

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สหกรณ์เป็นองค์กรที่มีอยู่แทบทุกประเทศในโลก ไม่ว่าจะเป็นประเทศทุนนิยมหรือสังคมนิยม และเป็นที่ยอมรับเป็นสากลว่า กระบวนการสหกรณ์ที่แข็งแกร่ง เป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม หากจะมองในด้านธุรกิจและการให้บริการของสหกรณ์ ในปัจจุบันนี้ สหกรณ์สามารถดำเนินธุรกิจให้บริการแก่ประชาชนแทบทุกด้าน นับตั้งแต่ธุรกิจด้านสินเชื่อ การซื้อ การตลาด เป็นต้น ถ้าจะเปรียบเทียบขนาดธุรกิจและทุนดำเนินงานระหว่างธุรกิจสหกรณ์กับธุรกิจเอกชน โดยทั่ว ๆ ไป ธุรกิจสหกรณ์ยังนับว่าเป็นรอง แต่ถ้ากระบวนการสหกรณ์ที่เข้มแข็งย่อมเป็นผู้นำในการกำหนดราคาและมาตรฐานสินค้าทั่วประเทศได้ งานสหกรณ์เป็นการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ ที่จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในฐานะผู้ผลิตและผู้บริโภค รวมทั้งเป็นมาตรการหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาการเอาเปรียบระหว่างผู้ผลิต ผู้บริโภค กับพ่อค้าคนกลางและนายทุนลงได้ แต่ในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการสหกรณ์ของรัฐบาลเท่าที่ปรากฏ ยังไม่เป็นที่แพร่หลายไปสู่ประชาชนในระดับตำบล ทั้งนี้ เพราะการดำเนินของรัฐบาลยังขาดองค์การที่จะสนับสนุนให้ประชาชนส่วนใหญ่ เห็นประโยชน์ และเกิดความศรัทธาในวิธีการสหกรณ์อย่างแท้จริง (วิวัฒน์ เมฆอรุณ, 2543, หน้า 1)

ในปี พ.ศ.2522 กองทัพบกมีนโยบายให้หน่วยระดับกองทัพบก มณฑลทหารบก และจังหวัดทหารบกมีโรงสีข้าวของหน่วยเอง เพื่อการครองชีพด้านอาหาร แต่การดำเนินจัดตั้งโรงสีข้าวให้ดำเนินการในรูปแบบการผลิตของสหกรณ์ร้านค้า และกองทัพบกได้อนุมัติให้หน่วยต่าง ๆ ดำเนินการได้ โดยใช้เงินนอกงบประมาณสนับสนุนจำนวนหนึ่ง ศูนย์สงครามพิเศษซึ่งในขณะนั้นมีโรงสีข้าวที่ได้รับพระราชทานมาก่อนแล้ว จึงได้ดำเนินการจัดตั้งสหกรณ์ร้านค้าตามนโยบายของกองทัพบก โดยนำเงินทุนที่กองทัพบกให้การสนับสนุนมาร่วมดำเนินการส่วนหนึ่งโดยยึดหลักการดำเนินการตามระบบของสหกรณ์ เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2522 ได้ประชุมหารือการจัดตั้งเป็นครั้งแรก โดยรองผู้บัญชาการศูนย์สงครามพิเศษ (พันเอกถาวร คลายนสูตร) เป็นประธานจัดตั้ง มีคณะทำงาน 6 คน ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2522 คณะทำงาน ได้รวบรวมรายชื่อสมาชิกจากหน่วยขึ้นตรงของศูนย์สงครามพิเศษเพื่อจดทะเบียนต่อนายทะเบียนสหกรณ์ เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2522 เลขทะเบียนที่ กพช.77/2522 ทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 7,010 หุ้น ๆ ละ 100 บาท คิดเป็นเงินมูลค่าหุ้น 701,000 บาท และในวันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2522 ได้จัดการประชุมสมาชิกเพื่อ

เลือกตั้งกรรมการเป็นครั้งแรก โดยมีคณะกรรมการดำเนินการชุดแรก จำนวน 10 คน มี พลตรีเอก บุญยดี เป็นกรรมการดำเนินการ พันเอกณรงค์ พรหมิม เป็นกรรมการผู้จัดการ เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2523 สถานที่ตั้งครั้งแรกอยู่บริเวณอาคารหอพัก นายทหารศูนย์สงครามพิเศษ สวนสัตว์สระแก้ว อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2531 ได้ย้ายมาตั้งที่บริเวณสนามมวยค่ายนารายณ์ จนถึงปัจจุบัน

