



ทัศนคติต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้
บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ
สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด

วิทยานิพนธ์
ของ
ภูริกา ศรีดาแก้ว

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
ธันวาคม 2565
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ทัศนคติต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้
บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ
สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด

วิทยานิพนธ์
ของ
ญริกา ศรีดาแก้ว

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
ธันวาคม 2565
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

MEMBERS' ATTITUDES TOWARDS DECISION TO USE LOAN SERVICES FROM
SAKON NAKHON SAVINGS COOPERATIVES OF THE GOVERNMENT
OFFICIALS OF EDUCATIONAL MINISTRY, CO., LTD.

BY

PURIGA SRIDAKEW

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
The Master of Public Administration Degree in Public Administration
at Sakon Nakhon Rajabhat University

December 2022

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต



สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ทศนคติต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ ภูริกา ศรีตาแก้ว

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


 ประธานกรรมการสอบ  กรรมการสอบและ
(ดร.สัญญา เคนาภูมิ) และผู้ทรงคุณวุฒิ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น) ประธานที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

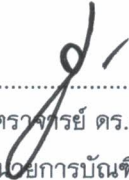
 กรรมการสอบ  กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร) แต่งตั้งเพิ่มเติม (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาพรรณ สวัสดิ์ไธสง) กรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

 กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)
ประธานหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 22 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือ เป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น ประธานกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง กรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำ เสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอา ใจใส่ตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบเค้าโครงและสอบป้องกัน ทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมให้คำแนะนำ การพัฒนาวิธีดำเนินการวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิง ทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ทุกท่าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยช่วยเหลือสนับสนุน ทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และคอยให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่มีความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ ด้วย

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดา ของผู้วิจัย และบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้บรมสั่งสอนจนผู้วิจัยสามารถดำรงตนและ บรรลุผลสำเร็จในปัจจุบัน

ภูริกา ศรีตาแก้ว

ชื่อเรื่อง	ทัศนคติต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด
ผู้วิจัย	ภุริกา ศรีตาแก้ว
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาพรรณ สวัสดิ์ไธสง
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อและระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด จำนวน 282 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$)

2. การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านประสบการณ์การทำงาน และด้านอัตราเงินเดือน

3. ทศนคติด้านการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ($\beta=.450$) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวง ศึกษาธิการสกลนคร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ($\beta=.184$) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ได้ร้อยละ 62.60 ($R^{2Adj}=.626$) ส่วนทศนคติด้านประสบการณ์ในอดีต ด้านอิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อนและด้านเครื่องมือทางการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

คำสำคัญ : ทศนคติ, การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ, สินเชื่อ, สหกรณ์ออมทรัพย์, ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

TITLE	Members' Attitudes towards Decision to Use Loan Services From Sakon Nakhon Savings Cooperatives of the Government Officials of Educational Ministry, Co., Ltd.
AUTHOR	Puriga Sridakew
ADVISORS	Asst. Prof. Dr. Lamai Romyen Asst. Prof. Dr. Sanyasorn Swasthaisong
DEGREE	M.P.A. (Public Administration)
INSTITUTION	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2022

ABSTRACT

The purposes of this study included the following: 1) To investigate the level of the members' attitudes towards the decision to use loan services from Sakon Nakhon Savings Cooperatives of the Government Officials of Educational Ministry, Co., Ltd., 2) To compare the members' decisions to use loan services from Sakon Nakhon Savings Cooperatives of Government Officials of Educational Ministry, Co., Ltd., on the basis of their personal qualities, and 3) To study the influences of the members' attitudes on their decision to use loan services from Sakon Nakhon Savings Cooperatives of the Government Officials of Educational Ministry, Co., Ltd. The samples consisted of 282 members of Sakon Nakhon Savings Cooperatives of the Government Officials of Educational Ministry, Co., Ltd. They were obtained through stratified random sampling technique. The questionnaire was used as a tool for data collection and statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t –test, One – way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The study revealed these results:

1. The members' overall attitudes toward the decision to use loan services from Sakon Nakhon Savings Cooperatives of the Government Officials of Educational Ministry, Co., Ltd., were at the high level ($\bar{X}=4.18$). Likewise, their decision to use

the loan services from Sakon Nakhon Savings Cooperatives of the Government Officials of Educational Ministry, Co., Ltd., as a whole, was also at the high level ($\bar{X}=4.30$).

2. Based on the members' different educational background, the members' decision to use loan services from Sakon Nakhon Savings Cooperatives of the Government Officials of Educational Ministry, Co., Ltd., significantly varied at .05 statistical level. In contrast, the members' decision to use loan services from Sakon Nakhon Savings Cooperatives of the Government Officials of Educational Ministry, Co., Ltd., did not differ on the basis of their different genders, ages, marital statuses, work experiences, and monthly incomes.

3. Regarding the influences of the members' attitudes on their decision to use loan services from Sakon Nakhon Savings Cooperatives of the Government Officials of Educational Ministry, Co., Ltd., it was found that news exposure or allowing themselves to receive the information and messages from various channels ($\beta=.450$) significantly influenced on the members' decision to use loan services from Sakon Nakhon Savings Cooperatives of the Government Officials of Educational Ministry, Co., Ltd., at .01 statistical level. Meanwhile, the members' personalities ($\beta=.184$) significantly influenced on the decision to use loan services from Sakon Nakhon Savings Cooperatives of the Government Officials of Educational Ministry, Co., Ltd., at .05 statistical level. Altogether, they could be used to correctly predict the level of the members' decision to use loan services from Sakon Nakhon Savings Cooperatives of the Government Officials of Educational Ministry, Co., Ltd., 62.60% ($R^{2Adj}=.626$). In contrast, the members' attitudes towards past experiences, influences from the family, friends and marketing tools did not result in or affect the members' decision to use loan services from Sakon Nakhon Savings Cooperatives of the Government Officials of Educational Ministry, Co., Ltd.

Keywords: Attitude, decision to use the service, loan, savings cooperative, government official of Ministry of Education

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	6
ความมุ่งหมายของการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	7
ความสำคัญของการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	8
กรอบแนวคิดของการวิจัย	10
นิยามศัพท์เฉพาะ	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ	15
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ	26
แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์	35
บริบทสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	
สกลนคร จำกัด	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
การวิเคราะห์ข้อมูล	62
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	63

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	117
สรุปผลการวิจัย	117
อภิปรายผลการวิจัย	125
ข้อเสนอแนะการวิจัย	132
บรรณานุกรม	134
ภาคผนวก	140
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการวิจัย	141
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ	151
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	153
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม	164
ประวัติย่อของผู้วิจัย	172

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 โครงสร้างบุคลากรของสหกรณ์ออมทรัพย์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด	40
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	55
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	71
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน	74
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ด้านปัจจัยด้านบุคลิกภาพ รายข้อ	75
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ด้านประสบการณ์ในอดีต รายข้อ	76
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ด้านอิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน รายข้อ	77
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ด้านเครื่องมือทางการตลาด รายข้อ	78
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ด้านการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ รายข้อ	79
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน	80

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนศร จำกัด ด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ รายชื่อ	81
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนศร จำกัด ด้านอัตราดอกเบี้ย รายชื่อ	82
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนศร จำกัด ด้านค่าธรรมเนียมการให้บริการ รายชื่อ	83
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนศร จำกัด ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ รายชื่อ	84
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนศร จำกัด ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ รายชื่อ	85
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนศร จำกัด ด้านการไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ รายชื่อ	86
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนศร จำกัด ด้านการให้บริการที่ดีของพนักงาน รายชื่อ	87
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนศร จำกัด ด้านการสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ รายชื่อ	88

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนนคร จำกัด ด้านความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์ รายข้อ	89
20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนนคร จำกัด ด้านช่องทางในการชำระเงินงวด รายข้อ	90
21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนนคร จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ	91
22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนนคร จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ	92
23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนนคร จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส	94
24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนนคร จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	96
25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนนคร จำกัด ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)	98

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)	99
27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านอัตราดอกเบี้ย ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)	100
28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านค่าธรรมเนียมการให้บริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)	101
29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)	102
30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)	103
31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านการไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)	104

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน	105
33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน	107
34 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างทัศนคติ กับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด	111
35 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณอิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด	113
36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	114

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	11
-------------------------------	----

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สหกรณ์เป็นองค์กรทางเศรษฐกิจและสังคมที่สมาชิกร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยการลงทุนร่วมกัน จัดการการผลิตร่วมกัน มีการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ ตามความต้องการของบรรดาสมาชิก สมาชิกแต่ละคนมีสิทธิออกเสียงได้หนึ่งเสียงในการบริหารสหกรณ์โดยไม่ขึ้นกับจำนวนหุ้นที่ถืออยู่ ในประเทศไทยแบ่งสหกรณ์ออกเป็น สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน สหกรณ์มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสมาชิกรายบุคคลและประชาชนส่วนรวม รวมทั้งพัฒนาประเทศชาติทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการปกครอง ดังนี้ คือ (สำนักส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2559)

1. ความสำคัญต่อสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าสหกรณ์เป็นแหล่งเงินให้สมาชิกได้กู้ยืมทำให้สมาชิกที่มีการเงินฝืดเคืองขาดสภาพเงินมาก่อนหลุดพ้นจากสภาพหนี้ได้ มีโอกาสกลับกลายเป็นสภาพเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวเจริญเติบโตก้าวหน้าได้

2. ความสำคัญต่อเศรษฐกิจส่วนรวม เพราะระบบสหกรณ์เป็นที่รวมของส่วนดีของระบบทุนนิยมและสังคมนิยมไว้โดยมุ่งที่จะผลิตเศรษฐกิจและความมั่นคงให้แต่ละคน ประเทศชาติเจริญเติบโตขึ้นทั้งยังทำให้รายได้ประชาชาติสูงขึ้น และยังสามารถนำเอาความเสมอภาคและเสรีภาพเข้ามาใช้เพื่อรักษาธรรมชาติของมนุษย์ ให้ปลูกฝังความรู้ความสามารถทางเศรษฐกิจ สังคมและการปกครองระบอบประชาธิปไตยให้แก่สมาชิกสหกรณ์โดยใช้สายกลางเป็นหลัก (สำนักส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2559)

สหกรณ์ให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่สมาชิกผ่านการให้เงินกู้ ได้แก่ เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ สำหรับเงินกู้ฉุกเฉิน เป็นเงินที่ให้กู้เพื่อความจำเป็นเร่งด่วน วงเงินที่ให้กู้จะไม่สูงมากนัก เช่น 1-3 เท่าของเงินเดือนของสมาชิก แต่ไม่เกิน 60,000 บาท ระยะเวลาในการชำระคืนค่อนข้างสั้น เช่น 2-6 เดือน สำหรับเงินกู้สามัญ เป็นเงินที่ให้กู้เพื่อกิจกรรมทั่ว ๆ ไป วงเงินที่ให้กู้และระยะเวลาในการชำระคืนจะมากกว่า

เงินกู้ฉุกเฉิน เช่น วงเงินไม่เกิน 500,000 บาท ชำระคืนภายใน 100 งวด สำหรับเงินกู้พิเศษ เป็นเงินกู้ที่มีวงเงินค่อนข้างสูง ระยะเวลาในการชำระคืนยาวบางกรณีอาจยาวถึง 20 ปี เงินกู้แบบนี้ต้องมีสิ่งหลักประกันเป็นหลักทรัพย์สินค้ำประกัน ส่วนใหญ่สมาชิกที่กู้เงินประเภทนี้มักนำไปใช้ในการซื้อสินทรัพย์ถาวรสูงถึง 10 ล้านบาทหรือมากกว่านั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับฐานะและนโยบายของสหกรณ์ นั้น ๆ (พรรณราย จิตเจนการ, 2558)

สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงเป็นที่ยอมรับและส่งเสริมให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยวิธีการของสหกรณ์แต่เนื่องจากภาวะแวดล้อมทางการเงินได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอันเนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ทางการเงินของโลกและการดำเนินนโยบายการเงินเสรีของประเทศไทยทำให้ธุรกิจด้านสถาบันการเงินต้องเผชิญกับการแข่งขันที่สูงขึ้นจากทั้งสถาบันการเงินในประเทศและต่างประเทศ และจากธุรกิจอื่น ๆ ที่สามารถให้บริการทางการเงินที่เกิดความเหลื่อมล้ำซึ่งสถาบันการเงินต่าง ๆ ก็พยายามที่จะมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีความหลากหลาย รวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาพัฒนาการให้บริการ และนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้เพื่อพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จโดยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2559) โดยทั่วไปสหกรณ์ออมทรัพย์จะส่งเสริมให้สมาชิกออมเงิน ในการออมเงินจะมีการออมในรูปของหุ้นและการออมในรูปของเงินฝาก การออมในรูปของหุ้น เป็นการบังคับออม คือ สมาชิกทุกคนต้องออมเป็นประจำทุกเดือน โดยสหกรณ์จะกำหนดจำนวนเงินออมขั้นต่ำของแต่ละระดับเงินเดือนไว้ ซึ่งในทางปฏิบัติจะถูกหักจากเงินเดือน ณ ที่จ่ายโดยหน่วยงานที่ทำหน้าที่จ่ายเงินเดือน และเพื่อให้การออมในรูปของหุ้นมีความต่อเนื่องมั่นคง จึงกำหนดให้มีการออมอย่างสม่ำเสมอ (ปกติคือเดือนละ 1 ครั้ง) และไม่สามารถถอนได้จนกว่าจะออกจากการเป็นสมาชิก การออมในรูปเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ และเงินฝากประจำ กรณีเงินฝากออมทรัพย์ คือ เงินฝากประเภทที่ผู้ฝากสามารถถอนคืนเมื่อใดก็ได้ ทำให้การบริหารเงินฝากประเภทนี้ทำได้ยาก ดังนั้น สหกรณ์จะจ่ายดอกเบี้ยให้กับเงินฝากประเภทนี้ในอัตราต่ำกว่าเงินฝากประเภทอื่น สำหรับเงินฝากออมทรัพย์พิเศษมีลักษณะโดยทั่วไปเหมือนเงินฝากออมทรัพย์ แต่จะมีข้อกำหนดพิเศษบางประการ เช่น ต้องคงยอดเงินฝากขั้นต่ำไว้ในบัญชีจำนวนหนึ่ง กำหนดจำนวนครั้งที่สามารถถอนเงินได้ในแต่ละเดือน เป็นต้น การกำหนดดังกล่าวทำให้สหกรณ์สามารถบริหารเงินฝาก

ออมทรัพย์พิเศษได้ง่ายขึ้น เงินฝากประเภทนี้จึงได้รับดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ธรรมดา (สำนักส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2559)

สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสถาบันการเงินที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมของบรรดาสมาชิกที่มีรายได้น้อยให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งสมาชิกมีความสัมพันธ์กันหรือคุ้นเคยกัน จะโดยการทำงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน หรือมีถิ่นฐานบ้านเรือนอยู่ใกล้เคียงกัน ได้สมัครใจร่วมกันจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายสหกรณ์ เพื่อหาทางช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก โดยแต่ละคนจะออมเงินบางส่วน ของเงินรายได้ฝากไว้กับสหกรณ์เป็นประจำและสม่ำเสมอ เมื่อสมาชิกคนใดมีความเดือดร้อนทางการเงินก็สามารถกู้ยืมเงินกองกลางที่เพื่อน ๆ สมาชิกฝากไว้ในสหกรณ์ไปใช้แก้ปัญหาความเดือดร้อนนั้นได้ โดยจ่ายดอกเบี้ยให้กับสหกรณ์ในอัตราค่อนข้างต่ำ โดยสมาชิกจะได้รับประโยชน์ 2 ประการคือ ประการแรก มีสถาบันการเงินที่จะฝากเงินหรือออมเงินได้สะดวกและปลอดภัย และได้รับดอกเบี้ยหรือเงินปันผลตามสมควร ประการที่ 2 มีสถาบันการเงินที่จะกู้ยืมเงินได้เมื่อสมาชิกมีความจำเป็นเดือดร้อน โดยจ่ายดอกเบี้ยให้กับสหกรณ์ในอัตราค่อนข้างต่ำ และยังได้รับเงินปันผลเฉลี่ยคืนอีกด้วย (นิภาวรรณ มุสิกสาร, 2563)

ธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์มีการรับฝากเงิน การถือหุ้น และการให้สินเชื่อ มีลักษณะคล้ายกับธนาคารพาณิชย์ และบริษัทเงินทุนทั้งหลาย แต่กิจการของสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสถาบันการเงินในอีกรูปแบบหนึ่ง ที่มีกระแสเงินเข้าระยะยาว ได้แก่ ทุนเรือนหุ้น ซึ่งสมาชิกจะต้องถือหุ้นกับสหกรณ์เพิ่มขึ้นเป็นประจำทุกเดือน และมีกระแสเงินเข้าระยะสั้น ได้แก่ เงินรับฝากจากสมาชิกและผลตอบแทนของเงินที่ให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิก รวมทั้งผลประโยชน์ที่เกิดจากการให้บริการทางการเงินต่าง ๆ ของสหกรณ์ที่ทำให้สมาชิกสามารถใช้จ่ายเงินจนก่อให้เกิดประโยชน์ในรูปของความกินดีอยู่ดีได้อย่างแท้จริง เพื่อที่จะให้การบริหารเงินของสหกรณ์บรรลุวัตถุประสงค์ตามอุดมการณ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์จึงควรพิจารณาในเรื่องความสามารถในการบริหารงานเชิงธุรกิจอยู่เสมอ กล่าวคือ ผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของสหกรณ์ย่อมมีผลกระทบต่อจำนวนสหกรณ์และจำนวนสมาชิกของสหกรณ์ที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจได้ด้วย (อารมย์ กัณหา และพันธ์ศักดิ์ ภูทอง, 2558)

สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นองค์การที่ต้องการให้ข้าราชการครูและลูกจ้างที่เป็นสมาชิกได้รู้จักออมเงินและเพื่อเป็นการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือสมาชิกครู ในรูปแบบ

ของสวัสดิการและการสงเคราะห์ อันจะก่อให้เกิดเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและลูกจ้างให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในความรับผิดชอบ ควบคุม ดูแล ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ ภายใต้การวางแผนงานและการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2558)

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเป็นอย่างมาก เช่น งานวิจัยของ นิภาวรรณ มุสิกสาร (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อมั่น ในสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ด้านอัตราดอกเบี้ยและผลตอบแทน ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ และด้านพนักงานผู้ให้บริการ ตามลำดับ งานวิจัยของ วิรัชฐิตา แจ้งเปลา (2558) ได้ทำการศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาด เป็นตัวกระตุ้นและเป็นสิ่งเร้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน รวมทั้งงานวิจัยของ กิตติพัฒน์ รัตนพรวารีสกุล (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารพาณิชย์สาขาหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารพาณิชย์สาขาหนึ่งในจังหวัดชลบุรี และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์สาขาหนึ่งในจังหวัดชลบุรีในด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ได้รับการอนุมัติ

สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด นับว่าเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์อีกแห่งหนึ่งที่ให้บริการและเป็นที่พักของสมาชิก และเล็งเห็นถึงความจำเป็นและความรับผิดชอบขององค์กร ที่ต้องเข้าถึงผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนอง และแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการและทำให้ผู้รับเกิดความพึงพอใจ สินเชื่อมีความสำคัญและจำเป็นต่อผู้ผลิต และผู้บริโภค ในฐานะของการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนโดยอาศัย

ความเชื่อ และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้ผู้รับสินเชื่อ สามารถนำสินค้าและบริการ ไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการก่อนแล้วผ่อนชำระทีหลังโดยเฉพาะสินค้าที่มีราคาสูง หากไม่มีสินเชื่อเข้ามาเป็นสื่อกลาง ก็เป็นการยากที่จะเกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างกันได้ แสดงว่าสินเชื่อได้เพิ่มอำนาจซื้อให้แก่บุคคลมากขึ้นซึ่งจะมีผลต่อการขยายการผลิตสินค้าและบริการตามไปด้วย ในทางสังคมนั้นสินเชื่อมีผลให้พฤติกรรม การผลิต การบริโภค และการใช้จ่ายของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทั้งยังช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม ได้อีกด้วย นอกจากนี้แล้วด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ยังช่วยเหลือสมาชิกได้ ถือว่าเป็นรายได้หลักที่นำมา บริหารจัดการในองค์กร ซึ่งการให้บริการด้านสินเชื่อจะเป็นการให้กู้ยืมเงินกับสมาชิก ข้าราชการ ที่มีความเดือดร้อนทางการเงินหรือมีความจำเป็นต้องใช้เงิน สหกรณ์ได้ เปิดให้สมาชิกที่มีความประสงค์ใช้บริการด้านสินเชื่อ สามารถยื่นเรื่องขอกู้ยืมเงินได้ตาม หลักเกณฑ์ของสหกรณ์ (สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร, 2564)

การเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ของสมาชิกแต่ละคนอาจมีเหตุผลหรือความต้องการ แตกต่างกันออกไป ขณะเดียวกันทัศนคติก็จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการแสดงออก ของบุคคล รวมทั้งการเลือกใช้บริการของบุคคล (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2550, หน้า 103) ซึ่งทัศนคติเป็นปัจจัยในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ เพราะทัศนคติมีความเกี่ยวข้องกับ การรับรู้ การเรียนรู้ อารมณ์ บุคลิกภาพ และการจูงใจ ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นความรู้สึก ของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งทั้งทางบวกและทางลบ (นิติพล ภูตะโชติ, 2559, หน้า 44) สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีลักษณะ ที่ใกล้เคียงกับธุรกิจบริการ หรืออาจจะกล่าวได้ว่าเป็นธุรกิจการบริการประเภทหนึ่งก็ไม่ผิด นัก ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ของสมาชิกมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบ ในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ เช่น ด้านอัตราดอกเบี้ย ผลตอบแทน ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการ ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น (อารมย์ กัณหา และพันธ์ศักดิ์ ภูทอง, 2558)

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด เพื่อให้สามารถทราบถึง ความคิดเห็นและเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด โดยศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ประกอบด้วย ทัศนคติเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในอดีต อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน เครื่องมือทางการตลาด และการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ว่าส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มากน้อยเพียงใด โดยผลการวิจัยที่ได้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ และพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นคง ความเชื่อถือ ความศรัทธา และก่อประโยชน์สูงสุดกับสมาชิกต่อไป

คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด อยู่ในระดับใด
2. การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด แตกต่างกันหรือไม่ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. ทัศนคติส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด หรือไม่

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อและระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด

กระทรวงศึกษาธิการสกจนคร จำกัด

2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกจนคร จำกัด เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกจนคร จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกจนคร จำกัด แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

2. ทัศนคติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกจนคร จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความสำคัญของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับทัศนคติและระดับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกจนคร จำกัด

2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกจนคร จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกจนคร จำกัด

4. ผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนา และเป็นข้อมูลในการดำเนินการกำหนดนโยบายต่าง ๆ และปรับปรุงการดำเนินงาน ของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด จำนวน 1,050 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์ ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด, 2564)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด จำนวน 282 คน ขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างได้มาโดยใช้ตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ R.V. Krejcie D.W. Morgan (1970 อ้างถึงใน นพพร ณะชัยพันธ์, 2555) จะทำการสุ่มตัวอย่างแบบ ชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

2.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ประกอบด้วย

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 สถานภาพการสมรส

2.1.1.4 ระดับการศึกษา

2.1.1.5 ประสบการณ์การทำงาน

2.1.1.6 อัตราเงินเดือน

2.1.2 ทศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด (แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่

มีอิทธิพลต่อการกำหนดทัศนคติ ของ ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550, หน้า 108–109))
ประกอบด้วย

- 2.1.2.1 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ
- 2.1.2.2 ประสบการณ์ในอดีต
- 2.1.2.3 อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน
- 2.1.2.4 เครื่องมือทางการตลาด
- 2.1.2.5 การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิก
สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด (กรอบแนวคิด
จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สุดารัตน์ มีดวง (2558)) ประกอบด้วย

- 2.2.1 วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้
- 2.2.2 อัตราดอกเบี้ย
- 2.2.3 ค่าธรรมเนียมการให้บริการ
- 2.2.4 ระยะเวลาการผ่อนชำระ
- 2.2.5 ความรวดเร็วในการดำเนินการ
- 2.2.6 การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้
- 2.2.7 การให้บริการที่ดีของพนักงาน
- 2.2.8 การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ
- 2.2.9 ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์
- 2.2.10 ช่องทางในการชำระเงินงวด

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัย

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ช่วงเวลาที่ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ระหว่างวันที่ 1 เมษายน
พ.ศ. 2564–31 ตุลาคม พ.ศ. 2565