สหกรณ์ร้านค้าที่จัดตั้งขึ้น เพื่อวัตถุประสงค์ในการบริการจัดหาเครื่องอุปโภคบริโภคมาจำหน่ายให้แก่สมาชิกสหกรณ์และบุคคลทั่วไป ในลักษณะที่ซื้อตรง คือจำหน่ายสินค้า ที่ถูกต้อง ทั้งปริมาณและคุณภาพ และในราคาที่ยุติธรรม เพื่อตัดพ่อค้าคนกลางที่เอาเปรียบ ปรากฏว่าสหกรณ์ร้านค้าส่วนมากประสบความสำเร็จ ได้รับความเชื่อถือจากสมาชิกและบุคคลทั่วไป แม้ว่าสหกรณ์ร้านค้าบางแห่งไม่สามารถดำเนินงานให้ได้ผลดี เนื่องจากขาด ประสบการณ์ในเชิงการค้าก็ตาม ความสำเร็จของสหกรณ์ร้านค้าส่วนใหญ่จะเป็นสหกรณ์ร้านค้า ในเมือง มีความหนาแน่นของชุมชนเพียงพอที่จะประกอบธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งสามารถทำ รายได้ที่ให้กำไรเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการ ดำเนินงานขึ้นอยู่กับตัวผู้จัดการ ผู้จัดการที่มีความสามารถรอบรู้ในเชิงการค้า สามารถจัดหา สินค้าที่สมาชิกต้องการมาจำหน่ายในราคายุติธรรม และสามารถดำเนินธุรกิจจนมีกำไรเฉลี่ยคืน ให้สมาชิกได้ สหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด ได้จัดโครงการต่าง ๆ ในการสนับสนุน กิจกรรมของสมาชิกซึ่งส่วนใหญ่ซึ่งเป็น ข้าราชการและกำลังพล พร้อมทั้งครอบครัวในศูนย์ สงครามพิเศษ ซึ่งมีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกมีความเข้าใจบทบาทและหน้าที่ในฐานะ เจ้าของสหกรณ์ โดยการจัดทำแผ่นพับออกเผยแพร่ให้สมาชิกเข้าใจการเป็นเจ้าของสหกรณ์และ บทบาทหน้าที่การได้มาซึ่งกรรมการดำเนินงาน ลูกจ้างของสหกรณ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ ความช่วยเหลือ สำหรับบทบาทหน้าที่สมาชิกของสหกรณ์ร้านค้า ได้แก่ การเข้าร่วมประชุม เสนอความคิดเห็นและความต้องการของตนเองต่อที่ประชุมใหญ่ การออกเสียงเลือกตั้ง คณะกรรมการดำเนินการ และการสอบถามการดำเนินกิจการของสหกรณ์ จากโครงการเหล่านี้ ทำให้สมาชิกได้สามารถแสดงออกซึ่งความต้องการด้านต่าง ๆ ที่ต้องการ (ศูนย์สงครามพิเศษ, 2522, ไม่ปรากฏเลขหน้า)

สหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ ได้จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคให้กับสมาชิกมาเป็น เวลานาน ต่อมาได้มีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ เช่น ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ห้างโลตัสฯ จำหน่ายทั้งสินค้าส่งและปลีก ที่ทันสมัยและมีเงินทุนจากต่างชาติให้การสนับสนุนเข้ามาตั้งใน พื้นที่อำเภอเมืองลพบุรี ประชาชนและสมาชิกหันไปจับจ่ายใช้สอยที่ห้างสรรพสินค้ามากขึ้น เนื่องจากมีแรงจูงใจจากการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ ทำให้อุดการขายสินค้าของ สหกรณ์ร้านค้าลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะสรุปยอดรายรับย้อนหลังไปตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 – 2550

ได้ดังนี้ ปี พ.ศ. 2547 ขายสินค้าเงินสด รวมเป็นเงิน 3,862,770.11 บาท ขายสินค้าเงินเชื่อ รวมเป็นเงิน 21,463,571.89 บาท ขายสินค้าเข้าซื้อ/ผ่อนส่ง รวมเป็นเงิน 3,037,466.74 บาท รวมขายสินค้า รวมเป็นเงิน 28,363,788.74 บาท ปี พ.ศ. 2548 ขายสินค้าเงินสด รวมเป็นเงิน 4,791,026.63 บาท ขายสินค้าเงินเชื่อ รวมเป็นเงิน 24,385,249.54 บาท ขายสินค้าเข้าซื้อ/ผ่อนส่ง รวมเป็นเงิน 3,621,315.94 บาท รวมขายสินค้า รวมเป็นเงิน 32,797,592.11 บาท ปี พ.ศ.2549 ขายสินค้าเงินสด รวมเป็นเงิน 4,472,439.27 บาท ขายสินค้าเงินเชื่อ รวมเป็นเงิน 17,921,633.79 บาท ขายสินค้าเข้าซื้อ/ผ่อนส่ง รวมเป็นเงิน 972,515.89 บาท รวมขายสินค้า รวมเป็นเงิน 23,366,588.95 บาท ปี พ.ศ. 2550 ขายสินค้าเงินสด รวมเป็นเงิน 4,386,203.28 บาท ขายสินค้าเงินเชื่อ รวมเป็นเงิน 14,609,880.69 บาท ขายสินค้าเข้าซื้อ/ผ่อนส่ง รวมเป็นเงิน 499,437.38 บาท รวมขายสินค้า รวมเป็นเงิน 19,495,521.35 บาท ซึ่งจะสังเกตได้ว่า ปริมาณการขายต่ำลงทุกปี เนื่องจากกลุ่มผู้มาใช้บริการที่เป็นข้าราชการของหน่วยบัญชาการ ศูนย์สงครามพิเศษและหน่วยขึ้นตรงหน่วยบัญชาการศูนย์สงครามพิเศษ สำหรับสมาชิกและบุคคลภายนอกอื่น ๆ ก็ได้มาใช้บริการยอดลดลง เนื่องจากมีร้านสะดวกซื้อและร้านค้าปลีก ขนาดใหญ่ในจังหวัดลพบุรีเพิ่มมากขึ้น (ชาญชัย พันธุ์พูล, 2550, หน้า 5-6)

ผู้วิจัยเห็นว่า การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เพื่อศึกษาหาสาเหตุว่าเพราะเหตุใดสมาชิกจำนวนมาก หายไปจากการใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ ซึ่งส่วนใหญ่สมาชิกเป็นข้าราชการที่ รับราชการอยู่ในพื้นที่มีทั้งนายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน ลูกจ้างประจำและ บุคคลภายนอก เป็นสมาชิกอยู่จำนวนมากแต่สาเหตุใดจึงทำให้ยอดขายสินค้าจึงได้ลดลง ผู้ทำวิจัยจะศึกษาเกี่ยวกับสมาชิกที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ รวมถึงผู้ให้บริการและสถานที่เพื่อ เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการดำเนินงานด้านการบริการและการจัดการสหกรณ์ฯ เพื่อการบริการมี ความสอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของสมาชิกในทุก ๆ ด้านได้อย่างทั่วถึงและ สามารถทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความสำคัญของการวิจัย

เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการ ด้านการบริการในสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด ทำให้สามารถดำเนินงานสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องต่อความต้องการของสมาชิกสหกรณ์

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของประชากร กลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ศึกษาสำหรับการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประชากร คือ สมาชิกสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จำนวน 6,275 คน ได้แก่

1.1.1 นายทหารชั้นสัญญาบัตร	จำนวน 1,373 คน
1.1.2 นายทหารชั้นประทวน	จำนวน 3,902 คน
1.1.3 ลูกจ้างประจำ	จำนวน 379 คน
1.1.4 ประชาชนทั่วไป	จำนวน 621 คน

โดยข้อมูลจาก รายงานกิจการประจำปี 2550 สหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2550 พบว่าสมาชิกในสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ ประกอบด้วย นายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน ลูกจ้างประจำ และ ประชาชนทั่วไป รวม 6,275 คน (ชาญชัย พันธุ์พูล, 2550, หน้า 7)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite populations) จึงคำนวณหาจำนวนตัวอย่างโดยวิธีของยามานะ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 หรือ 0.05 (พิชิต ฤทธิจรรยา, 2544, หน้า 138) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 376 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ ซึ่งจำแนกดังนี้

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) น้อยกว่า 30 ปี
- 2) 30 – 40 ปี
- 3) 41 – 50 ปี
- 4) 51 – 60 ปี
- 5) มากกว่า 60 ปี

2.1.3 ระดับชั้นยศ

- 1) นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต. – พล.ต.
- 2) นายทหารประทวน ระดับ ส.ต. – จ.ส.อ.
- 3) ลูกจ้างประจำ
- 4) ประชาชนทั่วไป

2.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ระดับปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.5 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย / หย่าร้าง
- 4) แยกกันอยู่

2.1.6 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

- 1) น้อยกว่า 3 ปี
- 2) 3 – 5 ปี
- 3) 6 – 10 ปี
- 4) มากกว่า 10 ปี

2.1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 5,000 บาท
- 2) 5,000 – 10,000 บาท
- 3) 10,001 – 15,000 บาท
- 4) มากกว่า 15,000 บาท