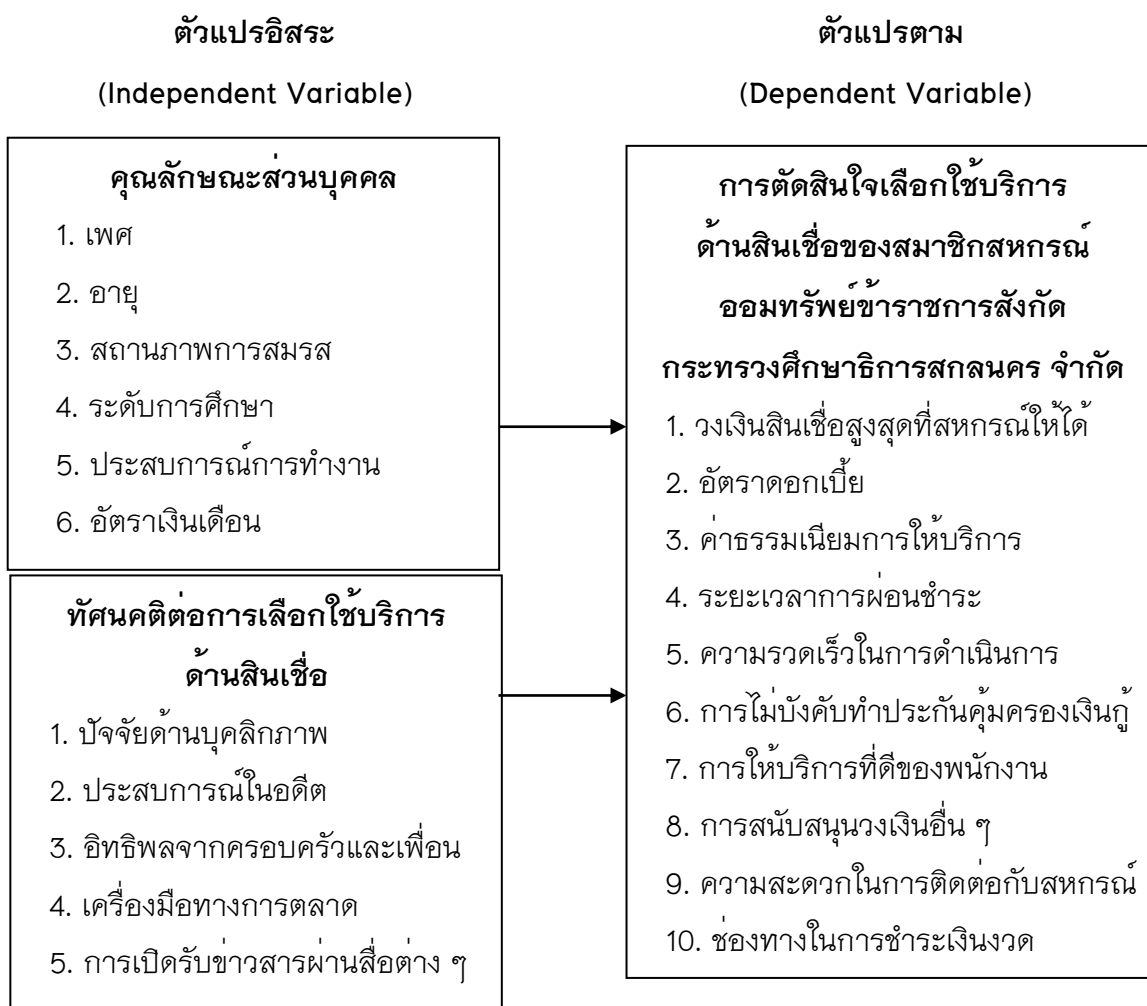
กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำ

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดทัศนคติ ของ นิตยาพร เสมอใจ (2550, หน้า 108-109) ยกเว้นอิทธิพลทางสังคม เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีความซ้ำซ้อนและใกล้เคียงกับตัวแปรอิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน นำมาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อและระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ประกอบด้วย 1) แรงจูงใจด้านบุคลิกภาพ 2) ประสบการณ์ในอดีต 3) อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน 4) เครื่องมือทางการตลาด และ 5) การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ

2. กรอบแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สุดารัตน์ มีดวง (2558) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สำนักงานดำเนิน เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร นำมาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ประกอบด้วย 1) วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ 2) อัตราดอกเบี้ย 3) ค่าธรรมเนียมการให้บริการ 4) ระยะเวลาการผ่อนชำระ 5) ความรวดเร็วในการดำเนินการ 6) การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ 7) การให้บริการที่ดีของพนักงาน 8) การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ 9) ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์ และ 10) ช่องทางในการชำระเงินงวด

สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ ไว้ดังนี้

1. ทัศนคติต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด หมายถึง ความรู้สึกดีของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ที่ตรงกับความ

ต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์ออมทรัพย์
ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคล มีทัศนคติ
พื้นฐานที่ทำให้เป็นคนเข้าใจง่าย มีทัศนคติที่ดี จะทำให้ยอมรับได้ง่าย ในทางตรงกันข้าม
หากมีพื้นฐานที่ต่อต้าน มีทัศนคติในทางลบ ก็จะไม่ยอมรับได้ยาก

1.2 ประสบการณ์ในอดีต หมายถึง การให้ข้อมูล การได้รับข้อมูล
และการกระตุ้นต่อหลังจากที่เกิดทัศนคติเพื่อให้เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิก
สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

1.3 อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน หมายถึง ค่านิยมพื้นฐาน
ของทัศนคติที่ได้รับอิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด เช่น ครอบครัว เพื่อน หรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อ
ความคิด โดยบุคคลต่าง ๆ ดังกล่าวจะให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริโภค ทำให้สามารถสร้าง
ทัศนคติได้ ใช้เป็นแหล่งอ้างอิงในการสร้างทัศนคติได้

1.4 เครื่องมือทางการตลาด หมายถึง การตลาดทางตรง การใช้จดหมาย
ตรง โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ตในการให้ข้อมูลเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์หรือ
องค์การ เพื่อเข้าถึงและจูงใจผู้บริโภคเฉพาะกลุ่มจนก่อให้เกิดทัศนคติได้ จากพื้นฐาน
ทางความคิดและค่านิยมที่แตกต่างกัน

1.5 การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ หมายถึง สื่อต่าง ๆ ที่มีความ
หลากหลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น การเลือกใช้สื่อที่เข้าถึงได้มีประสิทธิภาพ
และน่าเชื่อถือจะสร้างทัศนคติที่มั่นคงได้ ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล รวมถึงขนาดของ
ข้อมูลที่มากเพียงพอในการตัดสินใจจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ
ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด
ตลอดจนการประมวลผลและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

2. การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด หมายถึง ทัศนคติต่อวัตถุประสงค์เป้าหมาย
ต่าง ๆ กระบวนการหรือการกำหนดแนวทางการปฏิบัติ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อมูลข่าวสาร
ที่ได้รับตามพฤติกรรมของบุคคล และกลุ่มบุคคล ไม่ว่าจะเป็นบุคคล สิ่งของ สถานที่ หรือ
สถานการณ์ เมื่อทัศนคติถูกสร้างขึ้นแล้วมีแนวโน้มที่จะมั่นคงหรือจะเปลี่ยนแปลง ขึ้นอยู่
กับปัจจัยที่มีอิทธิพล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ คือ เหตุผลประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ประกอบด้วย

2.1 วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ให้ได้ และอัตราดอกเบี้ย วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ให้ได้ หมายถึง วงเงินสูงสุดที่ผู้กู้ได้รับอนุมัติจากทางสหกรณ์ โดยจะขึ้นอยู่กับฐานรายได้ และหลักเกณฑ์การพิจารณาของสหกรณ์เป็นสำคัญ

2.2 อัตราดอกเบี้ย หมายถึง อัตราที่ผู้ยืมเงิน (ลูกหนี้) จ่ายดอกเบี้ย สำหรับการใช้จ่ายเงินที่ตนยืมมาจากผู้ให้ยืม (เจ้าหนี้)

2.3 ค่าธรรมเนียมการให้บริการ หมายถึง เงินหรือประโยชน์อย่างอื่น ที่เรียกเก็บตามกฎหมาย

2.4 ระยะเวลาการผ่อนชำระ หมายถึง ระยะเวลาผ่อนผันการชำระเบี้ย ซึ่งจะมีการกำหนดไว้โดยปกติตามเงื่อนไขของสหกรณ์

2.5 ความรวดเร็วในการดำเนินการ หมายถึง การบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจร

2.6 การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ หมายถึง การไม่บังคับสมาชิก หรือผู้มาใช้บริการสหกรณ์ทำประกันคุ้มครองเงินกู้

2.7 การให้บริการที่ดีของพนักงาน หมายถึง ยิ้มแย้ม แจ่มใส จริงใจ ให้บริการ

2.8 การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ หมายถึง การแนะนำลูกค้าหรือสมาชิก สหกรณ์ให้ความรู้ด้านวงเงินกู้ยืมอื่น ๆ

2.9 ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์ หมายถึง การติดต่อกับ สหกรณ์การให้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบออนไลน์สะดวกและรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง

2.10 ช่องทางในการชำระเงินงวด หมายถึง ช่องทางที่สะดวกและรวดเร็ว

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ประกอบด้วย

3.1 เพศ หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

3.2 อายุ หมายถึง ระดับอายุกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) อายุไม่เกิน 30 ปี 2) อายุ 31-40 ปี 3) อายุ 41-50 ปี 4) 51-60 ปี

3.3 สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพสมรส ของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย/หย่าร้าง

3.4 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่ง ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี

3.5 ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1, 2, 3 และองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ในเขตจังหวัดสกลนคร ของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) 1-5 ปี 2) 6-10 ปี 3) 11-15 ปี 4) มากกว่า 15 ปี

3.6 อัตราเงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากเงิน ในแต่ละเดือน แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) ไม่เกิน 10,000 บาท 2) 10,001-20,000 บาท 3) 20,001-30,000 บาท 4) 30,001-40,000 บาท 5) 40,001-50,000 บาท 6) 50,001 บาท ขึ้นไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ทักษะการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยนำเสนอได้ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์
4. บริบทสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ความหมายของทัศนคติ

ทศพร บุญประภา (2551, หน้า 8) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความเชื่อเชิงประเมินค่า ความรู้สึก อารมณ์ และแนวโน้มของพฤติกรรมที่พร้อมจะแสดงออก เพื่อสนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งที่เป็นวัตถุประสงค์และนามธรรม ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดการแสดงออกและทิศทางของพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งอาจมีทั้งทางบวกและทางลบ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้

พัชรา ต้นติประภา (2553, หน้า 56) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ผลรวมของความเชื่อและการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล ซึ่งนำไปสู่แนวโน้มที่จะกระทำการในวิถีทางหนึ่ง

นิตีพล ภูตะโชติ (2559, หน้า 44-45) ได้สรุปความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ (Attitudes) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าชอบ ไม่ชอบ ลำเอียง เฉย ๆ ซึ่งความรู้สึกละเอียด ๆ เป็นการประเมินจากสิ่งที่ได้พบเห็น การรับรู้ อารมณ์ ความคาดหวัง และจะมีผลต่อความคิดซึ่งอยู่ในจิตใจของมนุษย์ และยังสามารถเกิดปฏิกิริยา และพฤติกรรมออกมาภายนอกให้เห็นได้ เช่น ท่าทาง คำพูด การกระทำ แต่ทัศนคติส่วนมากจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์มากกว่า พฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอก

Mun (1971, p. 77) ให้ความหมายของทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก และความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล สถาบัน สถานการณ์ และข้อเสนอดี ๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกัน

Lutz (1991) ให้นิยามของทัศนคติ (Attitude) ไว้ว่าเป็นแนวโน้มการตอบสนองที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learned Predisposition to Response) ต่อวัตถุ (Object) หรือ ประเภทของวัตถุ (Class of Objects) ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปแบบของความชอบ (Favorable) หรือ ไม่ชอบ (Unfavorable) และแสดงออกอย่างสอดคล้องกัน (Consistently) ได้สรุป คุณลักษณะที่สำคัญของทัศนคติแบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะ

ลักษณะที่ 1 วัตถุ หรือสิ่งที่มีผลต่อทัศนคติ (Attitude Objects) ทัศนคติ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Attitude Objects) ซึ่งอาจหมายถึงวัตถุ (Objects) เช่น ประเภทสินค้า ตราสินค้า ร้านค้า เป็นต้น หรืออาจหมายถึง บุคคล (Person) ประเด็น (Issue) เช่น ทัศนคติในเรื่องความเท่าเทียมกัน ทัศนคติต่อประเด็นการทำแท้ง เป็นต้น และพฤติกรรม (Behavior) เช่น ทัศนคติต่อการซื้อสินค้าหรือทัศนคติต่อการลงสมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น นอกจากนี้สิ่งที่มีผลต่อทัศนคติ (Attitude Object) อาจเป็นสิ่งเดียว หมายถึง คนเดียว เรื่องเดียว ประเด็นเดียว พฤติกรรมเดียวหรือหลาย ๆ สิ่ง (Collection of Items) และจะมีลักษณะเฉพาะ (Specific) หรือเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป (General) ก็ได้

ลักษณะที่ 2 ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ คนเราเรียนรู้ความรู้สึก (Feeling) ของตัวเองจากข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุ (Objects) หรือประสบการณ์ตรง (Direct Experience) ที่มีกับวัตถุนั้น ๆ หรือในบางครั้งอาจเกิดจากทั้งสองปัจจัยรวมกัน โดยทัศนคตินี้สามารถสร้างขึ้นได้และเปลี่ยนแปลงได้จากคุณลักษณะข้อนี้ของทัศนคติ นักการตลาดทั่วไปจึงพยายามสร้างหรือปรับทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับตราสินค้าของตน โดยถ่ายทอด

ผ่านการสื่อสารทางการตลาดในรูปแบบต่าง ๆ

ลักษณะที่ 3 ทักษะคิดเป็นแนวโน้มการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Attitude are Predispositions to Respond) ทักษะคิดไม่สามารถสังเกตได้ มีลักษณะซ่อนเร้น (Covert) เป็นการตอบสนองจากภายใน (Internal Reactions) ดังนั้น ทักษะคิดที่เราศึกษากันยังเป็นเพียงโครงสร้างสมมติ (Hypothetical Construct) โดยการมีอยู่ของ ทักษะคิดเป็นความพยายามของนักวิชาการที่ต้องการจะอธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภค โครงสร้างของทักษะคิดมีลักษณะเป็นการก่อรูปทางความคิดที่มีการจัดระเบียบ (Attitude Have Structure) จึงมีความคงทนถาวร ทักษะคิดไม่ได้ยึดติดตายตัวตามลำพัง แต่เกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันเป็นกลุ่ม ๆ ตามความสอดคล้องกัน (Consistency) ทักษะคิดต่อเรื่องลักษณะเฉพาะเรื่องอาจนำไปอธิบายเรื่องทั่ว ๆ ไปของกลุ่มเรื่องนั้นได้ (Generalizable) และทักษะคิดต่อเรื่องต่าง ๆ ก็มีความสำคัญมากน้อยไม่เท่ากัน ลักษณะสุดท้ายที่ทักษะคิดเป็นการตอบสนองที่สอดคล้องกับความรูสึกชอบหรือไม่ชอบ (Consistency Favorable or Unfavorable Response) ทักษะคิดทำหน้าที่เป็นกลไกการจัดระเบียบของบุคคล (Organizing Mechanisms) เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ คือ ความชอบหรือไม่ชอบ อันจะส่งผลต่อการแสดงออกด้านพฤติกรรมอีกทั้งรูปแบบ (Pattern) ของพฤติกรรมจะมีลักษณะค่อนข้างคงที่ โดยแบ่งมิติของทักษะคิดเป็น 3 มิติ คือ ทักษะคิดมีทิศทาง (Direction) เช่น ชอบหรือไม่ชอบ ทักษะคิดมีระดับ (Degree) เช่น ชอบมากหรือชอบน้อย และความมั่นใจในการแสดงทักษะคิด

Allport (1995, p. 22) ได้กล่าวว่า ทักษะคิดเป็นสภาวะที่มีก่อนการแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม นั่นคือ ทักษะคิดเป็นสิ่งที่ช่วยเตรียมบุคคลให้รู้จักการสังเกต และตัดสินใจอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลได้ยิน ได้ฟัง แล้วนำมาคิดพิจารณาและแสดงออกมาเป็นการกระทำ

Robbins Stephen P. (1998) ได้กล่าวว่า ทักษะคิดเป็นการประเมินผลสิ่งต่าง ๆ ว่าชอบหรือไม่ชอบซึ่งจะเกี่ยวข้องกับบุคคล เหตุการณ์ จุดมุ่งหมาย เป็นการบอกถึงความรูสึกของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ

ในขณะที่ทางด้าน Hanna & Wozniak (2001) ได้กล่าวเพิ่มถึงลักษณะของทักษะคิดอีก 3 ลักษณะดังนี้ ลักษณะที่ 1 ทักษะคิดมีทิศทาง (Valence) โดยสามารถเป็นไปได้ทั้งในทิศทางเชิงบวกและทิศทางเชิงลบ กล่าวคือ ถ้าผู้บริโภคมีทักษะคิดในเชิงบวกก็จะเกิดการตอบสนอง และยอมรับต่อสิ่งเร้า แต่ถ้าผู้บริโภคมีทักษะคิดในเชิงลบก็อาจปฏิเสธ

หรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งเร้า ส่วนลักษณะที่ 2 ทศนคติมีความเข้มข้นที่แตกต่างกัน (Intensity) โดยกล่าวว่า ทศนคติของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันบุคคลที่มีทศนคติต่อวัตถุในระดับความเข้มข้นมาก การที่จะเปลี่ยนแปลงทศนคดีย่อมเป็นไปได้ยากตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีทศนคติต่อวัตถุในระดับความเข้มข้นน้อย การที่จะเปลี่ยนแปลงทศนคติก็น่าจะเกิดขึ้นได้ง่าย

Schermerhorn John R. (2003) ได้กล่าวว่า ทศนคติเป็นความโน้มเอียงของบุคคลเกี่ยวกับการตอบรับในทางบวกหรือทางลบกับบางสิ่งบางอย่างในสภาพแวดล้อมหนึ่ง เช่น ฉันชอบหรือไม่ชอบบางคนหรือบางสิ่งบางอย่างที่เขาพบหรือเกี่ยวข้องกับ

Hoyer และ MacInnis (2001) กล่าวว่า ทศนคติ (Attitude) คือ การแสดงออกว่าชอบหรือไม่ชอบมากน้อยเพียงใด จากการประเมินโดยรวมต่อวัตถุ ประเด็นบุคคลหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

ในขณะที่ Schiffman & Kanuk (2004) ให้ความหมายของทศนคติ (Attitude) ว่าเป็นแนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมอันสอดคล้อง (Consistent) กับลักษณะที่พึงพอใจ (Favorable) หรือไม่พึงพอใจ (Unfavorable) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรืออธิบายอย่างง่ายว่าการแสดงความรู้สึกภายในใจของบุคคลที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียงที่จะพอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ทศนคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวเรา เช่น คน ลัทธิ สิ่งของ คำพูด เครื่องหมาย รวมทั้งสิ่งที่เป็นนามธรรมอื่น ๆ ซึ่งอาจมีทั้งทางบวกและทางลบ ชอบ ไม่ชอบ ลำเอียงเฉย ๆ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลอื่น ๆ ได้รับข่าวสารความรู้เพื่อส่งเสริมทศนคติที่ถูกต้องหรือไม่ อย่างไร และทศนคติต่าง ๆ นี้ก็เป็นส่วนสำคัญในการกำหนดการแสดงออกและทิศทางของพฤติกรรมที่บุคคลนั้น ๆ แสดงออกมา เพราะทศนคติมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ การเรียนรู้ อารมณ์ บุคลิกภาพ และการจูงใจ

ประเภทของทศนคติ

ทศนคติ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลและจะแตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อมที่ต่างกันของบุคคลนั้น โดยทิศทางของทศนคติที่บุคคลจะแสดงออกสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ประเภทแรก ได้แก่ ทักษะคติเชิงบวก (Positive Attitude) เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกมีความรู้สึก หรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่นหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน การดำเนินการขององค์กร หรืออื่น ๆ

2. ประเภทที่สอง ได้แก่ ทักษะคติเชิงลบหรือไม่ดี (Negative Attitude) เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเลื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน การดำเนินการขององค์กร หรืออื่น ๆ

3. ประเภทที่สาม (Passive Attitude) ได้แก่ ทักษะคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร หรืออื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

อนึ่ง ทักษะคติทั้งสามประเภทนี้ บุคคลอาจมีเพียงประเภทเดียวหรือหลายประเภทรวมกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด หรือค่านิยมและอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำหรือสถานการณ์ เป็นต้น ซึ่งถ้าทัศนคติของบุคคลแต่ละคนถูกกระตุ้นให้แสดงออกมาในรูปของความเห็นรวมกันก็จะเปลี่ยนเป็น “สาธารณมติ” ต่อไป

การแสดงทัศนคติของบุคคล

บุคคลจะแสดงทัศนคติของตนออกมาได้ 3 ลักษณะ ดังนี้ นิติพล ภูตะโชติ (2559, หน้า 45)

1. ทักษะคติในทางบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกถึงความรู้สึก อารมณ์ สภาพของจิตใจ รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดไปในทางที่ดี เป็นการส่งเสริม สนับสนุนต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เขามีทัศนคติที่เห็นด้วย หรือที่เรียกว่าเป็นทัศนคติในเชิงบวกนั่นเอง

2. ทักษะคติในทางลบ เป็นทัศนคติที่แสดงออกในลักษณะที่ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ ไม่ดี ไม่เชื่อถือ ไม่ยอมรับ เป็นความรู้สึกไปในทางต่อต้าน ขัดขวาง ที่จะสร้างให้เกิดความรู้สึกไปในทางเลื่อมเสียหรือทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้ รวมทั้งการระแวงสงสัย เกลียดชัง พนักงานขององค์กรบางคนอาจแสดงทัศนคติเกลียดชังผู้บังคับบัญชาต่อต้านกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร ไม่ยอมปฏิบัติตาม ส่งผลให้เกิดปัญหาในการบริหารงานในองค์กร

3. ทัศนคติที่ไม่แสดงออก คือ มีปฏิกริยาในลักษณะเฉย ๆ ไม่แสดงออกทั้งในเชิงบวกหรือเชิงลบ คือไม่แสดงการโต้ตอบ ต่อต้าน ชัดขวางหรือให้การสนับสนุน เขาจะนิ่งเฉย ไม่แสดงปฏิกริยาใด ๆ ออกมาว่าชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล และตลยา จาตุรงค์กุล, 2550, หน้า 219-224) สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component) ในส่วนนี้เป็นการเรียนรู้ของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ บุคคล เหตุการณ์ กล่าวคือ การที่บุคคลสามารถนำเอาคุณค่าทางสังคมที่ได้รับจากการอบรมสั่งสอนและถ่ายทอดมาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาประกอบเหตุผลของการที่ตนจะประเมิน หากรู้ในทางที่ดีก็จะมีทัศนคติที่ดี หากไม่รู้เลยก็ไม่มีทัศนคติ ข้อแตกต่างระหว่างส่วนนี้กับความรู้ลึกคือ การพิจารณาของบุคคลในส่วนนี้จะมีลักษณะปลอดจากอารมณ์ แต่จะเป็นเรื่องของเหตุผลอันสืบเนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ลักษณะทางอารมณ์ที่สอดคล้องกับความคิด เช่น บรรดาความรู้สึกที่ชอบ ไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย คิดว่าเหมาะสม หรือไม่เหมาะสมซึ่งเป็นเรื่องของอารมณ์ของบุคคล

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) ซึ่งหมายถึง ความพร้อมที่จะทำ หรือมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม (Action Tendency) อันเป็นผลต่อเนื่องมาจากความคิด และความรู้สึกซึ่งออกมาในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ

Zimbardo and Ebbesen (1970) กล่าวว่า ทัศนคติสามารถแยกองค์ประกอบของทัศนคติได้ 3 ประการคือ

1) องค์ประกอบทางการรู้คิด (Cognitive Component) ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นจะต้องประกอบด้วยความรู้หรือความเชื่อที่บุคคลมีเกี่ยวกับเป้าหมายของทัศนคติที่อาจเป็นวัตถุบุคคล หรือเหตุการณ์เป็นอันดับแรกและเป็นความรู้ที่มีทิศทางประกอบด้วยคือ ทางที่ว่าสิ่งนั้น ดีเลว มีคุณหรือมีโทษมากน้อยเพียงใดเป็นความรู้หรือความเชื่อที่ใช้ประเมินค่าสิ่งนั้นได้

2) องค์ประกอบทางความรู้สึก (Affective Component) ทัศนคติมีลักษณะที่สำคัญ คือ อารมณ์ของบุคคลเกี่ยวกับวัตถุทางทัศนคตินั้นโดยเป็นความรู้สึกที่มีทิศทาง

ซึ่งหมายถึง ความชอบ ความไม่ชอบสิ่งหนึ่งหรือความพอใจ ไม่พอใจสิ่งหนึ่ง

3) องค์ประกอบทางการพร้อมกระทำ (Action Tendency Component) เมื่อบุคคลมีความรู้ เชิงประเมินค่าและมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นแล้ว สิ่งที่สอดคล้องกันติดตามมาก็คือความพร้อมที่จะกระทำการให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนต่อสิ่งนั้นด้วย

การวัดทัศนคติ

David A. Aker and George S. Day (1990, pp. 272–281) ได้กล่าวถึงประเภทของสเกลในการวัดทัศนคติ (Types of Attitude Measurement Scales) และประเภทของสเกลในการให้คะแนนทัศนคติ (Types of Rating Scales) ไว้โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ประเภทของสเกลในการวัดทัศนคติ (Types of Attitude Measurement Scales)

1. Nominal Scale เป็นการแบ่งแยกสิ่งที่ต้องการวัด ออกเป็นประเภทตามคุณสมบัติที่ปรากฏ ซึ่งผลจากการวัดนั้นทุกตัวจะต้องสามารถจัดเข้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเสมอ เพศ พื้นที่เขตที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา เป็นต้น

2. Ordinal Scale เป็นการจัดอันดับของสิ่งที่ต้องการวัดจะเรียงคุณสมบัติที่จะวัดจากตำแหน่งสูงสุดไปหาต่ำสุด หรือต่ำสุดไปหาสูงสุด โดยไม่คำนึงถึงจำนวนหรือช่วงระหว่างอันดับนั้น ๆ เช่น ความชอบ ความโดดเด่นในชั้นเรียน เป็นต้น

3. Interval Scale เป็นการวัดความแตกต่างและบอกถึงระยะห่างของข้อมูล ซึ่งเป็นช่วงที่เท่า ๆ กัน เช่น อุณหภูมิ Index Number การวัดทัศนคติบางตัว เป็นต้น

4. Ratio Scale เป็นการวัดที่มีค่าของ 0 ที่เป็นศูนย์สัมบูรณ์ค่าที่ได้จะมีขนาดที่แน่นอนจนสามารถเปลี่ยนแปลงหน่วยมาเปรียบเทียบกันได้ เช่น ยอดขาย รายได้ อายุ เป็นต้น

ประเภทของสเกลในการให้คะแนนทัศนคติ (Types of Rating Scales)

1. Itemized-Category Scale เป็นการให้คะแนนซึ่งประกอบด้วยชนิดของการตอบสนองหลายประเภท โดยผู้ตอบมีทางเลือกที่จะระบุตำแหน่งของความต่อเนื่องช่วยให้ผู้ตอบมีความยืดหยุ่นในการจัดประเภทในกรณีที่ข้อมูลมีมากขึ้น เช่น มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด หรือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี ไม่ดีเลย เป็นต้น ซึ่งรูปแบบที่นิยมกันมากสำหรับการวัดทัศนคติ คือ รูปแบบของ Likert Scale

2. Comparative Scale เป็นการเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ โดยอาจมีคำตอบในลักษณะ เช่น ดีกว่า เท่ากัน แย่กว่า เป็นต้น

3. Rank-Order Scale เป็นการให้เรียงลำดับ สิ่งที่ต้องการวัด โดยอาจจะเรียงตั้งแต่มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด หรือ น้อยที่สุดไปหามากที่สุด ก็ได้ เช่น เรียงลำดับรสชาติของไอศกรีมที่ชอบที่สุด 3 อันดับ จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด เป็นต้น

4. Constant-Sum Scale การวัดทัศนคติซึ่งให้ผู้ตอบแบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ (มักจะเป็น 100 คะแนน) เพื่อระบุความสัมพันธ์กันของคุณสมบัติต่าง ๆ โดยใช้ความสำคัญเป็นเกณฑ์หลัก เช่น ให้แบ่ง 100 คะแนน ให้กับปัจจัยที่คุณให้ความสำคัญ เมื่อมีการวางแผนทางด้านสุขภาพตามปัจจัยที่กำหนดให้ต่อไปนี้ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การวัดทัศนคติ เป็นการวัดระดับของทัศนคติของบุคคลโดยกำหนดคุณสมบัติของเกณฑ์วิธีการ และคุณสมบัติของทัศนคติให้เป็นสิ่งที่วัดได้ แม้ว่าทัศนคติจะเป็นเพียงภาวะของจิตใจไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรงแต่ทัศนคติก็อาจวัดได้โดยอาศัยจากผลของการตอบสนอง ซึ่งจะประเมินได้เป็นทางบวกหรือทางลบและมีระดับความมากน้อย

ลักษณะของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นลักษณะเฉพาะของตัวมันเอง ดังนั้น เราควรศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติให้ดีเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต ลักษณะของทัศนคติสามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์แต่ละคน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดระบบของแนวความคิด ความเชื่อที่เกิดภายในของแต่ละคน ซึ่งมีความแตกต่างกัน ดังนั้น ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเราของแต่ละบุคคลอาจมีทัศนคติที่แตกต่างกัน

2. ทัศนคติเกิดจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวบุคคล เช่น การอบรมเลี้ยงดู การเรียนรู้ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ศาสนา ประสบการณ์ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นพื้นฐานของทัศนคติของแต่ละบุคคล

3. ทัศนคติเป็นสิ่งที่ตอบสนองสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่อาจจะตอบสนองได้ทั้งทางบวก ทางลบ หรือเป็นกลาง เช่น ผู้ใต้บังคับบัญชาเขามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการตอบสนองในทางลบและอาจจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

4. ถ้าทัศนคติมีลักษณะคงทน ยึดมั่นถือมั่น มันจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลผู้นั้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจะเป็นไปได้ยาก

5. ทัศนคติเป็นทั้งพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายในมีอิทธิพลและมีบทบาทหน้าที่สำคัญอย่างมากต่อบุคคลและเป็นสิ่งที่ยากแก่การเข้าใจ ยากต่อการแก้ไข และยากต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเหล่านั้น

6. ทัศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลเรียนรู้และสามารถสร้างให้เกิดขึ้นกับตัวเองได้ ไม่ว่าจะ เป็นทัศนคติในทางบวกหรือทางลบ การเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ไม่ดีที่หัวหน้าปฏิบัติไม่ดีต่อเขาจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหัวหน้าคนนั้นด้วย

7. ทัศนคติจะถ่ายทอดหรือแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคคลคนนั้น เช่น ผู้บังคับบัญชาที่มีทัศนคติไม่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาจะแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะเข้มงวดกดขี่ในการทำงานไม่ให้ความไว้วางใจ ไม่เชื่อถือ ฯลฯ

ทัศนคติของบุคคล

ขณะเดียวกันทัศนคติก็จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคคลรวมทั้งแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการของบุคคล ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติของบุคคลจะมีลักษณะ 4 ประการ ดังนี้ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2550, หน้า 103)

1. ทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางการตลาดคือความคิดที่มีต่อผลิตภัณฑ์หนึ่ง ๆ ตราผลิตภัณฑ์หนึ่ง ๆ หรือแม้กระทั่งรูปแบบของการโฆษณา การที่ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง เราไม่สามารถนำเอาทัศนคติต่อยี่ห้อนั้นไปวัดว่าผู้บริโภคจะมีทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์ยี่ห้ออื่น ถึงแม้ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน

2. ทัศนคติเป็นเรื่องของสิ่งที่สะสมอยู่ในความคิดของบุคคล ทัศนคติเป็นผลลัพธ์ของการรับรู้และประมวลสิ่งที่ได้รับข้อมูลมาและแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม อันเป็นผลลัพธ์ของทัศนคติ

3. ทัศนคติจะค่อนข้างคงที่และไม่เปลี่ยนแปลงง่าย ๆ เนื่องจากเป็นการหล่อหลอมความรู้สึกขึ้นทีละนิดและมั่นคง เมื่อเกิดขึ้นแล้วก็จะเปลี่ยนแปลงได้ยาก แต่ไม่ได้หมายความว่าไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต้องอาศัยเวลาและอาศัยเทคนิคการย้อนกลับการเกิดทัศนคติในการเปลี่ยนแปลง

4. ทัศนคติเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์หนึ่ง ๆ ดังนั้นการรับรู้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือการปรับตัวของสถานการณ์อาจจะทำให้ทัศนคติเปลี่ยนไป ซึ่งนำมาเป็นแนวทางในการ

ปรับทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือองค์การ เช่น บางคนอาจมีทัศนคติต่อรถยนต์ญี่ปุ่นว่าเป็นรถยนต์ที่มีมาตรฐานด้อยกว่ารถยนต์ยุโรป จึงนิยมใช้รถยนต์ยุโรป ต่อมาเมื่อมีการรับรู้ข้อมูลถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ รวมถึงราคา การบริการ และค่าใช้จ่ายประกอบอื่น ๆ จึงเปลี่ยนทัศนคติและยอมรับที่จะใช้รถยนต์ญี่ปุ่น เป็นต้น

ทัศนคติต่อวัตถุประสงค์เป้าหมายต่าง ๆ สามารถสร้างได้ ไม่ว่าจะส่วนบุคคล สิ่งของ สถานที่ หรือสถานการณ์ เมื่อทัศนคติถูกสร้างขึ้นแล้วมีแนวโน้มที่จะมั่นคงหรือจะเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดทัศนคติของบุคคล

การเกิดทัศนคติส่วนหนึ่งมาจากสภาพแวดล้อมที่หล่อหลอมบุคคลให้นึกคิด และรู้สึกไปตามสภาพแวดล้อมดังกล่าว ดังจะสังเกตได้ว่าบุคคลที่มาจากพื้นเพเดียวกัน มักจะมีทัศนคติที่ใกล้เคียงกันแต่ก็ไม่ได้เป็นการยืนยันได้เสมอไปว่า การได้รับข้อมูลรูปแบบเดียวกันจะก่อให้เกิดบุคคลที่มีทัศนคติที่เหมือนกันทั้งหมดซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดทัศนคติของบุคคลสามารถแบ่งออกเป็น 6 ประการ ดังนี้

(ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2550, หน้า 108-109)

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล มีทัศนคติพื้นฐานที่ทำให้เป็นคนเข้าใจง่าย มีทัศนคติที่ดี จะทำให้ยอมรับได้ง่าย ในทางตรงกันข้ามหากมีพื้นฐานที่ต่อต้าน มีทัศนคติในทางลบ ก็จะไม่ยอมรับได้ยาก

2. ประสบการณ์ในอดีต เป็นการให้ข้อมูลและทดลองใช้เพื่อให้เกิดประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ต้องทำการกระตุ้นต่อหลังจากที่เกิดทัศนคติให้ตัดสินใจซื้อ ทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์ใด ๆ อาจเกิดจากประสบการณ์ตรงจากการเคยใช้หรือทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ ประสบการณ์ของผู้บริโภคแต่ละรายที่มีต่อสินค้าหรือบริการ

3. อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน ค่านิยมพื้นฐานของทัศนคติมักจะได้รับอิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด เช่น ครอบครัว เพื่อน หรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อความคิด โดยบุคคลต่าง ๆ ดังกล่าวจะให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริโภค ทำให้สามารถสร้างทัศนคติได้ ใช้เป็นแหล่งอ้างอิงในการสร้างทัศนคติได้

4. เครื่องมือทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นเป็นการตลาดทางตรง การใช้จดหมายตรง โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ตในการให้ข้อมูลเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์หรือองค์การ เพื่อเข้าถึงและจูงใจผู้บริโภคเฉพาะกลุ่มจนก่อให้เกิดทัศนคติได้ จากพื้นฐานทาง

ความคิดและค่านิยมที่แตกต่างกัน เครื่องมือและรูปแบบในการสร้างทัศนคติสำหรับกลุ่มผู้บริโภคที่แตกต่างกันจึงต้องเลือกให้เหมาะสม

5. การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ สื่อมีความหลากหลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น การเลือกใช้สื่อที่เข้าถึงได้มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือจะสร้างทัศนคติที่มั่นคงได้ ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล รวมถึงขนาดของข้อมูลที่มากเพียงพอในการตัดสินใจจะส่งผลต่อการเปิดรับของผู้บริโภค ตลอดจนการประมวลผลและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

6. อิทธิพลทางสังคม กระแสสังคมส่งผลถึงความรู้สึกนึกคิดในการเกิด ความชอบหรือไม่ชอบใด ๆ ได้ หากบุคคลถูกปลูกฝังจากวัฒนธรรมเดียวกันและอยู่ในสังคมเดียวกันมักจะมีทัศนคติที่คล้ายคลึงกันแต่ถ้าหากบุคคลใดมีทัศนคติที่ต่อต้านกระแสสังคมก็จะเป็นทัศนคติที่เข้มแข็งและยากต่อการเปลี่ยนแปลงไปเลยซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะบุคคลดังกล่าวข้างต้น

สรุป จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าทัศนคติในการการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด หมายถึง ความรู้สึกดีของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ที่ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดทัศนคติ ของ ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550, หน้า 108-109) มาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวง ศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ 2) ประสบการณ์ในอดีต 3) อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน 4) เครื่องมือทางการตลาด และ 5) การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ยกเว้นอิทธิพลทางสังคม เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีซ้ำซ้อนและใกล้เคียงกับตัวแปรอื่น ๆ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ

ความหมายของการตัดสินใจ

การตัดสินใจ (Decision making) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้
 ฉัตรพร เสมอใจ (2550, หน้า 46) กล่าวว่า การตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550, หน้า 387) ได้กล่าวไว้ว่า การตัดสินใจ ก็คือ การเลือกกระหว่างทางเลือกที่เป็นไปได้ทั้งหลาย ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2551, หน้า 138) ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการของการใช้ความคิดและการกระทำในการรับรู้ ศึกษา และวิเคราะห์ ปัญหา (Problem) หรือโอกาส (Opportunity) กำหนดและประเมินทางเลือก รวมถึงเลือก ทางเลือกที่เหมาะสม เพื่อจัดการกับปัญหาหรือโอกาสที่เกิดขึ้น

สมคิด บางโม (2558, หน้า 166) ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติซึ่งมีหลายทางเป็นแนวทางไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การตัดสินใจ นี้ อาจเป็นการตัดสินใจที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งหลายอย่าง เพื่อ ความสำเร็จตรงตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ในทางปฏิบัติการตัดสินใจมักเกี่ยวข้องกับปัญหา ที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนและมีวิธีการแก้ปัญหาให้วินิจฉัยมากกว่าหนึ่งทางเสมอ ดังนั้น จึงเป็น หน้าที่ของผู้วินิจฉัยปัญหาว่าจะเลือกสั่งการปฏิบัติโดยวิธีใดจึงจะบรรลุเป้าหมายอย่าง ดีที่สุดและบังเกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรนั้น การตัดสินใจนี้บางท่านเรียกว่า การตัดสินใจสั่งการ

จากการที่มีผู้ให้ความหมายดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า การตัดสินใจ หมายถึง ทัศนคติต่อวัตถุประสงค์เป้าหมายต่าง ๆ กระบวนการหรือการกำหนดแนวทางการปฏิบัติ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อมูลข่าวสารที่ได้รับตามพฤติกรรมของบุคคล และกลุ่มบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นบุคคล สิ่งของ สถานที่ หรือสถานการณ์ เมื่อทัศนคติถูกสร้างขึ้นแล้วมีแนวโน้มที่จะ มั่นคงหรือจะเปลี่ยนแปลง ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพล

กระบวนการตัดสินใจ

การตัดสินใจจะให้เกิดประโยชน์สูงสุดและไม่ผิดพลาดควรจะต้องดำเนินการ เป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (สมคิด บางโม, 2558, หน้า 166)

1. การหาข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ กระบวนการรวบรวมข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับปัญหามาวิเคราะห์เพื่อเป็นข้อมูล สำหรับการตัดสินใจ ยิ่งได้ข้อมูลมากเท่าไรยิ่งดี เพราะจะทำให้การตัดสินใจถูกต้อง ไม่ผิดพลาด

2. คาดคะเนผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

3. การพิจารณาแนวทางปฏิบัติที่จะนำไปใช้ รวมทั้งการคิดค้นหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อแก้ปัญหา รวมทั้งการวิเคราะห์และประเมินค่าสำหรับแนวทางปฏิบัตินั้น ๆ ควรพิจารณาหาทางเลือกไว้หลาย ๆ ทาง

4. เลือกทางปฏิบัติทางใดทางหนึ่งจากแนวทางปฏิบัติที่อาจจะเป็นไปได้หลาย ๆ ทาง โดยเลือกแนวทางที่จะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน

5. ตัดสินใจสั่งการให้ปฏิบัติ

6. วัดผลการปฏิบัติโดยนำไปเปรียบเทียบกับการคาดคะเนที่ตั้งไว้ตั้งแต่ต้น
 ฅญฐัพนัษ ฅจรนัษนัษ (2551, หน้ 142) กัลว่า กระจวนการตัดสินใจ ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 5 ขั้นตอน คือ

1. ตระหนักถึงปัญหา (Problem Awareness) ผู้บริหารจะรับรู้ถึงปัญหา หรือโอกาสขององค์กร โดยปัญหานั้นอาจเกิดขึ้นโดยตรงหรือต้องพิจารณาจาก สภาพแวดล้อมซึ่งผู้บริหารสามารถพิจารณาว่าการดำเนินงานขององค์กรอาจเกิด ปัญหาจากเหตุการณ์ต่อไปนี้

1.1 เมื่อเกิดความเบี่ยงเบนจากอดีต

1.2 เมื่อเกิดความเบี่ยงเบนจากแผน

1.3 เมื่อมีผู้มาร้องเรียนหรือแจ้งปัญหา

1.4 เมื่อคู่แข่งมีผลการดำเนินงานดีกว่าเรา

2. นิยามปัญหา (Problem Definition) กำหนดขอบเขตของปัญหาให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบขอบเขต สามารถรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ปัญหาได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น มิเช่นนั้นภาพของปัญหาก็อาจจะฟุ้งกระจาย ทำให้ไม่ทราบสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงได้ การนิยามปัญหามีขั้นตอนสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

2.1 วิเคราะห์ปัญหา (Analyze Problems)

2.2 ตัดสินใจแก้ปัญหา (Agree on Problems to Be Solve)

3. ตัดสินใจ (Decision Making) เป็นขั้นตอนสำคัญในการเลือกผลลัพธ์ที่เหมาะสม ซึ่งกำหนดความถูกต้องและความสำเร็จในการนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ โดยผู้ตัดสินใจจะทำตาม 4 ขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 กำหนดเกณฑ์ในการตัดสินใจ (Set Decision Criteria)

3.2 พัฒนาทางเลือก (Develop Action Alternatives)

3.3 ประเมินผลประโยชน์และความเสี่ยงของทางเลือก (Evaluate Benefits and Risks of Alternatives)

3.4 ออกแบบแผน (Decide on a Plan)

4. ปฏิบัติตามแผน (Action Plan Implementation) นำทางเลือกที่เลือกไว้ไปวางแผนและดำเนินการปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม โดยเฉพาะการจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรอย่างเหมาะสม ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน 3 ขั้นตอนต่อไปนี้

4.1 มอบหมายงานและความรับผิดชอบ (Assign Tasks and Responsibilities)

4.2 สร้างตารางการปฏิบัติงาน (Establish and Implementation Schedule)

4.3 ส่งเสริมและกระตุ้นการดำเนินงาน (Support and Stimulate the Operations)

5. ประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการตัดสินใจแก้ปัญหา โดยผู้บริหารจะทำการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อทำการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนการและสถานการณ์ในขณะนั้น ตลอดจนทำการปรับปรุงให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการประมวลผลจะประกอบด้วยขั้นตอนย่อย 3 ขั้นตอนต่อไปนี้

5.1 กำหนดเกณฑ์และมาตรฐานในการวัดความสำเร็จ (Establish and Standard for Measuring Success)

5.2 ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Monitoring Results)

5.3 แก้ไขผลการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง (Take Corrective Action)

สมาน อัครภูมิ (2551, หน้า 224) ได้กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจไว้ดังนี้

1. การตระหนักถึงความต้องการจำเป็นในการตัดสินใจ หรือกำหนดวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจ

2. การระบุปัญหาที่ต้องตัดสินใจ
3. การกำหนดเกณฑ์ที่ต้องตัดสินใจ
4. การพัฒนาและกำหนดทางเลือก
5. การประเมินทางเลือก
6. การเลือกทางเลือก
7. การใช้ทางเลือกและการประเมินผล

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

ทฤษฎีการตัดสินใจเป็นการนำแนวความคิดที่มีเหตุผลที่ผู้บริหารใช้ในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ ทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามวิธีการตัดสินใจ และทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามบุคคลที่ตัดสินใจ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช, 2548, หน้า 263-264) ดังนี้

1. ทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามวิธีการตัดสินใจ สามารถจำแนกทฤษฎีการตัดสินใจ ตามวิธีการตัดสินใจออกเป็น 3 วิธี ดังนี้
 - 1.1 ทฤษฎีการตัดสินใจโดยการคาดการณ์ มีการใช้เทคนิคการคาดการณ์ และการพยากรณ์ เข้ามาประกอบการตัดสินใจ เช่น การพยากรณ์โดยใช้แนวโน้ม เป็นต้น
 - 1.2 ทฤษฎีการตัดสินใจโดยการพรรณนา เป็นการใช้กระบวนการวิจัย เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ ดังนั้นผู้วิจัยจะต้องมีการพิสูจน์และเห็นจริงจึงจะดำเนินการตัดสินใจได้ บางครั้งเรียก การตัดสินใจแบบนี้ว่า การตัดสินใจทางวิทยาศาสตร์
 - 1.3 ทฤษฎีการตัดสินใจโดยกำหนดความเป็นทฤษฎีที่คำนึงถึงว่า แนวทางการตัดสินใจควรจะเป็นหรือน่าจะเป็นอย่างไรจึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการตัดสินใจได้
2. ทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามบุคคลที่ตัดสินใจ สามารถจำแนกทฤษฎีการตัดสินใจ โดยการจำแนกตามบุคคลที่ตัดสินใจได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้
 - 2.1 การตัดสินใจโดยคนเดียว เป็นการตัดสินใจโดยคน ๆ เดียวจะทำให้เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจ มักจะใช้ธุรกิจขนาดย่อมที่มีผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของกิจการ และเป็นผู้ที่ใกล้ชิดปัญหาและทราบข้อมูลได้ดีกว่า
 - 2.2 การตัดสินใจโดยกลุ่ม เป็นการตัดสินใจที่ยืดที่มงาน และคณะกรรมการเป็นผู้ร่วมตัดสินใจเป็นการมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เมื่อใด

ก็ตามที่ต้องการความร่วมมือผู้บริหารจึงควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม ดังนั้น การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จึงจำเป็นสำหรับองค์การในอนาคต อย่างไรก็ตามในการตัดสินใจโดยคนเดียวหรือกลุ่มนั้นผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องพิจารณาถึงความสลับซับซ้อนของปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ บนความสลับซับซ้อนของปัญหานั้นด้วย

ประเภทของการตัดสินใจ

การตัดสินใจเป็นกระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลาย ๆ ทางเลือกที่ได้พิจารณาหรือประเมินอย่างดีแล้วว่าเป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์และ เป้าหมายขององค์การ ในขณะที่การตัดสินใจจะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับหน้าที่การบริหารหรือการจัดการเกือบทุกขั้นตอนไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจเพื่อการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การประสานงาน และการควบคุม เป็นต้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องมีบทบาทและหน้าที่ในการตัดสินใจ

ผู้บริหารที่ทำการตัดสินใจเลือกทางเลือกภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ นั้น อาจต้องทำการตัดสินใจในลักษณะที่แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับข้อมูลข่าวสารที่จะเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและเหตุการณ์ในอนาคต สำหรับการแบ่งประเภทของการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับข้อมูลที่มีอยู่เป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามผู้ตัดสินใจสามารถคาดคะเนสถานการณ์ทั้งหมดที่จะเป็นไปได้ในอนาคตนั้น เป็นเพียงการระบุความเป็นไปได้ของสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งผู้ตัดสินใจยังไม่ทราบถึงความแน่นอนของสถานการณ์จะเกิดขึ้นและสถานการณ์ทั้งหมดนั้นก็มีเพียงสถานการณ์เดียวเท่านั้นที่จะเกิดขึ้นนอกนั้นอาจเป็นเพียงสถานการณ์ที่มีโอกาสเป็นไปได้แต่ไม่ได้เกิดขึ้นจริงก็ได้ จากความหมายข้างต้นผู้บริหารแต่ละคนอาจให้ความหมายและความสำคัญของการตัดสินใจที่แตกต่างกันออกไปในรายละเอียดของแต่ละสถานการณ์ในส่วนที่พิจารณาเหมือนกัน ได้แก่

1. กระบวนการการตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจที่ต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์และพิจารณาถึงข้อมูลที่เกิดขึ้นจากนั้นผู้บริหารจึงทำการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมและดีที่สุด สำหรับกระบวนการตัดสินใจประกอบด้วยขั้นตอนการแสวงหาข้อมูล การออกแบบการตัดสินใจ รวมทั้งการตัดสินใจเลือกทางเลือกเพื่อให้สามารถเลือกทางเลือกได้ดีที่สุด ดังนั้นในการวิเคราะห์และพิจารณาจะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและผ่านกระบวนการตัดสินใจนั่นเอง

2. การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับทางเลือก การตัดสินใจเป็นความพยายามในการสร้างทางเลือกให้มากที่สุดเท่าที่ทำได้ ทางเลือกที่น้อยอาจปิดโอกาสความคิดสร้างสรรค์หรือทางเลือกที่ดีกว่าได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงมีความจำเป็นต้องมีการฝึกฝนในการสร้างทางเลือกที่หลากหลายและมีความสร้างสรรค์อีกด้วย การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับทางเลือก ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นการตัดสินใจที่ไม่ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้ล่วงหน้า เป็นการตัดสินใจที่แตกต่างออกไปจากสถานการณ์ปกติ ที่ไม่ได้มีการกำหนดโครงสร้างการตัดสินใจไว้ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องค้นหาแนวทางการตัดสินใจ

3. การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับโครงสร้างขององค์การ ผู้บริหารในแต่ละระดับจะมีบทบาทและหน้าที่ในการตัดสินใจที่แตกต่างกัน เช่น ผู้บริหารระดับสูงจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ผู้บริหารระดับกลางจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารระดับปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการดำเนินงานให้สำเร็จตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้ การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์การเป็นการตัดสินใจในงานประจำ โดยทั่วไปจะเป็นกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนการปฏิบัติ เป็นต้น เพื่อให้ทุกคนทราบและถือปฏิบัติ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องมีบทบาทในการกำหนดมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติไว้ล่วงหน้าในองค์การ

4. การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคลากร การตัดสินใจจะมีผลกระทบต่อบุคคล กลุ่ม และทั้งองค์การ ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจและมีจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่ดี จึงจะทำให้การตัดสินใจประสบความสำเร็จได้ สำหรับการตัดสินใจที่มีลักษณะสร้างสรรค์ที่เป็นการตัดสินใจที่เกิดจากความคิดริเริ่มของผู้บังคับบัญชาเป็นสำคัญและเป็นการตัดสินใจโดยคน ๆ เดียว ส่วนการตัดสินใจโดยกลุ่มเป็นการตัดสินใจที่มีความสลับซับซ้อนที่ไม่สามารถตัดสินใจโดยคน ๆ เดียวได้ จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายก็จำเป็นที่จะต้องมีการตัดสินใจโดยกลุ่มเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

องค์ประกอบของการตัดสินใจ

การตัดสินใจมีองค์ประกอบที่ต้องพิจารณามี 4 ประการคือ

1. ผู้ทำการตัดสินใจ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะการตัดสินใจจะดีหรือไม่ขึ้นกับบุคคลผู้ตัดสินใจเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ตัดสินใจจำเป็นต้องมีข้อมูล มีเหตุผล มีค่านิยมที่ถูกต้องสอดคล้องต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ แต่ในบางครั้งถ้าผู้ทำการตัดสินใจขาดข้อมูลที่ต้องขาดเหตุผลและมีค่านิยมที่สอดคล้องแล้วจะทำให้ผลของการ

ตัดสินใจไม่ได้พอได้ ผู้ทำการตัดสินใจบางเรื่องต้องมุ่งสู่การตัดสินใจเป็นกลุ่มบางเรื่อง บางกรณีก็ตัดสินใจโดยคน ๆ เดียว ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องวิเคราะห์สถานการณ์ให้ถูกต้อง

2. ประเด็นปัญหาที่ต้องตัดสินใจ เป็นองค์ประกอบที่สองที่ต้องให้ความสำคัญ ปัญหาที่ต้องตัดสินใจนั้นจำแนกได้หลายประการ เช่น จำแนกตามโรค โครงสร้างและระบบงานบกพร่อง โรคพฤติกรรมบกพร่อง และโรคเทคโนโลยีและวิทยาการบกพร่อง เมื่อกำหนดปัญหาได้ชัดว่าเป็นปัญหาเรื่องอะไรก็สามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง

3. ทางเลือกต่าง ๆ ที่บรรลุเป้าหมายได้ เป็นองค์ประกอบที่สามที่ต้องคำนึง ผู้บริหารต้องพยายามที่จะค้นหาทางเลือกที่ดีกว่าอยู่เสมอและสร้างทางเลือกให้มากกว่า 2 ทางเลือก ในปัจจุบันการบริหารองค์การมุ่งสู่การสร้างทางเลือกสู่การผลิตสินค้าและบริการที่ถูกลงกว่า มีคุณภาพสูงกว่า มีความรวดเร็ว มีการบริการที่ประทับใจมากกว่า นอกจากนี้ควรจะสร้างทางเลือกเพื่อมุ่งสู่การเรียนรู้ และสร้างนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อองค์การอีกด้วย

4. สภาพการณ์ที่ทำการตัดสินใจ ในการตัดสินใจจำเป็นต้องคำนึงถึง สภาพการณ์ที่ทำการตัดสินใจเป็นแบบใด ซึ่งมี 3 ประการ ได้แก่ สภาพการณ์ที่แน่นอน เป็นสภาพการณ์ที่ผู้ทำการตัดสินใจทราบทางเลือกต่าง ๆ และทราบถึงผลที่จะเกิดขึ้นของแต่ละทางเลือกอย่างดีด้วย การตัดสินใจดังกล่าวย่อมมีโอกาสถูกต้องมากที่สุด เช่น ตัดสินใจนำเงินฝากธนาคารยอมค่านวดดอกเบี้ยได้ชัดเจนในระยะสั้นและระยะยาว สภาพการณ์ที่เสี่ยงเป็นสภาพการณ์ที่ผู้บริหารตัดสินใจทราบทางเลือกต่าง ๆ และทราบโอกาสความน่าจะเป็นที่จะเกิดขึ้นผู้บริหารจะตัดสินใจเมื่อโอกาสที่จะได้รับผลประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ การตัดสินใจในสภาพการณ์เสี่ยงผู้ทำการตัดสินใจต้องเรียนรู้ทำความเข้าใจ เรื่องทฤษฎีความน่าจะเป็นและแขนงการตัดสินใจ และสภาพการณ์ที่ไม่แน่นอน เป็นสภาพการณ์ที่ผู้ทำการตัดสินใจอาจทราบทางเลือกต่าง ๆ แต่ไม่ทราบผลที่อาจจะเกิดขึ้นในแต่ละทางเลือกโดยไม่สามารถคาดคะเนความน่าจะเป็นของแต่ละทางเลือกภายใต้สภาพการณ์ดังกล่าวผู้ทำการตัดสินใจจึงไม่ควรตัดสินใจใด ๆ ลงไปจนกว่าจะมีข้อมูลสารสนเทศที่น่าเชื่อถือมากกว่าที่มีอยู่

ลักษณะของการตัดสินใจ

Stoner (1978, pp. 167-170) ได้กล่าวถึง การตัดสินใจว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะกระทำการตัดสินใจ คือ

1. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอน (Condition of certainly) เป็นการตัดสินใจที่มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างเพียงพอ
2. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่เสี่ยง (Condition of risk) เป็นการตัดสินใจโดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็นให้เป็นเครื่องมือตรวจสอบหรือคาดการณ์ก่อนการตัดสินใจ
3. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (Condition of uncertainty) เป็นการตัดสินใจที่มักจะมีข้อสงสัยประการหนึ่ง ดุลยพินิจและสัญชาตญาณของตน กล่าวโดยสรุปว่า การตัดสินใจนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเหตุผลสำคัญ ดังต่อไปนี้
 1. มีปัญหาเกิดขึ้น
 2. เพื่อที่จะทำให้อัตุประสงค์ที่ตั้งไว้บรรลุผล
 3. จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่มีอยู่นั้นผิดพลาดและบกพร่อง หรือไม่ทันสมัย จึงจำเป็นต้องปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและก้าวหน้า

หลักในการตัดสินใจ

การตัดสินใจเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างภาวะผู้นำของหัวหน้าองค์การ นักบริหารทุกวงการจะต้องเผชิญกับปัญหาการตัดสินใจทั้งสิ้น การตัดสินใจจึงต้องให้ตรงจุดของปัญหาและใช้ข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด การตัดสินใจที่ดีควรยึดหลักดังต่อไปนี้ (สมคิด บางโม, 2558, หน้า 167-168)

1. การตัดสินใจให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมมากที่สุด
2. การตัดสินใจควรให้มีลักษณะเป็นไปในทางกระจายอำนาจบริหารให้ส่วนงานต่าง ๆ
3. การตัดสินใจต้องให้สามารถปฏิบัติได้ และเป็นไปตามนโยบายจุดมุ่งหมาย และระเบียบแบบแผนขององค์การ
4. ควรวางแผนการดำเนินการไว้ล่วงหน้า เพราะการตัดสินใจมักเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย หากมีแผนงานที่รัดกุมแล้วจะช่วยให้การปฏิบัติงานภายหลังจากการตัดสินใจดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจจำแนกได้ 2 ด้านที่สำคัญ คือ ประการแรก ปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ประการที่สอง การวินิจฉัยผิดพลาด

1. ปัญหาข้อขัดข้องในการตัดสินใจ มีสาเหตุมาจากหลายประการ ดังนี้
 - ขาดข้อมูลหรือข้อมูลเชื่อถือไม่ได้

- ขาดความรู้ในเรื่องที่จะต้องตัดสินใจและไม่มีเวลาเพียงพอในการ
วินิจฉัย

- ความยากลำบากในการคาดหมายเหตุการณ์ในอนาคต โดยเฉพาะ
การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการใหญ่ ๆ ที่มีระยะเวลายาวนาน

- พฤติกรรมการบริหารของบุคลากรในหน่วยงาน เช่น ความเฉื่อยชา
ขาดความละเอียดรอบคอบ การหวงอำนาจ เป็นต้น

2. ปัญหาการตัดสินใจผิดพลาด อาจเกิดจากสาเหตุหลายประการ ดังนี้

- ในกรณีที่มีการประชุมเพื่อพิจารณาตัดสินใจ ที่ประชุมหันเหความ
สนใจจากหลักการไปโจมตีตัวบุคคลผู้เสนอข้อเท็จจริง การตัดสินใจอาจผิดพลาดได้

- ต้องการเรียกร้องความสนใจจากผู้เกี่ยวข้องโดยไม่คำนึงถึงหลักการ
มักมีอยู่เสมอในกลุ่มนักการเมือง

- ความพยายามเร่งเร้าให้เกิดความกลัว ทำให้ขาดเหตุผลในการวินิจฉัย

- อังبارมีผู้ใหญ่ขึ้นบังหน้า

- ใช้ถ้อยคำกำกวม ทำให้เข้าใจไขว้เขว

- ทึกทักเหมาเอาโดยสรุปว่าเป็นเช่นนั้น เช่นนี้ เพราะเหตุนั้น เหตุนี้

โดยขาดข้อมูลสนับสนุนอย่างเพียงพอ

ในการวิจัย การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออม
ทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำกรอบ
แนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สุดารัตน์ มีดวง (2558) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผล
ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สำนักงานดำเนิน
เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร นำมาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย
เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ
สังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ประกอบด้วย 1) เงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์
ให้ได้ 2) อัตราดอกเบี้ย 3) ค่าธรรมเนียมการให้บริการ 4) ระยะเวลาการผ่อนชำระ
5) ความรวดเร็วในการดำเนินการ 6) การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้
7) การให้บริการที่ดีของพนักงาน 8) การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ 9) ความสะดวกในการ
ติดต่อกับสหกรณ์ และ 10) ช่องทางในการชำระเงินงวด

แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์

“สหกรณ์” เป็นศัพท์ที่บัญญัติขึ้นใช้มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Cooperation แปลว่า การรวมกันทำงาน การทำงานด้วยกันหรือการร่วมมือกัน

หลักการสหกรณ์

1. การเข้าเป็นสมาชิกโดยความสมัครใจ สหกรณ์เป็นองค์การธุรกิจซึ่งต้องการช่วยเหลือคนจึงไม่สร้างข้อกีดกันหรือข้อจำกัดในเรื่องสังคม การเมือง หรือศาสนา ของบุคคลมาเป็นเงื่อนไขการสมัครเข้าเป็นสมาชิก ถ้าหากเขาสามารถดำเนินงานร่วมกัน และใช้บริการของสหกรณ์ได้โดยสุจริตใจ รวมทั้งยอมรับกติกากฎเกณฑ์ และความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกด้วยความเต็มใจ สหกรณ์ก็พร้อมที่จะรับเข้าเป็นสมาชิกทั้งสิ้น เพราะสหกรณ์ต้องการรวมคนเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด

2. การควบคุมตามแบบประชาธิปไตย สหกรณ์เป็นองค์การที่กลุ่มบุคคลร่วมมือกันจัดตั้งขึ้นการมีสิทธิในการเป็นเจ้าของกิจการจึงมีอยู่อย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นสมาชิกทุกคนจึงมีสิทธิในการเลือกหรือได้รับเลือกเป็นกรรมการเช่นเดียวกันโดยที่สหกรณ์มุ่งหวังที่จะรวมคนมากกว่าการรวมทุน สหกรณ์จึงถือว่าการมีส่วนร่วมของสมาชิกมีความสำคัญต่อสหกรณ์เท่ากัน การออกเสียงเพื่อการลงมติใด ๆ ก็ตามสมาชิกแต่ละคนจะมีสิทธิในการออกเสียงได้คนละ 1 เสียง และมติของที่ประชุมยอมรับตามเสียงส่วนใหญ่

3. การจ่ายเงินปันผลตามหุ้นในอัตราจำกัด สหกรณ์อาจจ่ายเงินปันผลตามหุ้นให้แก่สมาชิกได้ในอัตราที่จำกัด โดยถือว่าเป็นเพียงดอกเบี้ยสำหรับเงินที่สมาชิกลงมาลงทุนในสหกรณ์เท่านั้น

4. การจำแนกเงินส่วนเกินธุรกิจต่าง ๆ ที่สหกรณ์กระทำนั้น เป็นธุรกิจตามความต้องการของสมาชิกที่สหกรณ์จะต้องบริการให้แก่สมาชิก ดังนั้น เมื่อสหกรณ์มีเงินส่วนเกินจากการดำเนินธุรกิจหรือเงินกำไร จึงถือว่าเป็นของบรรดาสมาชิกทั้งสิ้น เนื่องจากสมาชิกทั้งหลายเป็นเจ้าของสหกรณ์ หากจะมีการจำแนกเงินส่วนเกินนี้ จึงควรต้องตกเป็นของสมาชิกในวิธีที่จะไม่ทำให้สมาชิกคนหนึ่งคนใดได้เปรียบคนอื่น ๆ และการจำแนกเงินส่วนนี้จะต้องเป็นไปตามมติของที่ประชุมสมาชิกสหกรณ์ เช่น จัดสรรไว้เป็นเงินทุนในการดำเนินการต่อไปหรือเป็นทุนสวัสดิการสงเคราะห์หรือเป็นทุนการศึกษาแก่สมาชิกหรือเป็นเงินทุนเพื่อจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ทั้งเพื่อครอบครัวสมาชิกและเพื่อชุมชนหรือเป็นเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจที่สมาชิกกระทำกับสหกรณ์

5. การส่งเสริมการศึกษา ความสำเร็จของสหกรณ์ขึ้นอยู่กับสมาชิกเป็นอย่างมาก ถ้าสมาชิกได้รับข้อมูลหรือความรู้ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับสหกรณ์ของเขา อยู่เสมอ ก็จะเข้าใจ และไว้วางใจในการจัดการของสหกรณ์ จึงให้ความร่วมมือทั้งแรงกาย และความคิด สหกรณ์จำเป็นต้องสนับสนุนให้สมาชิกมีความรู้ในทุกสาขาไม่เพียงแต่เรื่อง สหกรณ์เท่านั้น ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพจะก่อให้เกิดการประสานเพื่อความอยู่ดี กินดีของสมาชิก ฝ่ายจัดการของสหกรณ์ก็จำเป็นต้องมีความรอบรู้ในด้านหลักการ บริหารธุรกิจ ตลอดจนจะต้องรอบรู้ถึงหลักการและวิธีการสหกรณ์ และการประกอบ อาชีพของสมาชิกด้วย เพื่อที่จะได้ดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์อย่างแท้จริง

6. ความร่วมมือกันระหว่างสหกรณ์สหกรณ์ทุกแห่ง ควรจะมีความร่วมมือ ช่วยเหลือกันอย่างแข็งขันทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศเพื่อบรรลุเป้าหมายแห่ง อุดมการณ์ของความอยู่ดีกินดีและมีสันติสุขโดยมีองค์การสัมพันธ์ภาพสหกรณ์ระหว่าง ประเทศ เป็นศูนย์กลางแห่งความร่วมมือกันระหว่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากเกือบทุก ประเทศทั่วโลกได้ยอมรับว่าสหกรณ์เป็นวิธีการทางเศรษฐกิจที่สำคัญในการแก้ไขปัญหา เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

ประเภทของสหกรณ์

ปัจจุบันประเทศไทยมีสหกรณ์อยู่ 6 ประเภท คือ

1. สหกรณ์การเกษตร เป็นสหกรณ์สำหรับผู้มีอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา เลี้ยง สัตว์ ทำไร่อากาศวน ฯลฯ สหกรณ์การเกษตรนี้ได้วิวัฒนาการมาจากสหกรณ์หาทุนเดิม รวมกับสหกรณ์ประเภทต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการเกษตรในท้องถิ่นเดียวกันหรือ ใกล้เคียงกัน เช่น สหกรณ์ขายข้าวสหกรณ์ป่าไร่ที่ดินและอื่น ๆ มาเป็นสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์หลายอย่าง ครอบคลุมครบวงจรการประกอบอาชีพ และการดำรงชีพของ สมาชิกโดยดำเนินธุรกิจในลักษณะของการบริการ

2. สหกรณ์นิคม เป็นสหกรณ์สำหรับผู้ที่มีวัตถุประสงค์จะประกอบอาชีพ เกษตรกรรม แต่ไม่มีที่ดินทำกินหรือมีน้อย ไม่พอประกอบอาชีพ โดยรัฐบาลจะจัดสรรที่ดิน ที่เสื่อมสภาพจากป่าสงวน แล้วให้ราษฎรเช่าถือครองประกอบอาชีพ ในสมัยแรกที่มีการ จัดตั้งสหกรณ์นิคมสมาชิกสหกรณ์จะได้รับกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่ได้รับการจัดสรรนั้น แต่ ปรากฏว่ามีสมาชิกจำนวนมากที่ไม่รักษาที่ดินนั้นไว้นำไปขายต่อให้ผู้อื่นทำให้มีการบุกรุกป่า สงวนเพิ่มขึ้นอีก พระราชดำริในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 เกี่ยวกับการจัด

สหกรณ์ในที่ดินพระราชทานตามโครงการในพระราชดำริไม่มีการให้กรรมสิทธิ์แต่สมาชิกทุกคนจะได้รับสิทธิ์ครอบครอง และสามารถถกทอดเป็นมรดกถึงลูกหลานได้ตราบใดที่ยังประสงค์จะทำมาหากินอยู่ในพื้นที่ของสหกรณ์ หากไม่มีทายาทที่จะรับช่วงมรดกก็ให้ที่ดินนั้นตกเป็นของสหกรณ์ เพื่อรับบุคคลที่ประสงค์จะประกอบอาชีพเกษตรกรรมเข้ามาทำกินได้เราเรียกการจัดสหกรณ์ชนิดนี้ว่า สหกรณ์การเช่าที่ดิน

3. สหกรณ์ประมง เป็นสหกรณ์สำหรับผู้มีอาชีพประมง โดยเฉพาะทั้งอาชีพประมงน้ำจืด และประมงทะเล มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ทางด้านวิชาการและดำเนินธุรกิจเพื่อส่งเสริมอาชีพประมง ทั้งการจำหน่ายสัตว์น้ำ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ และอุปกรณ์ประมง

4. สหกรณ์ร้านค้า เป็นสหกรณ์สำหรับผู้บริโภคทั่วไปโดยการจัดจำหน่ายสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในครอบครัวให้แก่สมาชิก มีวัตถุประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่ายในครอบครัว สหกรณ์ร้านค้าหรือร้านสหกรณ์นี้ถือว่าเป็นต้นแบบของสหกรณ์ทั่วโลก ทั้งนี้ เพราะสหกรณ์แห่งแรกของโลกที่ดำเนินการประสบความสำเร็จเป็นสหกรณ์ที่จำหน่ายสินค้าเครื่องบริโภคของประเทศอังกฤษซึ่งมีวิธีการปฏิบัติที่สามารถใช้เป็นหลักการสหกรณ์สากลในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้

5. สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสหกรณ์สำหรับผู้ที่มีรายได้ประจำโดยทั่วไปที่ต้องการพึ่งตนเองด้วยการออมทรัพย์เป็นประจำและช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยการให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็น สหกรณ์ออมทรัพย์ตั้งขึ้นทั่วไปในสถานที่ราชการสำหรับข้าราชการพลเรือน ตำรวจ ทหารและในรัฐวิสาหกิจ โรงงานบริษัท สถานศึกษาหรือในชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ในโรงงานและบริษัทต่าง ๆ นอกจากจะช่วยให้พนักงานมีการออมทรัพย์เพื่อตนเองแล้วยังสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในระหว่างพนักงานและเจ้าของกิจการ ทำให้ข้อขัดแย้งต่าง ๆ คลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น

6. สหกรณ์บริการ เป็นสหกรณ์สำหรับผู้ที่ต้องการแก้ไขปัญหาการประกอบอาชีพ ต้องการดำรงชีพตามแนวทางสหกรณ์ และมีประเภทของอาชีพนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว สหกรณ์บริการจึงมีหลายรูปแบบ เช่น สหกรณ์ไฟฟ้าดำเนินการให้ได้มาซึ่งกระแสไฟฟ้าและจัดให้มีการบำรุงรักษาร่วมกัน สหกรณ์เคหสถานดำเนินการให้ได้มาซึ่งบ้านที่อยู่อาศัยหรือที่ดินและสิ่งสาธารณูปโภคอื่น ๆ สหกรณ์ผู้เดินรถรับจ้างสหกรณ์แท็กซี่ สหกรณ์ผลิตภัณฑ์ไม้แกะสลัก เป็นต้น

การบริหาร (Administration) จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย และการดำเนินงานต่าง ๆ ของคณะกรรมการดำเนินการซึ่งถือเป็นผู้บริหารระดับสูง การจัดการ (Management) จะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่าง ๆ ตามนโยบายที่กำหนดไว้มุ่งไปยังผู้จัดการและพนักงานเป็นส่วนใหญ่ สาเหตุของปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสหกรณ์ พบว่า การขาดประสิทธิภาพในการจัดการเป็นปัจจัยที่พบบ่อยที่สุด

1. การขาดความสนใจและเข้าใจในสมาชิกต่อแนวความคิดของสหกรณ์
2. ปัญหาทางธุรกิจที่เกี่ยวกับปัญหาทางการเงิน ขนาดธุรกิจ ขาดระบบบัญชีที่ดี และขาดความสามารถในการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจ
3. สหกรณ์เป็นองค์การ (Organization) การบริหาร (Administration) และการจัดการ (Management) เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้สหกรณ์บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ได้

วัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการสหกรณ์

1. วัตถุประสงค์ในทางเศรษฐกิจ คือ ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจสหกรณ์
2. วัตถุประสงค์ในทางสหกรณ์ คือ ความสำเร็จในฐานะที่เป็นองค์การสหกรณ์

การบริหารทางการเงินสหกรณ์

1. การจัดหาและการจัดสรรเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. แหล่งเงินทุนของสหกรณ์ มี 2 ประเภทคือ
 - 2.1 ทุนของสมาชิก ทุนเรือนหุ้น ทุนสำรอง และเงินทุนของสมาชิกในรูปแบบอื่น ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมสมาชิกรายปี
 - 2.2 ทุนเงินกู้ (Borrowed capital) แหล่งเงินกู้ของสหกรณ์ ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรมส่งเสริมสหกรณ์ ธนาคารพาณิชย์ และสหกรณ์อื่น ๆ ที่ปล่อยเงินกู้ เป็นต้น

บริบทสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

สกลนคร จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

ประเภท สหกรณ์ออมทรัพย์

ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2523 ตามความในพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 โดยผู้ก่อตั้ง นายประเสริฐ บุตรเท่า ตำแหน่ง ศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร ประธานกรรมการ คนแรก

สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด เป็นสหกรณ์ประเภทออมทรัพย์ เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ กพธ.72/2523 จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2523 ตามความในพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 ประกอบด้วยสมาชิกเริ่มแรกจำนวน 240 คน โดยการนำของ นายประเสริฐ บุญท้าว เดิมที่ตั้งสำนักงานอยู่ที่อาคารสำนักงานศึกษาธิการสกลนคร บริเวณศูนย์ราชการ เนื่องจากเริ่มก่อตั้งจากสมาชิกที่เป็นข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัดสกลนคร และบริหารจัดการโดยข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร ต่อมาได้มีการบริหารงานและมีเงินทุนเพิ่มมากขึ้น จึงได้ประกาศรับสมัครพนักงานเพื่อปฏิบัติอย่างจริงจัง ประกอบไปด้วย ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่ประจำหน่วย และเจ้าหน้าที่ธุรการ และได้มีมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการปี พ.ศ. 2530 ให้เช่าซื้ออาคารสำนักงานให้เป็นเอกเทศ และได้จัดซื้ออาคาร 2 คูหา เพื่อปฏิบัติงาน ตั้งอยู่ที่ 600/5-6 ถนนสุขเกษม ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ดำเนินการบริหารงานจากนั้นมาจนกระทั่งถึงปัจจุบัน รวมระยะเวลา 41 ปี ณ ปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีสมาชิก 1,050 คน กลุ่มสมาชิกประกอบไปด้วยข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และลูกจ้างสหกรณ์ โดยดำเนินธุรกิจบริการสำหรับสมาชิก ได้แก่ การบริการทางการเงิน แก่สมาชิก การบริการด้านสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพและดำรงชีพ ตลอดจนการจัดให้มีสวัสดิการช่วยเหลือสมาชิก สหกรณ์จัดให้มีทุนสาธารณประโยชน์เพื่อสงเคราะห์ศพสมาชิก คู่สมรส บิดา/มารดา และบุตร กรณีเสียชีวิตได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน การมอบทุนการศึกษาบุตรส่งเสริมการศึกษาของบุตรสมาชิก (สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด, 2564)

การบริหารงานและการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์ออมทรัพย์
ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ได้วางรูปแบบการบริหารของคณะ
ทำงานของเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายคณะกรรมการดำเนินการ โดยฝ่าย
เจ้าหน้าที่แบ่งออกเป็น 8 ฝ่าย ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบัญชี ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายธุรการ ฝ่าย
ฌาปนกิจสงเคราะห์ ประกอบด้วย ผู้จัดการ 1 คน รองผู้จัดการ 1 คน หัวหน้าฝ่ายทะเบียน
1 คน หัวหน้าฝ่ายการเงิน 1 คน และเจ้าหน้าที่ 3 คน ยามรักษาความปลอดภัย 1 คน และ
ลูกจ้างชั่วคราว 1 คน รวมทั้งหมด 9 คน ส่วนคณะกรรมการดำเนินการมีทั้งสิ้น 15 คน
ประกอบด้วย ประธานกรรมการ 1 คน จากการเลือกตั้งของสมาชิก รองประธาน 4 คน
เลขานุการ 1 คน เหรัญญิก 1 คน กรรมการ 8 คน จากการเลือกของคณะกรรมการ
ดำเนินการเอง (สหกรณ์ออมทรัพย์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ
สกลนคร จำกัด คณะกรรมการ ชุดที่ 41/2564) ดังตารางแสดงโครงสร้างบุคลากร
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด
ตาราง 1 โครงสร้างบุคลากรของสหกรณ์ออมทรัพย์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

ฝ่าย	จำนวนบุคลากร (คน)
ผู้จัดการ	1
รองผู้จัดการ/การเงิน	1
เจ้าหน้าที่บัญชี	1
เจ้าหน้าที่ทะเบียน	2
เจ้าหน้าที่สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์	1
เจ้าหน้าที่ธุรการ	1
ผู้ช่วยการเงิน	1
ยามรักษาการณ์	1
รวม	9

ข้อมูล จำนวนบุคลากรสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร
จำกัด พ.ศ. 2564

ปัจจุบัน ที่ตั้งสำนักงาน

เลขที่ 600/5-6 ซอยลานโพธิ์ ถนนสุขเกษม ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง
จังหวัดสกลนคร

สหกรณ์อ้ายย่ายที่ตั้งสำนักงานได้ตามที่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเห็นสมควร โดยแจ้งให้นายทะเบียนสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทราบ และให้ปิดประกาศไว้ที่สำนักงานของสหกรณ์เดิม สำนักงานส่วนราชการสหกรณ์ และที่ว่าการอำเภอแห่งท้องที่สหกรณ์ตั้งอยู่เป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน และให้ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับในการประชุมใหญ่คราวต่อไปด้วย

คุณค่าสหกรณ์

คือ การที่สหกรณ์ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการช่วยตนเอง ความรับผิดชอบ ต่อตนเอง ความเป็นประชาธิปไตย ความเสมอภาค ความเที่ยงธรรม และมีความเป็นเอกภาพและในขณะเดียวกันสมาชิกสหกรณ์ก็มีความเชื่อมั่นในความสุจริต ความเปิดเผย ความรับผิดชอบต่อสังคมและความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น โดยมีการปฏิบัติสืบทอดกันมาจากผู้ริเริ่มการสหกรณ์

อุดมการณ์สหกรณ์

คือ ความเชื่อร่วมกันที่ว่า การช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตามหลักการของสหกรณ์ จะนำไปสู่การอยู่ดีกินดี มีความเป็นธรรมและสันติสุขในสังคม การบริหารงาน

การบริหารงานโดยยึดหลักสหกรณ์สากล 7 ประการ

1. หลักเสรี เป็นสมาชิกด้วยความสมัครใจ

การเป็นสมาชิกสหกรณ์ ควรเป็นด้วยความสมัครใจ และเปิดโอกาสให้ทุกคนที่ต้องการใช้บริการของสหกรณ์และเต็มใจรับผิดชอบในฐานะสมาชิกการเป็นสมาชิก ไม่มีข้อจำกัดทางสังคม การเมือง เชื้อชาติ หรือศาสนา

2. หลักประชาธิปไตย หนึ่งคนมีหนึ่งเสียง

การควบคุม และการจัดการสหกรณ์เป็นไปตามระบอบประชาธิปไตย เมื่อสหกรณ์เป็นของสมาชิกทุกคน มีสิทธิในสหกรณ์เสมอภาคกัน ในการใช้สิทธิ์ออกเสียงหลักหนึ่งคนต่อหนึ่งเสียงไม่ได้ยึดถือหุ้นเป็นคะแนนเสียงโดยถือว่าคนมีความสำคัญมากกว่าเงิน

3. หลักคุณธรรม จำกัดดอกเบี้ยที่ให้แก่ทุนเรือนหุ้น

สหกรณ์จำกัดการถือหุ้น และผลประโยชน์ซึ่งจะได้จากหุ้นคือเงินปันผล ตามหุ้นที่มีขีดจำกัด เช่น ปัจจุบันกฎหมายสหกรณ์ ของประเทศไทยจำกัดการถือหุ้นเพียงไม่เกินหนึ่งในห้าของหุ้นทั้งหมดและจ่ายเงินปันผลตามหุ้นจำกัดไว้ไม่เกินร้อยละ 10 ต่อปี

4. หลักเศรษฐกิจ มีเงินเฉลี่ยคืนจากยอดซื้อเมื่อมีกำไร

สหกรณ์ดำเนินธุรกิจมีผลกำไร ย่อมเป็นของสมาชิกเป็นเจ้าของสหกรณ์ ดังนั้น ผลกำไรที่เหลือจากการปันผลตามหุ้นและต้องนำมาเฉลี่ยคืนตามส่วนซื้อแก่สมาชิก อีก ส่วนหนึ่ง ผู้ถือหุ้นได้คืนมาก ผู้ซื้อน้อยได้คืนน้อย เป็นการช่วยเหลือเศรษฐกิจของสมาชิกอย่างแท้จริง

5. หลักความมั่นคง ให้การศึกษาและอบรม

เพื่อความมั่นคงของสหกรณ์จะต้องมีการเผยแพร่อุดมการณ์ทางสหกรณ์ สืบทอดกันไปให้ขยายกว้างและสืบทอดให้คงอยู่ตลอดเวลาจะต้องมีการให้การศึกษาอบรมแก่ประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

6. หลักพัฒนาสังคม ร่วมมือกันระหว่างสหกรณ์

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิก และชุมนุมอย่างดีที่สุดสหกรณ์ ทั้งปวงควร ร่วมมือกันอย่างจริงจังระหว่างสหกรณ์ด้วยกัน ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระหว่าง ประเทศอีกด้วย

7. หลักความเอื้ออาทรต่อชุมชน

สหกรณ์พึงดำเนินกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนตามนโยบาย ที่มวลสมาชิกให้ความเห็นชอบ

หลักธรรมาภิบาลในสหกรณ์

1. หลักนิติธรรม

การยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเป็นบรรทัดฐานการทำงานของ สหกรณ์อย่าง เสมอภาค ไม่เลือกและถือเว้นปฏิบัติ

2. หลักคุณธรรม

ยึดความถูกต้องดีงาม ความซื่อสัตย์ ซื่อตรง สุจริต จริงใจ มีระเบียบ

3. หลักความโปร่งใส

ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา มีความชัดเจนตรวจสอบได้ เปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร

4. หลักการมีส่วนร่วม

เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายในสหกรณ์ร่วมรับรู้ รับฟัง ตัดสินใจไม่กีดกัน

5. หลักความรับผิดชอบ

สหกรณ์มีความตระหนักในสิทธิ หน้าที่ความสำนึกรับผิดชอบต่อสมาชิก
ต่อสังคมและสาธารณะ

6. หลักความคุ้มค่า

ใช้ทรัพยากรประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดเน้นคุณภาพ ความ
เหมาะสมและความพอเพียง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

นรินทร์ อ่อนนุ่ม (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ
ของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้านโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือด้านการดูแลเอาใจใส่ในการ
ให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการจากการศึกษา
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่กล่าวมาข้างต้น
โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีและระดับปานกลาง และพิจารณาเรียงลำดับคุณภาพบริการ
เป็นรายด้านซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัย
สุรินทร์ จำกัด

วิรัชฐิตา แจ่มเปล่า (2558) ได้ทำการศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้
บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด การศึกษาวิจัยครั้งนี้มี
วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออม
ทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed research methods) ระหว่าง
วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์เป็นเพศหญิง จำนวน 297 คน
คิดเป็นร้อยละ 74.25 มีสถานภาพสมรส จำนวน 197 คิดเป็นร้อยละ 49.25 มีอายุมากกว่า

50 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000–20,000 บาท ที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู จำกัด ไม่แตกต่างกัน สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู จำกัด แตกต่างกัน คุณภาพการบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เนื่องจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด มีคุณภาพการบริการต่อสมาชิกและผู้เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับสูง อาทิ การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม สะดวกรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ บริการได้อย่างถูกต้องและทั่วถึง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ได้สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการด้วยการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจ บริการด้วยความเอาใจใส่ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และจัดช่วงเวลาให้บริการได้อย่างเหมาะสม พร้อมบริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย ตลอดจนการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ดังกล่าวนี้อาจทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เนื่องจากส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาด เหล่านี้ เป็นตัวกระตุ้นและเป็นสิ่งเร้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด เพราะทางสหกรณ์ฯ ได้จัดกระบวนการดังกล่าวให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ อีกทั้งสมาชิกยังมีความพอใจในคุณภาพการบริการของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ จึงส่งผลมาถึงส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

พรรณราย จิตเจนการ (2558) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด เป็นสถาบันการเงินที่ก่อตั้งขึ้น เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกวง โดยสมาชิกสามารถกู้ยืมได้ตามหลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สมาชิกต่างต้องการให้สหกรณ์ออมทรัพย์

สหภาพแรงงานฯ มีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าในการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการแก่สมาชิก รวมทั้งการจัดให้มีบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการ อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์การทำวิจัยเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายวางแผนปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการให้บริการสมาชิกให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้มากที่สุด ซึ่งกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ โดยไม่จำกัดเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยได้นำแนวคิดและปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับการบริการ (7Ps) ตามทฤษฎีของ Kotler แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ รวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ผล

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านบริการเงินฝาก ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ

สุสนุล หะยีดาราโอะ (2558) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี และนำผลจากการศึกษาใช้เป็นข้อมูลสำหรับสหกรณ์ฯ เพื่อปรับปรุง แก้ไข และการพัฒนาคุณภาพของสหกรณ์ฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ สมาชิกสหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด จำนวน 397 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) พบว่า สมาชิก

สหกรณ์ฯ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายร้อยละ 16.4 มีอายุอยู่ระหว่าง 21-40 ปี ร้อยละ 58.9 มีระดับการศึกษาด้านศาสนาต่ำกว่า ชานะวีย์ 48.9 มีระดับการศึกษาด้านสามัญที่ระดับปริญญาตรีร้อยละ 36.0 มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้าง แม่บ้าน ร้อยละ 33.8 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 7,001-15,000 บาทร้อยละ 50.4 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คนร้อยละ 23.2 และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่ 2-5 ปีร้อยละ 63.5 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะริอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ฯ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะริอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะริอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจทุกข้อ และสมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการในภาพรวม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจมากในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ ทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ 3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ฯ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านระดับการศึกษา ทางด้านสามัญและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ ไม่แตกต่างกัน ส่วนสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ระดับการศึกษาทางด้านศาสนาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุदारัตน์ มีดวง (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สำนักงานราชดำเนิน เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 1) วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ธนาคารให้ได้ 2) อัตราดอกเบี้ย 3) ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ 4) ระยะเวลาการผ่อนชำระ 5) ความรวดเร็วในการดำเนินการ 6) การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ 7) การให้บริการที่ดีของพนักงาน 8) การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ 9) ความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร และ 10) ช่องทางในการชำระเงินงวด โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากลูกค้าของธนาคารออมสินที่มา

ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที่ วิเคราะห์ความแปรปรวน ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความสำคัญของปัจจัยทางจิตวิทยาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ แรงจูงใจ ด้านการรับรู้ ด้านการเรียนรู้ และด้านทัศนคติ ตามลำดับ 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ 3) อายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย 4) ปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ทัศนคติ การรับรู้ และแรงจูงใจ ตามลำดับ 5) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ตามลำดับ

จุฑามาส อรุณธีร์กิจ (2559) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อเพื่อธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตภาคตะวันออก การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและลักษณะของกิจการที่มีผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจ SME ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในเขตภาคตะวันออกโดยทำการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามโดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SME ในเขตภาคตะวันออก จำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบจำลองโลจิสติก ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในเขตภาคตะวันออก ได้แก่ ปัจจัยข้อมูลทั่วไปด้านอายุของกิจการ ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษาของเจ้าของกิจการ ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านพฤติกรรม ในอดีตเคยใช้สินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย รวมทั้งปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านกายภาพ

รุ่งทิพย์ มณฑิเยธ (2560) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ซึ่งมีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 296 คน โดยใช้สูตรของทาร์โยมานเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 170 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test Independent) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด พบว่า สมาชิกที่มีเพศ สถานภาพ และรายได้ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนสมาชิกที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน และ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด พบว่า ควรมีการปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกได้ทราบ และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ให้ทันสมัยมากขึ้น

สิริรัก บุญมี (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนผลสมการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยส่วนผลสมการตลาดส่งผล

กระทบต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพรใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพรจำนวน 2,866 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่างของทาร์โร ได้จำนวน 400 คนตามเทคนิคความถูกต้องของข้อมูลโดยใช้เกณฑ์ข้อคำถามที่มีค่าแอลฟามากกว่า 0.7 และทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามใช้วิธีสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แอลฟาของครอนบาร์คโดยการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของข้อคำถามที่มีมาตรวัดแบบช่วงได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.981 ผลการวิจัยพบว่าผลิตภัณฑ์สินเชื่อ การส่งเสริมการตลาด พนักงานธนาคารผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และภาพรวมการให้บริการของธนาคาร กระบวนการทำงานและรูปแบบการให้บริการของธนาคาร และผลผลิตภาพและคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิภาวรรณ มุสิกสาร (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านอัตราดอกเบี้ยและผลตอบแทน ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านพนักงานผู้ให้บริการ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า 1) สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 และเพศหญิงจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมา คือ 41 -50 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50, มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 , อายุ 51 -60 มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5, อายุไม่เกิน 20 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และระดับปริญญาโท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ ตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมาคือ ตำแหน่งลูกจ้างประจำ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และ ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ รายได้ต่อ เดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.25 , 30,001-40,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17 , รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และรายได้เกิน 40,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกไม่เกิน 5 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 , ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-15 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 16-20 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50, ระยะเวลาการ เป็นสมาชิก 21-30 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และระยะเวลาการเป็นสมาชิก 31 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกประเภทสามัญ จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 96.75 และสมาชิกสมทบ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ 2) ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด เป็นปัจจัยที่มี ผลต่อการเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อมั่น ในสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม.จำกัด ด้านอัตรา ดอกเบี้ยและผลตอบแทน ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ และด้านพนักงานผู้ให้บริการ ตามลำดับ

วรศรา แซ่มซ้อย (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดชลบุรี การศึกษานี้มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร อาคารสงเคราะห์ ในชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง นำมาวิเคราะห์แบบจำลองโลจิสติก ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ เลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ในจังหวัดชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 ได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ 2) ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะที่อยู่อาศัยด้านช่องทางข้อมูลข่าวสารลินเชื่อที่อยู่อาศัย และ 3) ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านทำเล ที่ตั้ง และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการศึกษานี้ ธนาคารจึงควรออกผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีรายได้น้อยและส่งเสริมการตลาดในด้านราคา เช่น อัตราดอกเบี้ยต่ำ และยกเว้นค่าธรรมเนียมอื่น ๆ นอกจากนี้ควรมีช่องทางการให้บริการออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่ายมากขึ้น

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Nguyen, Doan Thuy Thi (2006, Abstract) ได้ทำการศึกษาการฟื้นฟูภาพลักษณ์การบริการ : การสร้างมุมมองและแนวคิด ผลการศึกษา พบว่า การฟื้นฟูภาพลักษณ์การบริการแบ่งเป็นโครงสร้างหลัก ๆ ได้แก่ 1) ความคาดหวังของลูกค้าในการแก้ไขข้อบกพร่อง สะท้อนจากการยอมรับในแนวทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมที่องค์กรเลือกใช้ 2) การไตร่ตรองก่อนที่จะใช้บริการอีกครั้ง การที่ลูกค้าใช้เวลาในการพิจารณาพิเคราะห์มากขึ้นก่อนที่จะตัดสินใจว่าจะเลือกกลับมาใช้บริการในองค์กรนี้อีกหรือไม่ 3) ความรู้สึกด้านการบริการของลูกค้า เป็นความสัมพันธ์ของลูกค้าและผู้ให้บริการ ซึ่งจะสังเกตได้จากปฏิกิริยาตอบรับของลูกค้า 4) ความไม่มั่นใจของลูกค้าที่มีต่อวิธีการแก้ปัญหาของหน่วยงาน แนวทางแก้ปัญหาที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ นำไปเปรียบเทียบกับวิธีการจริงที่พวกเขาได้รับว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ทั้ง 4 ข้อ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระ 2 อย่างคือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อแนวทางการแก้ปัญหา และความต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยสำคัญในการฟื้นฟูความเชื่อมั่นด้านการบริการคือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังกับสิ่งที่ทางองค์กรเสนอให้จะต้องมีแนวโน้มที่จะให้อภัย และแสดงความเข้าอกเข้าใจถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมากกว่าลูกค้าขจร แต่ถ้าองค์กรไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ความไม่พอใจของลูกค้าประจำก็มีมากขึ้นเช่นเดียวกัน แนวทางที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาเพื่อฟื้นฟูความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กรคือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และพยายามรักษาระดับความสัมพันธ์นั้น อีกทั้งแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นให้รวดเร็วและทันใจ และเข้าใจ

Wood Sheena, Webb Paul and Page Steve. (2007, Abstract) ได้ศึกษาการวัดความพึงพอใจของลูกค้า : การวัดประสิทธิภาพและในกรอบของรัฐบาลท้องถิ่น

ที่ประเทศอังกฤษ พบว่า การวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายและการจัดอันดับของรัฐบาลมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทำงานและกิจกรรมสำหรับองค์การและลูกค้า โดยการวางแผนในแต่ละระดับจะต้องมีการเชื่อมโยงกับระดับอื่น ๆ เช่น รัฐบาลกลาง องค์การ ระดับแผนก เป็นต้น ความสำเร็จประสิทธิผลการทำงานอาจจะสะท้อนให้เห็นในหลายปัจจัย เช่น การบริการลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม รายได้ตรงตามเป้าหมาย (ในภาครัฐผู้มีเป้าหมายที่เป็นตัวเลข)

Chang และ Lui (2008) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการการพัฒนาระบบ : โดยการเปรียบเทียบระหว่างการพัฒนาภายในองค์การและการใช้บริการภายนอก พัฒนาระบบ มีการศึกษาน้อยมากที่ได้มีการสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของกระบวนการพัฒนาระบบ ในการศึกษาได้ใช้เครื่องมือบนพื้นฐานของ SERVPERF ของ Cronin and Taylor ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้พัฒนาจาก SERVQUAL เพื่อใช้ในการประเมินการรับรู้ถึงผลของการบริการเพียงด้านเดียว ในมิติของคุณภาพการให้บริการ เช่น ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) โดยถูกพัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของการพัฒนาภายในองค์การและการใช้บริการภายนอกพัฒนาระบบ การวิเคราะห์ข้อมูลได้รวบรวมจากผู้ 152 ระบบโดยเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบได้รับการสนับสนุนความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวัดที่ได้พัฒนาขึ้นใหม่ ความสัมพันธ์ของมิติคุณภาพการบริการแต่ละระบบ การพัฒนาคุณภาพบริการโดยรวม พบว่า แตกต่างกันระหว่างกลุ่มการใช้บริการจากภายนอกและกลุ่มพัฒนาภายในองค์การ ผลการศึกษาได้เสนอว่า ผู้ใช้จะต้องมีการประเมินการจัดหาบริการจากภายนอกและบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์การที่ต่างกัน มิติคุณภาพการบริการที่มีผลในกลุ่มของการจัดจ้างภายนอก อันดับแรก คือ ความไว้วางใจ รองลงมาคือ การประกันคุณภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรม อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติกับคุณภาพการบริการ ในส่วนของความเข้าอกเข้าใจ ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสัมพันธ์ในภาพรวมของคุณภาพการบริการทั้งหมด ในภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนาระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน โดยคิดเป็นร้อยละ 29 และ ร้อยละ 45 ตามลำดับในส่วนของ การพัฒนาภายในองค์การ มิติคุณภาพการบริการที่มีผล อันดับแรกคือ การตอบสนองต่อลูกค้า รองลงมาคือ การประกันคุณภาพและความไว้วางใจอย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติ

กับคุณภาพการบริการโดยรวมของกระบวนการ พัฒนาระบบ สำหรับความเป็นรูปธรรม และความเข้าใจ ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนาระบบ ในภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนาระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานโดยคิดเป็น ร้อยละ 14 และ ร้อยละ 34 ตามลำดับ

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำ

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดทัศนคติ ของ นิตยาพร เสมอใจ (2550, หน้า 108-109) ยกเว้นอิทธิพลทางสังคม เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีความซ้ำซ้อนและใกล้เคียงกับตัวแปรอื่น ๆ นำมาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อและระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ประกอบด้วย 1) แรงจูงใจด้านบุคลิกภาพ 2) ประสบการณ์ในอดีต 3) อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน 4) เครื่องมือทางการตลาด และ 5) การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ

2. กรอบแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สุดารัตน์ มีดวง (2558) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สำนักงานดำเนิน เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร นำมาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ประกอบด้วย 1) วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ 2) อัตราดอกเบี้ย 3) ค่าธรรมเนียมการให้บริการ 4) ระยะเวลาการผ่อนชำระ 5) ความรวดเร็วในการดำเนินการ 6) การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ 7) การให้บริการที่ดีของพนักงาน 8) การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ 9) ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์ และ 10) ช่องทางในการชำระเงินงวด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนคติต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด จำนวน 1,050 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด, 2564)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด จำนวน 282 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการใช้ตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ R.V. Krejcie D.W. Morgan (1970 อ้างถึงใน นพพร ธนะชัยพันธ์, 2555)

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแยกประชากรจากแต่ละอำเภอ ผู้วิจัยสามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอ ได้ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

อำเภอ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
- อำเภอกุสุมาลย์	89	24
- อำเภอกุสุมาลย์	12	3
- อำเภอคำตากล้า	19	5
- อำเภอโคกศรีสุพรรณ	11	3
- อำเภอเจริญศิลป์	14	4
- อำเภอบ้านม่วง	20	5
- อำเภอพรหมนิคม	29	8
- อำเภอพังโคน	25	7
- อำเภอโพนนาแก้ว	15	4
- อำเภอภูพาน	72	19
- อำเภอเมืองสกลนคร	198	53
- อำเภอดงหลวง	10	3
- อำเภอวาริชภูมิ	12	3
- อำเภอสว่างแดนดิน	34	9
- อำเภอสองดาว	8	2
- อำเภออากาศอำนวย	41	11
- อำเภอเต่างอย	10	3
- อำเภอนิคมน้ำร้อน	27	7
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1	160	43
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2	100	27
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 3	52	14
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 23 (สกลนคร)	13	4
- สำนักงาน กศน. จังหวัดสกลนคร	79	21
รวม	1,050	282

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ทศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับทัศนคติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ของตนเอง ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (Best, 1993 อ้างถึงใน สีน พันธ์ุพิณิช, 2554, หน้า 155)

- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับ มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม

ระบุระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ของตนเอง ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนด คะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (Best, 1993 อ้างถึงใน ลิน พันธุ์พินิจ, 2554, หน้า 155)

- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมลักษณะแบบสอบถาม

มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิตยสาร นิตยสารเฉพาะ และงานวิจัยเกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม และข้อคำถาม

2. สร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และทัศนคติในการตัดสินใจ

เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนนคร จำกัด มากำหนดเป็นตัวแปรต้น และนำการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกนนคร จำกัด มากำหนดเป็นตัวแปรตาม

3. กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามโดยการสังเคราะห์

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดทัศนคติ ของ ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550, หน้า 108-109) ยกเว้นอิทธิพลทางสังคม นำมาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อและระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกนนคร จำกัด ประกอบด้วย 1) แรงจูงใจด้านบุคลิกภาพ 2) ประสบการณ์ในอดีต 3) อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน 4) เครื่องมือทางการตลาด และ 5) การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ

3.2 กรอบแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สุดารัตน์ มีดวง (2558) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สำนักงานดำเนิน เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร นำมาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกนนคร จำกัด ประกอบด้วย 1) วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ 2) อัตราดอกเบี้ย 3) ค่าธรรมเนียมการให้บริการ 4) ระยะเวลาการผ่อนชำระ 5) ความรวดเร็วในการดำเนินการ 6) การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ 7) การให้บริการที่ดีของพนักงาน 8) การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ 9) ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์ และ 10) ช่องทางในการชำระเงินงวด

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจแก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

5. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 253-254)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ ค่า +1 หมายถึง ข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อ จึงผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

โดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

5.1 รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วะสินนท์ กรรมการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.4 ว่าที่ ร.ท.สมรรถชัย สมพงษ์ ประธานกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

5.5 นางสุรีพร ศรีผายวงษ์ ผู้จัดการ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้วส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมตรวจสอบก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out)

7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด

8. นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรต่อไปนี้ (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551, หน้า 22)

$$p = \frac{R_U + R_L}{2f}$$

$$r = \frac{R_U - R_L}{f}$$

เมื่อ p หมายถึง ค่าความยากง่าย

r หมายถึง ค่าอำนาจจำแนก

R_U หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

R_L หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

f หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่างในข้อคำถาม ดังนี้

1) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง

0.382–.821

2) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามทัศนคติในการเลือกใช้บริการ

ด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด อยู่ระหว่าง 0.392–0.821

3) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด อยู่ระหว่าง 0.382–0.898

9. นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2–3 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 จึงจะถือว่า

แบบสอบถามนั้นใช้ได้ โดยมีสูตร ดังนี้ (Alpha Coefficient Method อ้างใน นพพร ณะชัย
 ชันท์, 2551, หน้า 19)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

- เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม
 k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อของแบบสอบถาม
 s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบแต่ละคน

$$s^2 = \frac{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}{n(n-1)}$$

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

- 1) แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .885
 - 2) แบบสอบถามทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิก
 สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ได้ค่าความ
 เชื่อมั่น .874
 - 3) แบบสอบถามการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์
 ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ได้ค่าความเชื่อมั่น .861
10. นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ และหาค่าความเชื่อมั่น
 มาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ
 สกลนคร จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก ผู้ตอบแบบสอบถาม
 ซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด
 จำนวน 282 คน

2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 282 คน พร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form)
3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ แบบสอบถามตอนที่ 2 ทักษะคิดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน สิน พันธ์พิณิจ, 2554, หน้า 155) ดังนี้

- 4.51-5.00 หมายถึง มีทัศนคติในระดับมากที่สุด
- 3.51-4.50 หมายถึง มีทัศนคติในระดับมาก
- 2.51-3.50 หมายถึง มีทัศนคติในระดับปานกลาง
- 1.51-2.50 หมายถึง มีทัศนคติในระดับน้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์ แบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน ลิน พันธุ์พินิจ, 2554, หน้า 155) ดังนี้

- 4.51-5.00 หมายถึง มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด
- 3.51-4.50 หมายถึง มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก
- 2.51-3.50 หมายถึง มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับปานกลาง
- 1.51-2.50 หมายถึง มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับน้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับน้อยที่สุด

3.4 การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด แตกต่างกันหรือไม่เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติค่า t ชนิด One Sample t-test และ F-test ชนิดการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

3.5 การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทัศนคติอันประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร บุคคลที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางเศรษฐกิจ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ ใช้สถิติเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ค่าดัชนี IOC (Index of Item-objective congruence) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. การวิเคราะห์ระดับ 1) ทศนคติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด
2) การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด แตกต่างกันหรือไม่เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทัศนคติอันประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร บุคคลที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางเศรษฐกิจ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ดำเนินการโดย

5.1 ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทัศนคติอันประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร บุคคลที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางเศรษฐกิจ

กับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์
สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment
Correlation) มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าตัวแปรไม่มี
ความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ กล่าวคือ ถ้าเป็นไปในทางบวก แสดงว่าค่าตัวแปรทั้ง
สองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าเป็นไปในทิศทางลบ แสดงว่าตัวแปร
ทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้ามหรือผกผันกัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed)
หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน
ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัว
ไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดย
จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร,
2553, หน้า 376-377)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง $0.91-1.00$ แสดงว่า
มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง $0.71-0.90$ แสดงว่า
มีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง $0.31-0.70$ แสดงว่า
มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง $0.01-0.30$ แสดงว่า
มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์
เชิงเส้นตรง

5.2 ตรวจสอบตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity)
(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557, หน้า 370) พิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF)
ซึ่งต้องมีค่าไม่เกิน 10 พบว่า ค่า VIF สูงสุดที่ได้มีค่าเท่ากับ 2.023 และ พิจารณาว่า

Tolerance ซึ่งต้องมีค่าอยู่ระหว่าง $0 < 1$ พบว่า ค่า Tolerance มีค่าน้อยที่สุดคือ .494 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

5.2.1 กราฟ Normal Prob. Plot มีการแจกแจงแบบปกติ มีการเรียงตัวใกล้เคียงตรงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

5.2.2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 โดยพิจารณาจากค่า Residual มีค่าเฉลี่ยความคาดเคลื่อน (Residual) เท่ากับ .000 ซึ่งใกล้เคียงกับหรือเท่ากับศูนย์ เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

5.2.3 มีความแปรปรวนคงที่ โดยพิจารณาจากกราฟ Scatterplot ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน (Autocorrelation) พิจารณาจากค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.889 ซึ่งต้องมีค่าไม่เกิน 2 สรุปได้ว่าความคาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

5.3 การศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทัศนคติอันประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร บุคคลที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางเศรษฐกิจ ที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร ตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent variable) แทนด้วย X อีกตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent variable) แทนด้วย Y เป็นการดูความสัมพันธ์ว่าถ้าตัวแปรอิสระเปลี่ยนแปลงไปแล้วตัวแปรตามเปลี่ยนแปลงด้วยหรือไม่ ซึ่งสองตัวแปรนั้นจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ การวิเคราะห์การถดถอยสามารถเขียนรูปแบบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรได้ในรูปของสมการการถดถอยซึ่งสามารถพยากรณ์ค่าได้ในอนาคต หรือสามารถดูแนวโน้มของตัวแปรตามได้เมื่อเราทราบค่าตัวแปรอิสระ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557, หน้า 25)

การวิเคราะห์การถดถอยเมื่อมีตัวแปรอิสระหนึ่งตัวแปรและตัวแปรตามหนึ่งตัวแปร แต่ถ้าหากตัวแปรตามหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัวแปร จะเรียกว่าการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย เขียนความสัมพันธ์แสดงความสัมพันธ์ได้ ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta X_i + \varepsilon_i$$

เมื่อ β_0 แทนระยะตัดแกน y (y-intercept)
 β แทนความชันของเส้นถดถอย (slope)

$$\hat{y}_i = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta} x_i \quad \text{หรือจะได้ว่า}$$

$$\hat{Y}_i = b_0 + bX_i$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง ทศนคติต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ผู้วิจัยได้จัดลำดับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test)
ANOVA	แทน	การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of covariance)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F-test)
df	แทน	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน	ความแปรปรวน (Mean of sum of square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
R^{2Adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์

β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์
TAT	แทน	ผลรวมของทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด
AT ₁	แทน	ทัศนคติด้านปัจจัยด้านบุคลิกภาพ
AT ₂	แทน	ทัศนคติด้านประสบการณ์ในอดีต
AT ₃	แทน	ทัศนคติด้านอิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน
AT ₄	แทน	ทัศนคติด้านเครื่องมือทางการตลาด
AT ₅	แทน	ทัศนคติด้านการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ
TDC	แทน	ผลรวมของการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด
DC ₁	แทน	การตัดสินใจด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้
DC ₂	แทน	การตัดสินใจด้านอัตราดอกเบี้ย
DC ₃	แทน	การตัดสินใจด้านค่าธรรมเนียมการให้บริการ
DC ₄	แทน	การตัดสินใจด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ
DC ₅	แทน	การตัดสินใจด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ
DC ₆	แทน	การตัดสินใจด้านการไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้
DC ₇	แทน	การตัดสินใจด้านการให้บริการที่ดีของพนักงาน
DC ₈	แทน	การตัดสินใจด้านการสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ
DC ₉	แทน	การตัดสินใจด้านความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์
DC ₁₀	แทน	การตัดสินใจด้านช่องทางในการชำระเงินงวด
P-Value	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n=282)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	124	43.97
- หญิง	158	56.03
2. อายุ		
- ไม่เกิน 30 ปี	22	7.80
- อายุ 31-40 ปี	156	55.32
- อายุ 41-50 ปี	56	19.86
- มากกว่า 50 ปี	48	17.02
3. สถานภาพสมรส		
- โสด	44	15.60
- สมรส	218	77.30
- หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	20	7.10
4. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	1.42
- ปริญญาตรี	220	78.01
- สูงกว่าปริญญาตรี	58	20.57

ตาราง 3 (ต่อ)

(n=282)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
5. ประสบการณ์การทำงาน		
- 1-5 ปี	99	35.11
- 6-10 ปี	84	29.79
- 11-15 ปี	39	13.82
- มากกว่า 15 ปี	60	21.28
6. อัตราเงินเดือน		
- ไม่เกิน 30,000 บาท	49	17.38
- 30,001-40,000 บาท	146	51.77
- 40,001-50,000 บาท	17	6.03
- มากกว่า 50,000 บาท	70	24.82
รวม	282	100.00

จากตาราง 3 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด จำนวน 282 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 56.03 และเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 43.97

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 19.86 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 และอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80

เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 สถานภาพโสด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 78.01 มีการศึกษาสูงกว่า

ปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 20.57 และมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 35.11 มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 29.79 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28 และมีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.82

เมื่อจำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 51.77 มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.82 มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 30,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 17.38 และมีอัตราเงินเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.03

สรุป คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด จำนวน 282 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 56.03 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 มีสถานภาพสมรส จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 78.01 มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 35.11 และมีอัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 51.77

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ
สกลนคร จำกัด

ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด รายละเอียด
ดังตาราง 4-9

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน

(n=282)

ด้านที่	ทัศนคติ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	4.19	0.71	มาก
2	ประสบการณ์ในอดีต	4.15	0.71	มาก
3	อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน	4.18	0.68	มาก
4	เครื่องมือทางการตลาด	4.18	0.78	มาก
5	การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ	4.20	0.69	มาก
	รวม	4.18	0.68	มาก

จากตาราง 4 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีทัศนคติในระดับ
มาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ($\bar{X}=4.20$)
รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X}=4.19$) อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน
($\bar{X}=4.18$) เครื่องมือทางการตลาด ($\bar{X}=4.18$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
ประสบการณ์ในอดีต ($\bar{X}=4.15$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านปัจจัยด้านบุคลิกภาพ รายข้อ
(n=282)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะดูจาก ความสามารถในการผ่อนชำระของท่าน	4.20	0.77	มาก
2	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อในสหกรณ์นี้ตาม เป้าหมายของตนเองที่ตั้งไว้ในอนาคต	4.19	0.80	มาก
3	การให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์มีความสอดคล้อง กับทัศนคติของท่าน	4.20	0.80	มาก
4	ท่านเลือกใช้บริการเพราะพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ และบริการของสหกรณ์	4.19	0.72	มาก
รวม		4.19	0.71	มาก

จากตาราง 5 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ
ด้านปัจจัยด้านบุคลิกภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณารายข้อ
พบว่า มีทัศนคติในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านเลือกใช้บริการ
ด้านสินเชื่อเพราะดูจากความสามารถในการผ่อนชำระของท่าน ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ
การให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์มีความสอดคล้องกับทัศนคติของท่าน ($\bar{X} = 4.20$)
ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อในสหกรณ์นี้ตามเป้าหมาย
ของตนเองที่ตั้งไว้ในอนาคต ($\bar{X} = 4.19$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านประสบการณ์ในอดีต รายข้อ

(n=282)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะเห็นคุณภาพ การบริการจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้า	4.18	0.79	มาก
2	ท่านทราบข้อมูลและเงื่อนไขการใช้บริการด้าน สินเชื่อ จากการใช้บริการก่อนหน้านี้เป็นอย่างดี	4.06	0.77	มาก
3	ความเชื่อเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสหกรณ์ ที่บอกต่อ ๆ กันมามีผลต่อการเลือกใช้บริการด้าน สินเชื่อ	4.18	0.78	มาก
4	ท่านใช้ประสบการณ์จากการใช้บริการ สินเชื่อก่อน หน้านี้ ในการช่วยตัดสินใจ เลือกใช้บริการครั้งนี้	4.19	0.79	มาก
รวม		4.15	0.71	มาก

จากตาราง 6 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ
ด้านประสบการณ์ในอดีต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณารายข้อ
พบว่า มีทัศนคติในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านใช้ประสบการณ์
จากการใช้บริการ สินเชื่อก่อนหน้านี้ ในการช่วยตัดสินใจ เลือกใช้บริการครั้งนี้ ($\bar{X} = 4.19$)
รองลงมาคือ ความเชื่อเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสหกรณ์ที่บอกต่อ ๆ กันมามีผลต่อ
การเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ($\bar{X} = 4.18$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านทราบข้อมูล
และเงื่อนไขการใช้บริการด้านสินเชื่อ จากการใช้บริการก่อนหน้านี้เป็นอย่างดี
($\bar{X} = 4.06$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านอิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน
รายชื่อ

(n=282)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะครอบครัว เป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารในการแนะนำ	4.11	0.73	มาก
2	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะเพื่อนเป็นผู้ให้ ข้อมูลข่าวสารในการแนะนำ	4.11	0.83	มาก
3	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อตามกลุ่มเพื่อนสนิท ที่ให้ข้อมูลข่าวสาร	4.19	0.79	มาก
4	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะคนใน ครอบครัวดูตัวอย่างจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการมา ก่อน	4.21	0.75	มาก
5	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะอิทธิพลจาก ครอบครัวของท่าน	4.27	0.79	มาก
6	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะอิทธิพลจาก เพื่อนของท่าน	4.22	0.77	มาก
รวม		4.18	0.68	มาก

จากตาราง 7 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ
ด้านอิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อ
พิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ
ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะอิทธิพลจากครอบครัวของท่าน ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา
คือ ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะอิทธิพลจากเพื่อนของท่าน ($\bar{X} = 4.22$) ส่วนข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะเพื่อนเป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร
ในการแนะนำ ($\bar{X} = 4.11$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านเครื่องมือทางการตลาด รายข้อ
(n=282)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ ส่งผลต่อชื่อเสียงของสหกรณ์	4.21	0.82	มาก
2	มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อเป็นการ ประชาสัมพันธ์ให้กับสหกรณ์	4.21	0.87	มาก
3	สหกรณ์มีการจัดกิจกรรมกับโรงเรียนหรือ หน่วยงานอื่น ๆ	4.27	0.82	มาก
4	สหกรณ์มีการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับหน่วยงานอยู่ เสมอ	4.24	0.82	มาก
5	กิจกรรมทางการตลาด เช่น การ โฆษณา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของท่าน	4.10	0.93	มาก
6	สหกรณ์มีการติดต่อกับสมาชิกเพื่อแจ้งข่าวสาร ทางโทรศัพท์	4.13	0.91	มาก
7	สหกรณ์มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์กิจกรรมของ สหกรณ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	4.11	0.85	มาก
รวม		4.18	0.78	มาก

จากตาราง 8 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ
ด้านเครื่องมือทางการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณารายข้อ
พบว่า มีทัศนคติในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สหกรณ์มีการจัด
กิจกรรมกับโรงเรียนหรือหน่วยงานอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาคือ สหกรณ์มีการจัด
นิทรรศการเกี่ยวกับหน่วยงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.24$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
กิจกรรมทางการตลาด เช่น การ โฆษณา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของท่าน
($\bar{X} = 4.10$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ
รายชื่อ

(n=282)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี	4.18	0.84	มาก
2	สหกรณ์มาให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ถึงโรงเรียน/ หน่วยงาน	4.11	0.82	มาก
3	ท่านเห็นข้อมูลข่าวสารและได้รับข้อมูลข่าวสารจาก ทางสหกรณ์อยู่เสมอ	4.19	0.82	มาก
4	การนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับสินเชื่อ ของสหกรณ์ผ่านสื่อที่นำเชื่อถือมีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการของท่าน	4.40	0.65	มาก
5	การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ของ สหกรณ์	4.13	0.81	มาก
รวม		4.20	0.69	มาก

จากตาราง 9 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ
ด้านการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อ
พิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ
การนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับสินเชื่อของสหกรณ์ผ่านสื่อที่นำเชื่อถือมีผลต่อ
การตัดสินใจเลือกใช้บริการของท่าน ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาคือ ท่านเห็นข้อมูลข่าวสาร
และได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางสหกรณ์อยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.19$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด
คือสหกรณ์มาให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ถึงโรงเรียน/หน่วยงาน ($\bar{X} = 4.11$)

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด**

ผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด รายละเอียดดังตาราง 10-20

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน

(n=282)

ด้านที่	การตัดสินใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้อีก	4.38	0.54	มาก
2	อัตราดอกเบี้ย	4.36	0.60	มาก
3	ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	4.29	0.64	มาก
4	ระยะเวลาการผ่อนชำระ	4.19	0.70	มาก
5	ความรวดเร็วในการดำเนินการ	4.22	0.62	มาก
6	การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้	4.43	0.59	มาก
7	การให้บริการที่ดีของพนักงาน	4.30	0.58	มาก
8	การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ	4.27	0.61	มาก
9	ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์	4.30	0.68	มาก
10	ช่องทางในการชำระเงินงวด	4.26	0.58	มาก
รวม		4.30	0.47	มาก

จากตาราง 10 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือ

วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ ($\bar{X} = 4.38$) อัตราดอกเบี้ย ($\bar{X} = 4.36$) การให้บริการที่ดีของพนักงาน ($\bar{X} = 4.30$) ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์ ($\bar{X} = 4.30$) ค่าธรรมเนียมการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$) การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.27$) ช่องทางในการชำระเงินงวด ($\bar{X} = 4.26$) ความรวดเร็วในการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.22$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ ($\bar{X} = 4.19$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ รายละเอียด

(n=282)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้มีความเหมาะสมกับฐานรายได้ของท่าน	4.43	0.57	มาก
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะวงเงินสินเชื่อที่สหกรณ์ให้ได้ตรงกับหลักเกณฑ์การพิจารณาของสหกรณ์	4.33	0.61	มาก
3	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ตรงกับความต้องการในการนำไปใช้จ่ายและชำระหนี้	4.40	0.55	มาก
	รวม	4.38	0.54	มาก

จากตาราง 11 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้มีความเหมาะสมกับฐานรายได้ของท่าน ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่

สหกรณ์ให้ได้ตรงกับความต้องการในการนำไปใช้จ่ายและชำระหนี้ ($\bar{X} = 4.40$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะวงเงินสินเชื่อที่สหกรณ์ให้ได้ตรงกับหลักเกณฑ์การพิจารณาของสหกรณ์ ($\bar{X} = 4.33$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ด้านอัตราดอกเบี้ย รายข้อ

(n=282)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระเงินต้นกู้ยืมเหมาะสมกับที่คำนวณ	4.32	0.65	มาก
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะอัตราดอกเบี้ยที่ชำระเหมาะสมกับระยะเวลาที่จ่ายชำระหนี้	4.40	0.66	มาก
	รวม	4.36	0.60	มาก

จากตาราง 12 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ด้านอัตราดอกเบี้ย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะอัตราดอกเบี้ยที่ชำระเหมาะสมกับระยะเวลาที่จ่ายชำระหนี้ ($\bar{X} = 4.40$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระเงินต้นกู้ยืมเหมาะสมกับที่คำนวณ ($\bar{X} = 4.32$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ
สกลนคร จำกัด ด้านค่าธรรมเนียมการให้บริการ รายข้อ

(n=282)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะเป็น จำนวนที่ค่าธรรมเนียมการให้บริการมีความ เหมาะสมและเรียกเก็บตามกฎหมาย	4.37	0.64	มาก
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะเงินหรือ ประโยชน์อย่างอื่นที่เรียกเก็บมีความเหมาะสม	4.21	0.71	มาก
รวม		4.29	0.64	มาก

จากตาราง 13 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์
ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านค่าธรรมเนียมการ
ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการ
ตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สินเชื่อเพราะเป็นจำนวนที่ค่าธรรมเนียมการให้บริการมีความเหมาะสมและเรียกเก็บตาม
กฎหมาย ($\bar{X} = 4.37$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ
เพราะเงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่เรียกเก็บมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.21$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ
สกลนคร จำกัด ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ รายข้อ

(n=282)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะ ระยะเวลาการผ่อนชำระชัดเจนและระบุไว้ใน เงื่อนไขของสหกรณ์	4.22	0.75	มาก
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะ ระยะเวลาการผ่อนมีความเหมาะสมกับฐานรายได้ ของท่าน	4.17	0.73	มาก
รวม		4.19	0.70	มาก

จากตาราง 14 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์
ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านระยะเวลาการผ่อน
ชำระ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.19) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจ
อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ
เพราะระยะเวลาการผ่อนชำระชัดเจนและระบุไว้ในเงื่อนไขของสหกรณ์ (\bar{X} =4.22) ส่วนข้อ
ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะระยะเวลาการผ่อนมี
ความเหมาะสมกับฐานรายได้ของท่าน (\bar{X} =4.17)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ
สกลนคร จำกัด ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ รายข้อ

(n=282)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะความรวดเร็วในการดำเนินการ	4.22	0.74	มาก
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการบริการที่ดีของสหกรณ์	4.14	0.79	มาก
3	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการบริการที่ครบวงจรของสหกรณ์	4.30	0.68	มาก
	รวม	4.22	0.62	มาก

จากตาราง 15 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการบริการที่ครบวงจรของสหกรณ์ ($\bar{X}=4.30$) รองลงมาคือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะความรวดเร็วในการดำเนินการ ($\bar{X}=4.22$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการบริการที่ดีของสหกรณ์ ($\bar{X}=4.14$)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ
สกลนคร จำกัด ด้านการไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ รายข้อ

(n=282)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ ไม่บังคับให้ทำประกันคุ้มครองเงินกู้	4.39	0.63	มาก
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ ให้อิสระในการเลือกบริษัทประกันในกรณีที่ท่าน อยากทำประกัน	4.47	0.61	มาก
รวม		4.43	0.59	มาก

จากตาราง 16 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์
ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านการไม่บังคับทำ
ประกันคุ้มครองเงินกู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า
มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้อิสระในการเลือกบริษัทประกันในกรณีที่ท่านอยากทำ
ประกัน ($\bar{X} = 4.47$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ
เพราะสหกรณ์ไม่บังคับให้ทำประกันคุ้มครองเงินกู้ ($\bar{X} = 4.39$)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ด้านการให้บริการที่ดีของพนักงาน รายข้อ

(n=282)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการให้บริการที่ดีของพนักงาน	4.37	0.75	มาก
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน	4.32	0.70	มาก
3	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะพนักงานให้บริการด้วยความจริงใจ	4.20	0.69	มาก
รวม		4.30	0.58	มาก

จากตาราง 17 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ด้านการให้บริการที่ดีของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการให้บริการที่ดีของพนักงาน ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน ($\bar{X} = 4.32$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะพนักงานให้บริการด้วยความจริงใจ ($\bar{X} = 4.20$)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ด้านการสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ รายข้อ

(n=282)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้คำแนะนำวงเงินกู้ยืมอื่น ๆ	4.31	0.67	มาก
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้ความรู้เกี่ยวกับวงเงินกู้ยืมอื่น ๆ	4.23	0.68	มาก
รวม		4.27	0.61	มาก

จากตาราง 18 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ด้านการสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้คำแนะนำวงเงินกู้ยืมอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.31$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้ความรู้เกี่ยวกับวงเงินกู้ยืมอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.23$)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ด้านความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์ รายข้อ

(n=282)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์	4.28	0.72	มาก
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบออนไลน์ 24 ชั่วโมง	4.32	0.70	มาก
รวม		4.30	0.68	มาก

จากตาราง 19 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ด้านความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบออนไลน์ 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 4.32$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์ ($\bar{X} = 4.28$)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ
สกลนคร จำกัด ด้านช่องทางในการชำระเงินงวด รายข้อ

(n=282)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะช่องทางในการจ่ายชำระเงินงวดมีความสะดวก	4.26	0.76	มาก
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะช่องทางในการจ่ายชำระเงินงวดมีความรวดเร็ว	4.23	0.75	มาก
3	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะมีช่องทางในการจ่ายชำระเงินงวดที่หลากหลาย	4.28	0.63	มาก
	รวม	4.26	0.58	มาก

จากตาราง 20 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านช่องทางในการชำระเงินงวด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะมีช่องทางในการจ่ายชำระเงินงวดที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะช่องทางในการจ่ายชำระเงินงวดมีความสะดวก ($\bar{X} = 4.26$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะช่องทางในการจ่ายชำระเงินงวดมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.23$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน รายละเอียดดังตาราง 21-33

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

(n = 282)

ด้าน ที่	การตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		t	Sig.
		ชาย (124 คน)	หญิง (158 คน)		
1	วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้	4.42	4.36	1.017	.310
2	อัตราดอกเบี้ย	4.39	4.34	.632	.528
3	ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	4.34	4.25	1.182	.238
4	ระยะเวลาการผ่อนชำระ	4.27	4.13	1.729	.085
5	ความรวดเร็วในการดำเนินการ	4.27	4.18	1.107	.269
6	การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้	4.44	4.43	.174	.862
7	การให้บริการที่ดีของพนักงาน	4.31	4.29	.251	.802
8	การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ	4.31	4.24	.968	.334
9	ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์	4.38	4.23	1.843	.066
10	ช่องทางในการชำระเงินงวด	4.33	4.20	2.015	.054
	รวม	4.34	4.26	1.448	.149

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ โดยใช้ค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ

(n = 282)

การตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้	ระหว่างกลุ่ม	.920	3	.307	1.065	.364
	ภายในกลุ่ม	80.095	278	.288		
	รวม	81.015	281			
อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	1.636	3	.545	1.540	.204
	ภายในกลุ่ม	98.470	278	.354		
	รวม	100.106	281			
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.275	3	1.425	3.604	.054
	ภายในกลุ่ม	109.921	278	.395		
	รวม	114.196	281			
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	2.566	3	.855	1.766	.154
	ภายในกลุ่ม	134.651	278	.484		
	รวม	137.217	281			
ความรวดเร็วในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	2.019	3	.673	1.752	.157
	ภายในกลุ่ม	106.794	278	.384		
	รวม	108.813	281			

ตาราง 22 (ต่อ)

(n = 282)

การตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	1.731	3	.577	1.680	.172
	ภายในกลุ่ม	95.489	278	.343		
	รวม	97.220	281			
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.527	3	.509	1.538	.205
	ภายในกลุ่ม	91.983	278	.331		
	รวม	93.510	281			
การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	.464	3	.155	.407	.748
	ภายในกลุ่ม	105.533	278	.380		
	รวม	105.997	281			
ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3.393	3	1.131	2.504	.060
	ภายในกลุ่ม	125.586	278	.452		
	รวม	128.979	281			
ช่องทางในการชำระเงินงวด	ระหว่างกลุ่ม	1.425	3	.475	1.430	.234
	ภายในกลุ่ม	92.295	278	.332		
	รวม	93.719	281			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.219	3	.406	1.868	.135
	ภายในกลุ่ม	60.456	278	.217		
	รวม	61.675	281			

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกจนคร จำกัด เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด

กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส

(n = 282)

การตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้	ระหว่างกลุ่ม	.607	2	.304	1.054	.350
	ภายในกลุ่ม	80.408	279	.288		
	รวม	81.015	281			
อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	.420	2	.210	.588	.556
	ภายในกลุ่ม	99.686	279	.357		
	รวม	100.106	281			
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.062	2	.531	1.309	.272
	ภายในกลุ่ม	113.134	279	.405		
	รวม	114.196	281			
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	1.964	2	.982	2.026	.134
	ภายในกลุ่ม	135.253	279	.485		
	รวม	137.217	281			
ความรวดเร็วในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	2.070	2	1.035	2.705	.069
	ภายในกลุ่ม	106.743	279	.383		
	รวม	108.813	281			
การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	1.582	2	.791	2.307	.101
	ภายในกลุ่ม	95.638	279	.343		
	รวม	97.220	281			

ตาราง 23 (ต่อ)

(n = 282)

การตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.078	2	.039	.117	.890
	ภายในกลุ่ม	93.432	279	.335		
	รวม	93.510	281			
การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	.009	2	.005	.012	.988
	ภายในกลุ่ม	105.988	279	.380		
	รวม	105.997	281			
ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.004	2	.502	1.095	.336
	ภายในกลุ่ม	127.975	279	.459		
	รวม	128.979	281			
ช่องทางในการชำระเงินงวด	ระหว่างกลุ่ม	.815	2	.408	1.224	.296
	ภายในกลุ่ม	92.904	279	.333		
	รวม	93.719	281			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.334	2	.167	.759	.469
	ภายในกลุ่ม	61.341	279	.220		
	รวม	61.675	281			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ
ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร
จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

(n = 282)

การตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้	ระหว่างกลุ่ม	5.636	2	2.818	10.430	.000**
	ภายในกลุ่ม	75.379	279	.270		
	รวม	81.015	281			
อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	3.728	2	1.864	5.396	.005**
	ภายในกลุ่ม	96.378	279	.345		
	รวม	100.106	281			
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.103	2	2.551	6.525	.002**
	ภายในกลุ่ม	109.093	279	.391		
	รวม	114.196	281			
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	3.035	2	1.518	3.155	.044*
	ภายในกลุ่ม	134.182	279	.481		
	รวม	137.217	281			
ความรวดเร็วในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	2.832	2	1.416	3.727	.025*
	ภายในกลุ่ม	105.981	279	.380		
	รวม	108.813	281			
การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	6.614	2	3.307	10.184	.000**
	ภายในกลุ่ม	90.606	279	.325		
	รวม	97.220	281			
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.369	2	.184	.552	.576
	ภายในกลุ่ม	93.141	279	.334		
	รวม	93.510	281			

ตาราง 24 (ต่อ)

(n = 282)

การตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	.662	2	.331	.877	.417
	ภายในกลุ่ม	105.335	279	.378		
	รวม	105.997	281			
ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	.570	2	.285	.619	.539
	ภายในกลุ่ม	128.409	279	.460		
	รวม	128.979	281			
ช่องทางในการชำระเงินงวด	ระหว่างกลุ่ม	.548	2	.274	.821	.441
	ภายในกลุ่ม	93.171	279	.334		
	รวม	93.719	281			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.458	2	.729	3.378	.036*
	ภายในกลุ่ม	60.217	279	.216		
	รวม	61.675	281			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนนคร จำกัด เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนนคร จำกัด ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ 2) อัตราดอกเบี้ย 3) ค่าธรรมเนียมการให้บริการ 4) การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ระยะเวลาการผ่อนชำระ 2) ความรวดเร็วในการดำเนินการ จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's test) รายละเอียด ดังตาราง 25-31

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

(n = 282)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.26	4.34	4.16
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.26		.08	.10
ปริญญาตรี	4.34			.18*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.16			

จากตาราง 25 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการตัดสินใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

(n = 282)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.75	4.46	4.16
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.75		.71*	.41*
ปริญญาตรี	4.46			.29*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.16			

จากตาราง 26 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

1. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการตัดสินใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
2. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการตัดสินใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี
3. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีการตัดสินใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านอัตราดอกเบี้ย ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

(n = 282)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.12	4.42	4.15
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.12		.30*	.02
ปริญญาตรี	4.42			.28*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.15			

จากตาราง 27 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านอัตราดอกเบี้ย ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการตัดสินใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

2. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการตัดสินใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านค่าธรรมเนียมการให้บริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe' s test)

(n = 282)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.25	4.36	4.02
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.25		.11	.22
ปริญญาตรี	4.36			.33*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.02			

จากตาราง 28 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านค่าธรรมเนียมการให้บริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านค่าธรรมเนียมการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการตัดสินใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

(n = 282)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.87	4.25	4.01
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.87		.37*	.13
ปริญญาตรี	4.25			.24*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.01			

จากตาราง 29 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการตัดสินใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
2. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการตัดสินใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

(n = 282)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.25	4.27	4.02
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.25		.02	.23*
ปริญญาตรี	4.27			.25*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.02			

จากตาราง 30 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี
2. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านการไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

(n = 282)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.25	4.51	4.14
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.25		.26*	.11
ปริญญาตรี	4.51			.37*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.14			

จากตาราง 31 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านการไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านการไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการตัดสินใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
2. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการตัดสินใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ
ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร
จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน

(n = 282)

การตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้	ระหว่างกลุ่ม	.646	3	.215	.745	.526
	ภายในกลุ่ม	80.369	278	.289		
	รวม	81.015	281			
อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	.689	3	.230	.643	.588
	ภายในกลุ่ม	99.417	278	.358		
	รวม	100.106	281			
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.141	3	.380	.936	.424
	ภายในกลุ่ม	113.054	278	.407		
	รวม	114.196	281			
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	.215	3	.072	.145	.933
	ภายในกลุ่ม	137.002	278	.493		
	รวม	137.217	281			
ความรวดเร็วในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	.588	3	.196	.503	.680
	ภายในกลุ่ม	108.225	278	.389		
	รวม	108.813	281			
การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	2.037	3	.679	1.983	.117
	ภายในกลุ่ม	95.183	278	.342		
	รวม	97.220	281			
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.091	3	.030	.090	.965
	ภายในกลุ่ม	93.419	278	.336		
	รวม	93.510	281			

ตาราง 32 (ต่อ)

(n = 282)

การตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	.532	3	.177	.468	.705
	ภายในกลุ่ม	105.465	278	.379		
	รวม	105.997	281			
ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	.807	3	.269	.583	.627
	ภายในกลุ่ม	128.172	278	.461		
	รวม	128.979	281			
ช่องทางในการชำระเงินงวด	ระหว่างกลุ่ม	.118	3	.039	.117	.950
	ภายในกลุ่ม	93.602	278	.337		
	รวม	93.719	281			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.261	3	.087	.393	.758
	ภายในกลุ่ม	61.415	278	.221		
	รวม	61.675	281			

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ
ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร
จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน

(n = 282)

การตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้	ระหว่างกลุ่ม	.902	3	.301	1.043	.374
	ภายในกลุ่ม	80.113	278	.288		
	รวม	81.015	281			
อัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	.679	3	.226	.633	.594
	ภายในกลุ่ม	99.427	278	.358		
	รวม	100.106	281			
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.737	3	.246	.602	.614
	ภายในกลุ่ม	113.459	278	.408		
	รวม	114.196	281			
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	ระหว่างกลุ่ม	1.297	3	.432	.884	.450
	ภายในกลุ่ม	135.921	278	.489		
	รวม	137.217	281			
ความรวดเร็วในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	.365	3	.122	.312	.817
	ภายในกลุ่ม	108.448	278	.390		
	รวม	108.813	281			
การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้	ระหว่างกลุ่ม	3.052	3	1.017	3.003	.051
	ภายในกลุ่ม	94.168	278	.339		
	รวม	97.220	281			
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.359	3	.120	.358	.784
	ภายในกลุ่ม	93.151	278	.335		
	รวม	93.510	281			

ตาราง 33 (ต่อ)

(n = 282)

การตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	.431	3	.144	.378	.769
	ภายในกลุ่ม	105.567	278	.380		
	รวม	105.997	281			
ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	4.654	3	1.551	3.469	.057
	ภายในกลุ่ม	124.325	278	.447		
	รวม	128.979	281			
ช่องทางในการชำระเงินงวด	ระหว่างกลุ่ม	.979	3	.326	.978	.404
	ภายในกลุ่ม	92.741	278	.334		
	รวม	93.719	281			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.360	3	.120	.544	.653
	ภายในกลุ่ม	61.315	278	.221		
	รวม	61.675	281			

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

**ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ
ในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด**

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด รายละเอียดดังตาราง 34-35

ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษา เพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้น จึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่า ตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้ โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อโนทัย ศรีวานิช, 2552, หน้า 72)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91-1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทัศนคติอันประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร บุคคลที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางเศรษฐกิจ กับการตัดสินใจในการเลือกใช้ บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด รายละเอียดดังตาราง 34

ตาราง 34 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างทัศนคติ กับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ
สังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

ตัวแปร	AT ₁	AT ₂	AT ₃	AT ₄	AT ₅	TAT	DC ₁	DC ₂	DC ₃	DC ₄	DC ₅	DC ₆	DC ₇	DC ₈	DC ₉	DC ₁₀	TDC
ค่าเฉลี่ย	4.19	4.15	4.18	4.18	4.20	4.18	4.38	4.36	4.29	4.19	4.22	4.43	4.30	4.27	4.30	4.26	4.30
S.D.	0.71	0.71	0.68	0.78	0.69	0.69	0.54	0.60	0.64	0.70	0.62	0.59	0.58	0.61	0.68	0.58	0.47
AT ₁		.697**	.684**	.647**	.640**	.632**	.636**	.609**	.644**	.661**	.625**	.468**	.649**	.524**	.326**	.336**	.640**
AT ₂			.618**	.640**	.641**	.638**	.609**	.589**	.638**	.614**	.655**	.475**	.572**	.505**	.366**	.318**	.634**
AT ₃				.691**	.653**	.660**	.638**	.598**	.642**	.684**	.655**	.484**	.568**	.473**	.360**	.381**	.642**
AT ₄					.615**	.662**	.642**	.607**	.629**	.670**	.619**	.469**	.620**	.484**	.372**	.365**	.641**
AT ₅						.642**	.624**	.678**	.674**	.676**	.675**	.521**	.624**	.494**	.314**	.356**	.674**
TAT							.685**	.648**	.678**	.621**	.683**	.508**	.639**	.519**	.370**	.374**	.686**
DC ₁								.696**	.626**	.675**	.657**	.638**	.641**	.464**	.267**	.330**	.651**
DC ₂									.663**	.645**	.611**	.696**	.643**	.467**	.283**	.343**	.640**
DC ₃										.677**	.626**	.628**	.616**	.485**	.257**	.345**	.636**
DC ₄											.686**	.521**	.631**	.516**	.440**	.339**	.609**
DC ₅												.673**	.685**	.588**	.314**	.440**	.675**
DC ₆													.582**	.383**	.138*	.263**	.631**
DC ₇														.676**	.438**	.439**	.642**
DC ₈															.429**	.441**	.621**
DC ₉																.613**	.563**
DC ₁₀																	.621**

จากตาราง 34 พบว่าทัศนคติต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยภาพรวม (TAT) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด โดยภาพรวม (TDC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.686$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด โดยภาพรวม (TDC) กับทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ เป็นรายด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ (AT_1) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .640$)
2. ประสบการณ์ในอดีต (AT_2) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .634$)
3. อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน (AT_3) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .642$)
4. เครื่องมือทางการตลาด (AT_4) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .641$)
5. การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ (AT_5) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .674$)

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่าทัศนคติต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยภาพรวม (TAT) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด โดยภาพรวม (TDC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.686$) ซึ่งตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่อยู่ในเกณฑ์ข้อจำกัดหรือต่ำกว่า 0.80 (Stevens, 2002, p. 189) ไม่ทำให้เกิดปัญหาภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อแรงในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และไม่ส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปร ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) อิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด แสดงรายละเอียดดังตาราง 35

ตาราง 35 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณอิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	(β)	T	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	1.941	.115		16.944	.000		
ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ (AT ₁)	.121	.060	.184	2.004	.046*	.821	1.218
ประสบการณ์ในอดีต (AT ₂)	.050	.070	.075	.714	.476	.629	1.590
อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน (AT ₃)	.091	.077	.133	1.183	.238	.434	2.306
เครื่องมือทางการตลาด (AT ₄)	.005	.064	.008	.074	.941	.494	2.024
การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ (AT ₅)	.305	.066	.450	4.659	.000**	.487	1.588

R=.795, R²=.633, R^{2Ad}=.626, F=95.060, Sig=.000**

จากตาราง 35 พบว่า ทัศนคติด้านการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ (AT₅) (β =.450) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ (AT₁) (β =.184) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออม

ทรัพย์สินราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกนศร จำกัด ด้ร้อยละ 62.60 ($R^{2Adj} = 626$)

โดยสามารถสร้างสมการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.941 + .121*(AT_1) + .305**(AT_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .184*(AT_1) + .450**(AT_5)$$

ส่วน ทศนคตด้นประสปรกรณ์ในอดีต ด้นอทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน และด้นเครื่องมือทางการตลาด ไม่มีอทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้น ลินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกนศร จำกัด

ทงนี้ จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ได้ดังตาราง 36

ตาราง 36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้นลินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกนศร จำกัด แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้นเพศ	ปฏิเสธ
การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้นลินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกนศร จำกัด แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้นอายุ	ปฏิเสธ
การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้นลินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกนศร จำกัด แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้น สถานภาพสมรส	ปฏิเสธ
การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้นลินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกนศร จำกัด แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้นระดับ การศึกษา	ยอมรับ

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การทำงาน	ปฏิเสธ
การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอัตราเงินเดือน	ปฏิเสธ
ทัศนคติด้านปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด	ยอมรับ
ทัศนคติด้านประสบการณ์ในอดีต มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด	ปฏิเสธ
ทัศนคติด้านอิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด	ปฏิเสธ
ทัศนคติด้านเครื่องมือทางการตลาด มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด	ปฏิเสธ
ทัศนคติด้านการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด	ยอมรับ

จากตาราง 36 ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ไม่แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านประสบการณ์การทำงาน และด้านอัตราเงินเดือน จึงปฏิเสธสมมติฐาน
2. ทศนคติด้านปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และด้านการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนทศนคติด้านประสบการณ์ในอดีต ด้านอิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน และด้านเครื่องมือทางการตลาด มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด จึงปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ทักษะการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด จำนวน 282 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 56.03 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 มีสถานภาพสมรส จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 78.01 มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 35.11 และมีอัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 51.77

2. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีทัศนคติในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 4.19$) อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน ($\bar{X} = 4.18$) เครื่องมือทางการตลาด ($\bar{X} = 4.18$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ประสบการณ์ในอดีต ($\bar{X} = 4.15$) โดยสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีทัศนคติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะดูจากความสามารถในการผ่อนชำระของท่าน ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ การให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์มีความสอดคล้องกับทัศนคติของท่าน ($\bar{X} = 4.20$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อในสหกรณ์นี้ตามเป้าหมายของตนเองที่ตั้งไว้ในอนาคต ($\bar{X} = 4.19$)

2.2 ด้านประสบการณ์ในอดีต มีทัศนคติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านใช้ประสบการณ์จากการใช้บริการ สินเชื่อก่อนหน้านี้ ในการช่วยตัดสินใจ เลือกใช้บริการครั้งนี้ ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ ความเชื่อเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสหกรณ์ที่บอกต่อ ๆ กันมามีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ($\bar{X} = 4.18$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านทราบข้อมูลและเงื่อนไขการใช้บริการด้านสินเชื่อ จากการใช้บริการก่อนหน้านี้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.06$)

2.3 ด้านอิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน มีทัศนคติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะอิทธิพลจากครอบครัวของท่าน ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาคือ ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะอิทธิพลจากเพื่อนของท่าน ($\bar{X} = 4.22$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะเพื่อนเป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารในการแนะนำ ($\bar{X} = 4.11$)

2.4 ด้านเครื่องมือทางการตลาด มีทัศนคติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สหกรณ์มีการจัดกิจกรรมกับโรงเรียนหรือหน่วยงานอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาคือ สหกรณ์มีการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับหน่วยงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.24$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ กิจกรรมทางการตลาด เช่น การ โฆษณา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของท่าน ($\bar{X} = 4.10$)

2.5 ด้านการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับสินเชื่อของสหกรณ์ผ่านสื่อที่ น่าเชื่อถือมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของท่าน ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาคือ ท่านเห็น

ข้อมูลข่าวสารและได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางสหกรณ์อยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.19$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สหกรณ์มาให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ถึงโรงเรียน/หน่วยงาน ($\bar{X} = 4.11$)

3. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ ($\bar{X} = 4.38$) อัตราดอกเบี้ย ($\bar{X} = 4.36$) การให้บริการที่ดีของพนักงาน ($\bar{X} = 4.30$) ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์ ($\bar{X} = 4.30$) ค่าธรรมเนียมการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$) การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.27$) ช่องทางในการชำระเงินงวด ($\bar{X} = 4.26$) ความรวดเร็วในการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.22$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ ($\bar{X} = 4.19$) โดยสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

3.1 ด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้มีความเหมาะสมกับฐานรายได้ของท่าน ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ตรงกับความต้องการในการนำไปใช้จ่ายและชำระหนี้ ($\bar{X} = 4.40$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะวงเงินสินเชื่อที่สหกรณ์ให้ตรงกับหลักเกณฑ์การพิจารณาของสหกรณ์ ($\bar{X} = 4.33$)

3.2 ด้านอัตราดอกเบี้ย มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะอัตราดอกเบี้ยที่ชำระเหมาะสมกับระยะเวลาที่จ่ายชำระหนี้ ($\bar{X} = 4.40$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระเงินต้นกู้ยืมเหมาะสมกับที่คำนวณ ($\bar{X} = 4.32$)

3.3 ด้านค่าธรรมเนียมการให้บริการ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะเป็นจำนวน

ที่ค่าธรรมเนียมการให้บริการมีความเหมาะสมและเรียกเก็บตามกฎหมาย ($\bar{X} = 4.37$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะเงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่เรียกเก็บมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.21$)

3.4 ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะระยะเวลาการผ่อนชำระชัดเจนและระบุไว้ในเงื่อนไขของสหกรณ์ ($\bar{X} = 4.22$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะระยะเวลาการผ่อนมีความเหมาะสมกับฐานรายได้ของท่าน ($\bar{X} = 4.17$)

3.5 ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการบริการที่ครบวงจรของสหกรณ์ ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะความรวดเร็วในการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.22$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการบริการที่ดีของสหกรณ์ ($\bar{X} = 4.14$)

3.6 ด้านการไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้อิสระในการเลือกบริษัทประกันในกรณีที่ท่านอยากทำประกัน ($\bar{X} = 4.47$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ไม่บังคับให้ทำประกันคุ้มครองเงินกู้ ($\bar{X} = 4.39$)

3.7 ด้านการให้บริการที่ดีของพนักงาน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการให้บริการที่ดีของพนักงาน ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน ($\bar{X} = 4.32$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะพนักงานให้บริการด้วยความจริงใจ ($\bar{X} = 4.20$)

3.8 ด้านการสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้คำแนะนำวงเงินกู้อื่น ๆ ($\bar{X} = 4.31$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้ความรู้เกี่ยวกับวงเงินกู้ยืมอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.23$)

3.9 ด้านความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบออนไลน์ 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 4.32$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์ ($\bar{X} = 4.28$)

3.10 ด้านช่องทางในการชำระเงินงวด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะมีช่องทางในการจ่ายชำระเงินงวดที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะช่องทางในการจ่ายชำระเงินงวดมีความสะดวก ($\bar{X} = 4.26$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

4.1 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

4.2 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

4.3 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

4.4 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่าการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ 2) อัตราดอกเบี้ย 3) ค่าธรรมเนียมการให้บริการ 4) การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ระยะเวลาการผ่อนชำระ 2) ความรวดเร็วในการดำเนินการ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเฉพาะการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อในภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการตัดสินใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

4.5 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่าการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

4.6 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน พบว่าการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด พบว่า ทัศนคติด้านการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ (AT_5) ($\beta=.450$) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ (AT_1) ($\beta=.184$) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้

บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับ การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ได้ร้อยละ 62.60 ($R^{2Adj}=.626$)

ส่วนทัศนคติด้านประสบการณ์ในอดีต ด้านอิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อนและด้าน เครื่องมือทางการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลสรุปการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้าน สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด มีทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีทัศนคติในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ($\bar{X}=4.20$) รองลงมาคือ ปัจจัย ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X}=4.19$) อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน ($\bar{X}=4.18$) เครื่องมือทาง การตลาด ($\bar{X}=4.18$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ประสบการณ์ในอดีต ($\bar{X}=4.15$)

โดยด้านการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับสินเชื่อของสหกรณ์ผ่านสื่อที่น่าเชื่อถือมีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการของท่าน ($\bar{X}=4.40$) รองลงมาคือ ท่านเห็นข้อมูลข่าวสาร และได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางสหกรณ์อยู่เสมอ ($\bar{X}=4.19$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สหกรณ์มาให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ถึงโรงเรียน/หน่วยงาน ($\bar{X}=4.11$) ส่วนด้าน ประสบการณ์ในอดีต ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติ ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านใช้ประสบการณ์จากการใช้บริการ สินเชื่อก่อนหน้านี้ ในการช่วยตัดสินใจ เลือกใช้บริการครั้งนี้ ($\bar{X}=4.19$) รองลงมาคือ ความเชื่อเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสหกรณ์ที่บอกต่อ ๆ กันมามีผลต่อการเลือกใช้

บริการด้านสินเชื่อ ($\bar{X} = 4.18$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านทราบข้อมูลและเงื่อนไขการใช้บริการด้านสินเชื่อ จากการใช้บริการก่อนหน้านี้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.06$)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ มณฑิธร (2560) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ มีดวง (2558) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สำนักงานดำเนิน เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยทางจิตวิทยาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ แรงจูงใจ ด้านการรับรู้ ด้านการเรียนรู้ และด้านทัศนคติ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุสนุล หะยีดาราโอะ (2558) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ ของสหกรณ์อิสลาม อิบน์อัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี ผลการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ฯ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจทุกข้อ และสมาชิกสหกรณ์ฯมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการในภาพรวม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจมากในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ ทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร อ่อนนุ่ม (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร

จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง ที่สุด คือ การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อ สูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ ($\bar{X} = 4.38$) อัตราดอกเบี้ย ($\bar{X} = 4.36$) การให้บริการที่ดีของพนักงาน ($\bar{X} = 4.30$) ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์ ($\bar{X} = 4.30$) ค่าธรรมเนียมการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$) การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.27$) ช่องทางในการชำระเงินงวด ($\bar{X} = 4.26$) ความรวดเร็วในการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.22$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาการ ผ่อนชำระ ($\bar{X} = 4.19$)

โดยด้านการไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้อิสระในการเลือกบริษัท ประกันในกรณีที่ท่านอยากทำประกัน ($\bar{X} = 4.47$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่าน ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ไม่บังคับให้ทำประกันคุ้มครองเงินกู้ ($\bar{X} = 4.39$) ส่วนด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่าน ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะระยะเวลาการผ่อนชำระชัดเจนและระบุไว้ในเงื่อนไข ของสหกรณ์ ($\bar{X} = 4.22$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อเพราะระยะเวลาการผ่อนมีความเหมาะสมกับฐานรายได้ของท่าน ($\bar{X} = 4.17$)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาวรรณ มุสิกสาร (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด เป็น ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อมั่น ในสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ด้าน อัตราดอกเบี้ยและผลตอบแทน ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านคุณภาพการ ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ และด้านพนักงานผู้ให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ มีดวง (2558) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสำนักงานราชดำเนินเขตพระนคร

กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม ทาง การตลาดโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณราย จิตเจนการ (2558) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์-สหภาพแรงงานฯ มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านบริการเงินฝาก ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรุฬฐิตา แจ่มเปล้า (2558) ได้ทำการศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด ผลการศึกษา พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด มีคุณภาพการบริการต่อสมาชิกและผู้เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับสูง อาทิ การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม สะดวกรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ บริการได้อย่างถูกต้องและทั่วถึง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ได้สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการด้วยการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจ บริการด้วยความเอาใจใส่ ให้ความสำคัญ กับลูกค้าเป็นรายบุคคล และจัดช่วงเวลาให้บริการได้อย่างเหมาะสม พร้อมบริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย ตลอดจนการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด โดยภาพรวม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการตัดสินใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ปริญญาตรี)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วริศรา แซ่มซ้อย (2563)

ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ในจังหวัดชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุสนุล หนะยิดาราโอะ (2558) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี ผลการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ระดับการศึกษาทางด้านศาสนาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัชฐิตา แจ้งเปล่า (2558) ได้ทำการศึกษา การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู จำกัด แตกต่างกัน แต่ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ มณเฑียร (2560) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด พบว่า สมาชิกที่มีเพศ สถานภาพ และรายได้ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนสมาชิกที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ส่วนการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ไม่แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านประสบการณ์การทำงาน และด้านอัตราเงินเดือน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าไม่ว่าสมาชิกจะเป็นเพศใด อายุเท่าไร สถานภาพการสมรสแบบไหน มีประสบการณ์การทำงานมากน้อยเพียงใด และมีอัตราเงินเดือนในระดับใดก็ตาม เมื่อสมาชิกมีความจำเป็นต้องการเงินเพื่อการใช้จ่าย ก็จะถูกเงินกับสหกรณ์เนื่องจากมีอัตราการจ่ายเงินเฉลี่ยคืนจากดอกเบี้ยเงินกู้ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณราย จิตเจนการ (2558) ได้

ทำการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางด้าน ประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการ เป็นสมาชิกไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัลลิตา แจ่มเปลา (2558) ได้ทำการศึกษาการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู จำกัด ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด พบว่า ทัศนคติด้านการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ (AT_5) ($\beta=.450$) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ (AT_1) ($\beta=.184$) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถ ร่วมกันทำนายระดับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออม ทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ได้ร้อยละ 62.60 ($R^{2Adj}=. 626$)

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าการประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารความคิดเห็น ข่าวสารและ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และ ความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงาน องค์กรกับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทัศนคติด้านการ เปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ นั้นจะทำให้สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด เกิดความมั่นใจ ซึ่งสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ได้ให้ความสำคัญด้านข้อมูลและการ ประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงกับ สมาชิกสหกรณ์มีการเปิดช่องทางเพื่อเข้าถึงสมาชิกได้ หลากหลาย เช่น แผ่นพับ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ มีป้าย ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้สมาชิกได้รับทราบ มีการประชาสัมพันธ์และจัด กิจกรรมพบปะสมาชิกสหกรณ์อยู่เสมอ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของสหกรณ์

ผ่านการประชุม ผู้แทนสมาชิก ประชุมเจ้าหน้าที่การเงิน ประชุมใหญ่สามัญประจำปี และมีการฝากข่าวประชาสัมพันธ์ให้กับผู้แทนสมาชิก เจ้าหน้าที่การเงินประจำหน่วย เพื่อแจ้งให้สมาชิกสหกรณ์ทราบสหกรณ์ให้ความสำคัญ ด้านข้อมูล และการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ทำให้สมาชิกทราบข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์จึงมีผลต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพนั้น หากสมาชิกมีความสามารถในการผ่อนชำระ การให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์มีความสอดคล้องกับทัศนคติของตนเอง เป้าหมายของตนเองที่ตั้งไว้ในอนาคต และมีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการของสหกรณ์ ย่อมจะส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด ได้ง่ายขึ้น

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ มีดวง (2558) ที่ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร ออมสินสำนักงานราชดำเนิน เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ทัศนคติ การรับรู้ และแรงจูงใจ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท คาพุดม (2563) ที่ได้ทำการศึกษา ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยจูงใจในการฝากเงินที่ส่งผลการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข พิษณุโลก จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์และปัจจัยจูงใจในการฝากเงิน ด้านแรงจูงใจในการออมส่งผลการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข พิษณุโลก จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วน ทัศนคติด้านประสบการณ์ในอดีต ด้านอิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อนและด้านเครื่องมือทางการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ส่วนใหญ่มีการใช้บริการด้านสินเชื่อและกู้เงินกับสหกรณ์ เพื่อนำเงินไปใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เช่นการลงทุนและทำธุรกิจส่วนตัว การกู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยซื้อยานพาหนะ จ่ายชำระหนี้จากแหล่งอื่นทั้งของครอบครัวและของตนเอง และเพื่อใช้จ่ายส่วนตัว เป็นหลัก โดยเหตุผลในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้าน

สินเชื่อ ไม่ได้ดูจากการรับรู้ข้อมูลและเงื่อนไขการใช้บริการด้านสินเชื่อจากการใช้บริการก่อนหน้านี้นี้ ไม่ได้ดูจากการที่ครอบครัวหรือเพื่อนเป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารในการแนะนำ และไม่ได้ขึ้นอยู่กับกิจกรรมทางการตลาด เช่น การโฆษณา เป็นหลัก นอกจากนั้นเมื่อสมาชิกมีความจำเป็นต้องการเงินเพื่อการใช้จ่าย ก็จะถูกเงินกับสหกรณ์เนื่องจากมีอัตราการจ่ายเงินเฉลี่ยคืนจากดอกเบี้ยเงินกู้ จึงทำให้ทัศนคติด้านประสบการณ์ในอดีต ด้านอิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อนและด้านเครื่องมือทางการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด เนื่องจากทัศนคติด้านประสบการณ์ในอดีต ด้านอิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อนและด้านเครื่องมือทางการตลาด ไม่ใช่ปัจจัยหลักที่สมาชิกนั้นให้ความสำคัญ โดยให้ความสำคัญกับวงเงินกู้ระยะเวลาและจำนวนเงินการจ่ายชำระหนี้รายเดือน และอัตราเงินเฉลี่ยคืนที่จะได้รับมากกว่า

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะการวิจัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ควรเสริมสร้างและพัฒนาทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านประสบการณ์ในอดีต ให้กับสมาชิก โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการในแต่ละครั้งเพราะสมาชิกที่มาใช้บริการจะเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการอีกและเชื่อเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสหกรณ์ที่บอกต่อ ๆ กันมา มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ

1.2 สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ควรเสริมสร้างและพัฒนาการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ โดยการเพิ่มระยะเวลาการผ่อนมีความเหมาะสมกับฐานรายได้ของสมาชิก และด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ โดยการพัฒนาการบริการของสหกรณ์ให้ดีขึ้นกว่าเดิม ด้านช่องทางในการชำระเงินงวด โดยการเพิ่มความรวดเร็วของการให้บริการช่องทางในการจ่ายชำระเงินงวดให้มากขึ้นกว่าเดิม ด้านการสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ โดยสหกรณ์ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับวงเงินกู้ยืมอื่น ๆ ให้สมาชิกทราบข้อมูลและ

เงื่อนไขการใช้บริการด้านสินเชื่อให้มากขึ้น และด้านค่าธรรมเนียมการให้บริการ โดยสหกรณ์ควรกำหนดการเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมการให้บริการ ให้มีความเหมาะสม

1.3 สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ควรให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการด้านสินเชื่อของ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ให้กับสมาชิกที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า สมาชิกที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ต่ำกว่าสมาชิกในกลุ่มอื่น ๆ

1.4 สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด ควรส่งเสริมสนับสนุนและให้ความสำคัญเกี่ยวกับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ และด้านปัจจัยด้านบุคลิกภาพให้มากขึ้นและดำรงอยู่ตลอดไป เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด หากสหกรณ์มีการบริหารงานที่ดีและสมาชิกได้รับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง รวมทั้งให้ความสำคัญในเรื่องของความสามารถและระยะเวลาในการผ่อนชำระย่อมส่งผลให้สมาชิก มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพิ่มขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาถึงปัจจัยหรือตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด เช่น ปัจจัยแรงจูงใจ คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาพฤติกรรมการกู้ยืมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์

2.3 ควรศึกษาปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการใช้บริการฝากเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร

จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม ของตัวแปรศึกษา เป็นต้น

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น โดยใช้การสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2558). *การส่งเสริมสหกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายสหกรณ์*.
 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*.
 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.
- กิตติพัฒน์ รัตนพรวารีสกุล. (2556). *ปัจจัยการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการ
 เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์สาขาหนึ่ง
 ในจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์ บธ.ม. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชลบุรี:
 วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุฑามาส อรุณธีร์กิจ. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อเพื่อธุรกิจ
 ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
 ในเขตภาคตะวันออก*. รายงานการวิจัย. ชลบุรี: คณะเศรษฐศาสตร์ ศรีราชา
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา.
- ชมพูนุท คาพุดม. (2563). *ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยจูงใจในการฝากเงินที่ส่งผลต่อ
 การเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก
 จำกัด*. รายงานการวิจัย. พิษณุโลก: สาขาวิชาการจัดการประยุกต์
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ:
 โรงพิมพ์นิมิต.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: เอ็กชเปอร์เน็ท.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: บริษัท วี.พี.ริ้นท์.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). *การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2.
 กภาพสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- ทศพร บุญประภา. (2551). *ทัศนคติของเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและ
 เยาวชนต่อพระพุทธศาสนา: กรณีศึกษาเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็ก
 และเยาวชนชายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนา
 สังคมและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพพร ณะชัยพันธ์. (2555). *สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

- นิติพล ภูตะโชติ. (2559). *พฤติกรรมองค์การ Organizational Behavior*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิภาวรรณ มุสิกสาร. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ กทม. จำกัด*. รายงานการวิจัยสาขาการเงินและการธนาคาร กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิรันดร์ อ่อนนุช. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ บช.ม.. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- บัวลี ศรีอ่อน. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2553). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไออินเตอร์ มีเดีย.
- พรรณราย จิตเจนการ. (2558). *สหกรณ์ออมทรัพย์สภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด*. การค้นคว้าแบบอิสระ บช.ม.. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรา ตันติประภา. (2553). *หลักการตลาด*. เชียงใหม่: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2548). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รุ่งทิพย์ มณเฑียร. (2560). *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด*. สารนิพนธ์ บช.ม.. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- วริศรา แซ่มซ้อย (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดชลบุรี*. รายงานการวิจัย. ชลบุรี: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา.
- วิรัชฐิตา แจ้งเปล่า. (2558). *การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด*. งานนิพนธ์ บช.ม. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ศิริรัตน์ ศรีพนม. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด*. งานนิพนธ์ บธ.ม. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมคิด บางโม. (2558). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทย์พัฒนา.
- สมาน อัครภูมิ. (2551). *การบริหารการศึกษาสมัยใหม่: แนวคิด ทฤษฎี และการปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. อุบลราชธานี: หจก.อุบลกิจออฟเซทการพิมพ์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎี และการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด. (2564). *ข้อมูลพื้นฐานสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร*. สกลนคร: สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2554). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สิริรัก บุญมี. (2561). *ปัจจัยส่วนผสมการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร*. รายงานการวิจัย. ชุมพร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร.
- สุดารัตน์ มีดวง. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสำนักงานราชดำเนิน เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร*. งานนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2559). *แนวทางปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงของสหกรณ์ออมทรัพย์*. กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อโนทัย ตริวานิช. (2552). *สถิติธุรกิจ*. ขอนแก่น: สำนักพิมพ์ ขอนแก่นการพิมพ์.

- อารมย์ กัณหา และพันธ์ศักดิ์ ภูทอง. (2558). *ผลการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการอุบลราชธานี จำกัด*. อุบลราชธานี: สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ อุบลราชธานี.
- สุสนุล หะยีดาราโอะ. (2558). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบน์อ์ฟวาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาอิสลามศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Allport, G. W. (1995). *Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York: John Welley and Sons.
- Barrick, M.R., Piotrowski, M., & Stewart, G.L. (2002). Personality and job performance : Test of the mediating effects of motivation among sales representatives. *Journal of Applied Psychology*, 87, 43–51.
- Best, J., and Kahn, J. V. (1993). *Research in Education* (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Chang, M. K. and Lui, L. (2008). *System Development Service Quality: A Comparison of The In-House Development and the Application Outsourcing Environment*. Retrieved April 26, 2021 from <http://aisel.aisnet.org/icis2008/36>
- David A. Aaker and George S. Day (1990). *Marketing research*. New Jersey: John Wiley & Sons, Hoboken.
- Hanna and Wozniak. (2001). *Consumer behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hoyer, W. D., & MacInnis, D. J. (2000). *Consumer behavior* (2nd ed.). Boston, MA: Houghton Mifflin Company
- Kotler, Philip and Keller, Kevin. (2006). *Marketing Management*. Twelfth Edition, Pearson Education.
- Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). “Determining Sample Size for Research Activities”. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3): 607 – 610.
- Lutz, R. J. (1991). The role of attitude theory in marketing. In H. H. Kassarijian, & T. S. Robertson (Eds.), *Perspectives in consumer behavior* (4th ed., pp. 317–339). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hill.

- Mun, L. (1971). *Norman, Introduction to Psychology*. Boston: Houghton Muffin.
- Nguyen, Doan Thuy Thi. (2006). *Doan Thuy Thi. Service Recovery: A recon centralization Doctoral Dissertation, School of Business, The University of Queensland*.
- Robbins, S. P. (1998). *Organizational behavior* (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- _____. (2000). *Organizational behavior* (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Schermerhorn, Hunt and Osborn. (2003). *Organizational behavior* (8th ed.). USA.: John Wiley & sons.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2004). *Consumer behavior* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall International.
- Seal. E. F. and Knight, P. A. (1995). *Industrial/organizational Psychology: Science and Practice*. 2nd ed. Belmont, California: Wadsworth.
- Schermerhorn, J. R. (2000). *Management* (7th ed). New York: John Wiley & Sons.
- Skinner, B.F. (1972). *Beyond freedom and dignity*. New York: Alfred A. Knopf.
- Stoner. A.E. Jame. (1978). *Management. Englewood Cliffs*. New Jersey: Prentice–Hall.
- Wood Sheena, Webb Paul and Page, Steve. (2007). *Measurement of Customer satisfaction and Performance Measurement within a local Government Framework*. England: University of Chester.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Zimbardo, P. G. and E. Ebbesen. (1970). *Influence Attitude and Changing Behavior Massachusetts*. Wesley: Addison–Wesly Publishing.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๐๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๖ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วะสินนท์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
 ๒. เครื่องมือการวิจัย
 ๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวฎริกา ศรีดาแก้ว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์โรสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวฎริกา ศรีดาแก้ว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๕๒๒ ๒๔๑๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๐๘



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๖ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวสุริกา ศรีตาแก้ว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวสุริกา ศรีตาแก้ว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๕๒๒ ๒๙๑๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๐๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๖ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวภูริกา ศรีตาแก้ว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวภูริกา ศรีตาแก้ว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๕๒๒ ๒๙๑๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๐๘



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๖ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ว่าที่ร้อยโทสมรรถชัย สมพงษ์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวอุริกา ศรีตาแก้ว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรชญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวอุริกา ศรีตาแก้ว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๕๒๒ ๒๙๑๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๐๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนโยธา ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๖ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวสุรีพร ศรีผายวงษ์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
 ๒. เครื่องมือการวิจัย
 ๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวสุรีพร ศรีผายวงษ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญากรณ์ สวัสดิ์โธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวสุรีพร ศรีผายวงษ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๕๒๒ ๒๙๑๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๐๑๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวกฤษดา ศรีดาแก้ว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวกฤษดา ศรีดาแก้ว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๕๒๒ ๒๙๑๓



ที่ ฮว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๐๑๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวภูริดา ศรีดาแก้ว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาพรรณ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวภูริดา ศรีดาแก้ว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๕๒๒ ๒๙๑๓

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๐๑๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวภูริดา ศรีดาแก้ว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาพรรณ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ


 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๕๗ ๐๒๒๕

โทรสาร ๐ ๔๒๕๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวภูริดา ศรีดาแก้ว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๕๒๒ ๒๕๑๓

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วัฒนินท์ กรรมการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4. ว่าที่ ร.ท.สมรรถชัย สมพงษ์ ประธานกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด
5. นางสุรีพร ศรีผายวงษ์ ผู้จัดการ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ทัศนคติต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด

กระทรวงศึกษาธิการ สกนนคร จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา “ทัศนคติในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกนนคร จำกัด” คำตอบจากแบบสอบถามฉบับนี้จะเก็บเป็นความลับซึ่งไม่มีผลกระทบท่อนานแต่ประการใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องจึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามตามเป็นจริงหรือตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกนนคร จำกัด

ตอนที่ 3 การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกนนคร จำกัด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวภูริกา ศรีตาแก้ว

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่น 13

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสกนนคร

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือข้อความลงในช่องว่าง
ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี

2. 31-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์การทำงาน

1. 1-5 ปี

2. 6-10 ปี

3. 11-15 ปี

4. มากกว่า 15 ปี

6. อัตราเงินเดือน

1. ไม่เกิน 30,000 บาท

2. 30,001-40,000 บาท

3. 40,001-50,000 บาท

4. มากกว่า 50,000 บาท

**ตอนที่ 2 ทักษะการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์
ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด**

คำชี้แจง ท่านมีทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์
ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด อยู่ในระดับมากน้อย
เพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ						
1.	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะดูจาก ความสามารถในการผ่อนชำระของท่าน					
2.	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อในสหกรณ์นี้ ตามเป้าหมายของตนเองที่ตั้งไว้ในอนาคต					
3.	การให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์มีความ สอดคล้องกับทัศนคติของท่าน					
4.	ท่านเลือกใช้บริการเพราะพึงพอใจใน ผลิตภัณฑ์และบริการของสหกรณ์					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ประสบการณ์ในอดีต						
1	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะเห็นคุณภาพการบริการจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้า					
2	ท่านทราบข้อมูลและเงื่อนไขการใช้บริการด้านสินเชื่อ จากการให้บริการก่อนหน้านี้เป็นอย่างดี					
3	ความเชื่อเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสหกรณ์ที่บอกต่อ ๆ กันมามีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ					
4	ท่านใช้ประสบการณ์จากการใช้บริการสินเชื่อก่อนหน้านี้ ในการช่วยตัดสินใจเลือกใช้บริการครั้งนี้					
อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน						
1	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะครอบครัวเป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารในการแนะนำ					
2	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะเพื่อนเป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารในการแนะนำ					
3	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อตามกลุ่มเพื่อนสนิทที่ให้ข้อมูลข่าวสาร					
4	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะคนในครอบครัวดูตัวอย่างจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการมาก่อน					
5	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะอิทธิพลจากครอบครัวของท่าน					
6	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะอิทธิพลจากเพื่อนของท่าน					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
เครื่องมือทางการตลาด						
1	ท่านให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อชื่อเสียงของสหกรณ์					
2	มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับสหกรณ์					
3	สหกรณ์มีการจัดกิจกรรมกับโรงเรียนหรือหน่วยงานอื่น ๆ					
4	สหกรณ์มีการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับหน่วยงาน อยู่เสมอ					
5	กิจกรรมทางการตลาด เช่น การ โฆษณา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของท่าน					
6	สหกรณ์มีการติดต่อกับสมาชิกเพื่อแจ้งข่าวสารทางโทรศัพท์					
7	สหกรณ์มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสหกรณ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต					
การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ						
1	สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี					
2	สหกรณ์มาให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ถึงโรงเรียน/หน่วยงาน					
3	ท่านเห็นข้อมูลข่าวสารและได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางสหกรณ์อยู่เสมอ					
4	การนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับสินเชื่อของสหกรณ์ผ่านสื่อที่น่าเชื่อถือมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของท่าน					
5	การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ของสหกรณ์					

**ตอนที่ 3 การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์
ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด**

คำชี้แจง ท่านมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์
ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โดยให้
ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับ
ความคิดเห็น ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้						
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้มีความเหมาะสมกับฐานรายได้ของท่าน					
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะวงเงินสินเชื่อที่สหกรณ์ให้ได้ตรงกับหลักเกณฑ์การพิจารณาของสหกรณ์					
3	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ตรงกับความต้องการในการนำไปใช้จ่ายและชำระหนี้					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
อัตราดอกเบี้ย						
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระเงินต้นกู้ยืมเหมาะสมกับที่คำนวณ					
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะอัตราดอกเบี้ยที่ชำระเหมาะสมกับระยะเวลาที่จ่ายชำระหนี้					
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ						
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะเป็นจำนวนที่ค่าธรรมเนียมการให้บริการมีความเหมาะสมและเรียกเก็บตามกฎหมาย					
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะเงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่เรียกเก็บมีความเหมาะสม					
ระยะเวลาการผ่อนผันชำระ						
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะระยะเวลาการผ่อนชำระชัดเจนและระบุไว้ในเงื่อนไขของสหกรณ์					
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะระยะเวลาการผ่อนมีความเหมาะสมกับฐานรายได้ของท่าน					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความรวดเร็วในการดำเนินการ						
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะความรวดเร็วในการดำเนินการ					
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการบริการที่ดีของสหกรณ์					
3	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการบริการที่ครบวงจรของสหกรณ์					
การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้						
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ไม่บังคับให้ทำประกันคุ้มครองเงินกู้					
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้อิสระในการเลือกบริษัทประกันในกรณีที่ท่านอยากทำประกัน					
การให้บริการที่ดีของพนักงาน						
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการให้บริการที่ดีของพนักงาน					
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน					
3	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะพนักงานให้บริการด้วยความจริงใจ					
การสนับสนุนวงเงินกู้ยืมอื่น ๆ						
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้คำแนะนำวงเงินกู้ยืมอื่น ๆ					
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้ความรู้เกี่ยวกับวงเงินกู้ยืมอื่น ๆ					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์						
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์					
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบออนไลน์ 24 ชั่วโมง					
ช่องทางการชำระเงินงวด						
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะช่องทางการจ่ายชำระเงินงวดมีความสะดวก					
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะช่องทางการจ่ายชำระเงินงวดมีความรวดเร็ว					
3	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะมีช่องทางการจ่ายชำระเงินงวดที่หลากหลาย					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติในการ
เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของ
สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด อย่างไม่
บ้าง โปรดระบุ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณท่านกรรณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนคติต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ

สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
1. ทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด	.874	ใช้ได้
1.1 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	.888	ใช้ได้
1.2 ประสบการณ์ในอดีต	.817	ใช้ได้
1.3 อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน	.860	ใช้ได้
1.4 เครื่องมือทางการตลาด	.728	ใช้ได้
1.5 การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ	.841	ใช้ได้
2. การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด	.861	ใช้ได้
2.1 วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้	.776	ใช้ได้
2.2 อัตราดอกเบี้ย	.852	ใช้ได้
2.3 ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	.888	ใช้ได้
2.4 ระยะเวลาการผ่อนชำระ	.898	ใช้ได้
2.5 ความรวดเร็วในการดำเนินการ	.856	ใช้ได้
2.6 การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้	.871	ใช้ได้
2.7 การให้บริการที่ดีของพนักงาน	.829	ใช้ได้
2.8 การสนับสนุนวงเงินอื่น ๆ	.863	ใช้ได้

แบบสอบถาม		ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
	2.9 ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์	.888	ใช้ได้
	2.10 ช่องทางในการชำระเงินงวด	.842	ใช้ได้
ภาพรวม		.885	ใช้ได้

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนคติต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ

สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด

ตอนที่ 2 ทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ		ค่าอำนาจจำแนก
1	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะดูจากความสามารถในการผ่อนชำระของท่าน	.721
2	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อในสหกรณ์นี้ตามเป้าหมายของตนเองที่ตั้งไว้ในอนาคต	.743
3	การให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์มีความสอดคล้องกับทัศนคติของท่าน	.749
4	ท่านเลือกใช้บริการเพราะพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการของสหกรณ์	.763
ประสบการณ์ในอดีต		
1	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะเห็นคุณภาพการบริการจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้า	.649
2	ท่านทราบข้อมูลและเงื่อนไขการใช้บริการด้านสินเชื่อ จากการใช้บริการก่อนหน้านี้เป็นอย่างดี	.548
3	ความเชื่อเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสหกรณ์ที่บอกต่อ ๆ กันมามีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ	.564
4	ท่านใช้ประสบการณ์จากการใช้บริการ สินเชื่อก่อนหน้านี้ ในการ	.819

ช่วยตัดสินใจ เลือกใช้บริการครั้งนี้		
อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน		ค่าอำนาจจำแนก
1	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะครอบครัวเป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารในการแนะนำ	.740
2	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะเพื่อนเป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารในการแนะนำ	.856
3	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อตามกลุ่มเพื่อนสนิทที่ให้ข้อมูลข่าวสาร	.546
4	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะคนในครอบครัวดูตัวอย่างจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการมาก่อน	.635
5	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะอิทธิพลจากครอบครัวของท่าน	.820
6	ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพราะอิทธิพลจากเพื่อนของท่าน	.634
เครื่องมือทางการตลาด		
1	ท่านให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อชื่อเสียงของสหกรณ์	.705
2	มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อเป็นการ ประชาสัมพันธ์ให้กับสหกรณ์	.813
3	สหกรณ์มีการจัดกิจกรรมกับโรงเรียนหรือหน่วยงานอื่น ๆ	.698
4	สหกรณ์มีการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับหน่วยงานอยู่เสมอ	.829
5	กิจกรรมทางการตลาด เช่น การ โฆษณา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของท่าน	.625
6	สหกรณ์มีการติดต่อกับสมาชิกเพื่อแจ้งข่าวสารทางโทรศัพท์	.468
7	สหกรณ์มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสหกรณ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	.698

การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ		ค่าอำนาจจำแนก
1	สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	.838
2	สหกรณ์มาให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ถึงโรงเรียน/หน่วยงาน	.740
3	ท่านเห็นข้อมูลข่าวสารและได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางสหกรณ์อยู่เสมอ	.505
4	การนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับสินเชื่อของสหกรณ์ผ่านสื่อที่น่าเชื่อถือมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของท่าน	.758
5	การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ของสหกรณ์	.699

**ตอนที่ 3 การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์
ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด**

วงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้		ค่าอำนาจจำแนก
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้มีความเหมาะสมกับฐานรายได้ของท่าน	.462
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะวงเงินสินเชื่อที่สหกรณ์ให้ได้ตรงกับหลักเกณฑ์การพิจารณาของสหกรณ์	.652
3	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่สหกรณ์ให้ได้ตรงกับความต้องการในการนำไปใช้จ่ายและชำระหนี้	.587
อัตราดอกเบี้ย		
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระเงินต้นกู้ยืมเหมาะสมกับที่คำนวณ	.622
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะอัตราดอกเบี้ยที่ชำระเหมาะสมกับระยะเวลาที่จ่ายชำระหนี้	.622

ค่าธรรมเนียมการให้บริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะเป็นจำนวนที่ค่าธรรมเนียมการให้บริการมีความเหมาะสมและเรียกเก็บตามกฎหมาย	.826
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะเงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่เรียกเก็บมีความเหมาะสม	.793
ระยะเวลาการผ่อนผันชำระ		
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะระยะเวลาการผ่อนชำระชัดเจนและระบุไว้ในเงื่อนไขของสหกรณ์	.736
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะระยะเวลาการผ่อนมีความเหมาะสมกับฐานรายได้ของท่าน	.710
ความรวดเร็วในการดำเนินการ		
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะความรวดเร็วในการดำเนินการ	.722
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการบริการที่ดีของสหกรณ์	.584
3	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการบริการที่ครบวงจรของสหกรณ์	.622
การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้		
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ไม่บังคับให้ทำประกันคุ้มครองเงินกู้	.512
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้อิสระในการเลือกบริษัทประกันในกรณีที่ท่านอยากทำประกัน	.385

การให้บริการที่ดีของพนักงาน		ค่าอำนาจจำแนก
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการให้บริการที่ดีของพนักงาน	.770
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะการให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน	.572
3	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะพนักงานให้บริการด้วยความจริงใจ	.648
การสนับสนุนวงเงินกู้ยืมอื่น ๆ		
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้คำแนะนำวงเงินกู้ยืมอื่น ๆ	.744
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้ความรู้เกี่ยวกับวงเงินกู้ยืมอื่น ๆ	.568
ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์		
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์	.785
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะสหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบออนไลน์ 24 ชั่วโมง	.610
ช่องทางการชำระเงินงวด		
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะช่องทางในการจ่ายชำระเงินงวดมีความสะดวก	.830
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะช่องทางในการจ่ายชำระเงินงวดมีความรวดเร็ว	.727
3	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพราะมีช่องทางในการจ่ายชำระเงินงวดที่หลากหลาย	.587

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวภริกา ศรีตาแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 19 เดือน กันยายน พ.ศ. 2520
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 32 หมู่ 11 ตำบลจิวัดอน อำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร 47000 โทรศัพท์ 084-5222913
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ธุรการ
สถานที่ทำงาน	สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2555	ปริญญาตรี ระดับการศึกษา นิติศาสตรบัณฑิต สาขาการนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2543-2548	ผู้ช่วยตำแหน่งธุรการ (ลูกจ้างชั่วคราว) สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สกลนคร จำกัด
พ.ศ. 2548 ถึงปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ธุรการ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัด กระทรวงศึกษาธิการสกลนคร จำกัด