2.2 ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี

- 2.2.1 การเข้าถึงลูกค้า
- 2.2.2 การติดต่อสื่อสาร
- 2.2.3 ความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ
- 2.2.4 ความน่าเชื่อถือ
- 2.2.5 ความมั่นใจในการบริการ
- 2.2.6 การสนองตอบต่อลูกค้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ร้านสหกรณ์ร้านค้า คือ สหกรณ์ที่ผู้บริโภคร่วมกันจัดตั้งขึ้น เพื่อจัดหาสินค้าเครื่องอุปโภคบริโภค มาจำหน่ายแก่สมาชิกและบุคคลทั่วไป โดยขอจดทะเบียนตามกฎหมายสหกรณ์ ในประเภทสหกรณ์ร้านค้า มีสภาพเป็นนิติบุคคลซึ่งสมาชิกผู้ถือหุ้นทุกคนเป็นเจ้าของ สมาชิกลงทุนร่วมกันในสหกรณ์ด้วยความสมัครใจ เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค และเพื่อผดุงฐานะทางเศรษฐกิจของคนและหมู่คณะ

2. สมาชิก หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และประชาชนทั่วไป ที่สมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด

3. การบริการ หมายถึง การให้บริการ การอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกจนทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจ

4. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี โดยใช้เกณฑ์การประเมินด้านบริการไว้ 6 ด้าน คือ

4.1 การเข้าถึงลูกค้า หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสะดวกในการรับบริการทั้งในด้านเวลา รวมไปถึงอาคารสถานที่ที่ให้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์ เช่น เครื่องคิดเงิน โต๊ะสำหรับบริการนั่งรอ ห้องน้ำ การตกแต่ง เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องมีความคล่องตัวโดยไม่ต้องเสียเวลาในการขอรับบริการนานจนเกินไป ทำเลที่ตั้งต้องเหมาะสมและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อหรือรับบริการ

4.2 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจ โดยใช้ภาษาที่ฟังแล้วเข้าใจง่าย ๆ และต้องยินดีฟังความคิดเห็นของผู้ที่มาใช้บริการ โดยสร้างความเข้าใจ และรับฟังปัญหาให้กับผู้มาใช้บริการ และการสื่อสารทางการตลาดสู่ลูกค้า โดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การขายโดยพนักงานขาย รวมถึงการสื่อสารทางการตลาดรูปแบบอื่น ๆ

4.3 ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการมาติดต่อขอใช้บริการ โดยต้องบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยลูกค้าในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เอาใจใส่ลูกค้า นอกจากนี้ยังต้องทักทายลูกค้าด้วยความยกย่อง แสดงกิริยานอบน้อม คำพูดไพเราะ มีอัธยาศัยไมตรี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดี

4.4 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับสมาชิก การบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้สมาชิกรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

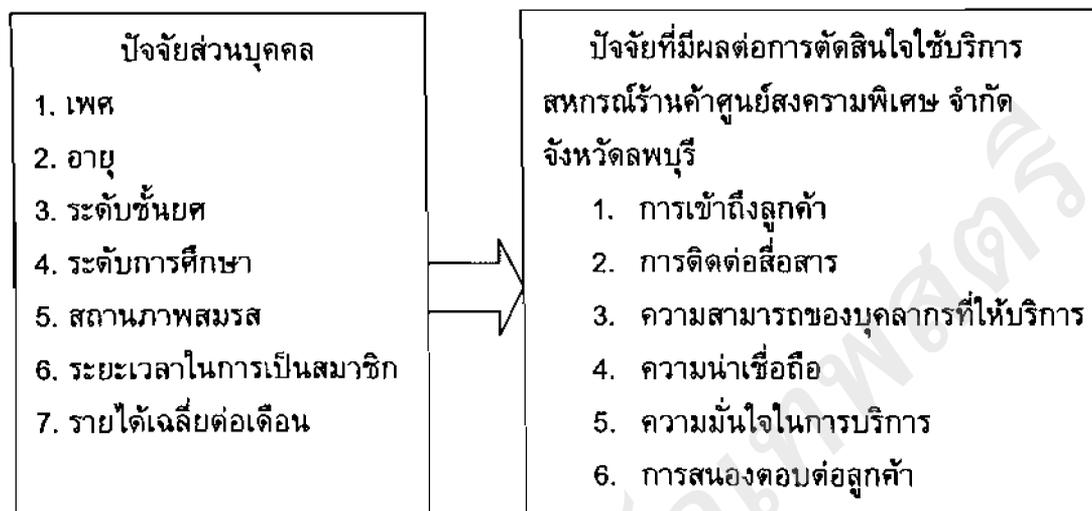
4.5 ความมั่นใจในการบริการ หมายถึง การให้บริการต้องมีความถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ความสามารถและแสดงความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดี ชื่อสัตย์ต่อการให้บริการสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

4.6 การสนองตอบต่อลูกค้า หมายถึง การเต็มใจ ความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า โดยสามารถที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกสบายจากการได้รับบริการ และจะต้องบริการอย่างรวดเร็วไม่ต้องรอนานเพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ตามแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ, (2541ก, หน้า 216) ดังภาพ 1

ตัวแปรอิสระ (independent variables) ตัวแปรตาม (dependent variables)



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน