

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

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

#### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือสมาชิกสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี และประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งหมด 376 ตัวอย่าง นายทหาร

ชั้นสัญญาบัตร 82 ตัวอย่าง นายทหารชั้นประทวน 234 ตัวอย่าง ลูกจ้างประจำ 23 ตัวอย่าง และประชาชนทั่วไป 37 ตัวอย่าง

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประเภทปลายปิด (closed form) มีลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating scale) เป็นการวัดระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ซึ่งสามารถแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามชนิดแบบสำรวจรายการ (check list) เพื่อที่จะสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของสมาชิกสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี โดยแบบสอบถามจำนวน 7 ข้อ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ซึ่งครอบคลุมแนวคิดทางด้านคุณภาพการให้บริการ 6 ด้าน คือ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจในการบริการ การสนองตอบต่อลูกค้า ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญต่อยุทธปัจจัยในแต่ละด้าน โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับการตัดสินใจ โดยกำหนดความมากน้อยของระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี โดยคะแนน 1 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระดับน้อยที่สุด และคะแนน 5 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับวิธีการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.06 – 1.00 แล้วนำไปทดสอบ (try out) กับสมาชิกสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแต่มีสภาพคล้ายคลึงกัน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) รวม 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยสูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟา (alpha coefficient) สำหรับหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของครอนบาค ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 30 ฉบับเท่ากับ 0.90

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้วิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำหนังสือถึงคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ขอความอนุเคราะห์ให้ออกหนังสือไปยังสังกัดต่าง ๆ ที่มีสมาชิกเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยกำหนดวัน เวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 376 ตัวอย่าง ในช่วงปลายเดือนเมษายน 2552 จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการและขอ อนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยส่งแบบสอบถามไปยังสมาชิกตามต้นสังกัด โดยใช้แบบสอบถามได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล แนะนำวิธีตอบแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัย ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องเมื่อรับแบบสอบถามกลับคืนมาครบ จำนวน 376 ฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อแปลความหมายของข้อมูลมีดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มี ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาร้อยละ (percentage)

4.2 วิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสหกรณ์ร้านค้าศูนย์ สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ได้แปลความหมายของระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของ สหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

4.3 ทำการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงคราม พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว (one-way ANOVA) ซึ่งสถิติที่ใช้ก็คือการทดสอบเอฟ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไปเมื่อพบระดับนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบเป็นรายคู่ด้วย วิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least - Significant Difference : LSD)

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงคราม พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของสมาชิกสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงคราม พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 376 ตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบ

แบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 74.5 ส่วนเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 25.5 ส่วนอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.5 ระดับชั้นยศนายทหารชั้นประทวนระดับ ส.ต.-จ.ส.อ. คิดเป็นร้อยละ 46.8 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.7 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4.0 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 70.0 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมาที่ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก อยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.4 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.0

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวม 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมาชิกสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ คือ ความมั่นใจในการบริการความน่าเชื่อถือ ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ และการติดต่อสื่อสาร และระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ การเข้าถึงลูกค้า การสนองตอบต่อลูกค้า เมื่อแยกพิจารณารายด้านมีผลระดับปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ มีดังนี้

### 2.1 การเข้าถึงลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี โดยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เวลาเปิด – ปิด ให้บริการที่เหมาะสม และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทำเลที่ตั้งเหมาะสม และสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการรวมทั้งสถานที่จอดรถกว้างขวาง และ สถานที่ให้บริการสะอาด กว้างขวาง ไม่คับแคบ ส่วนรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีเรื่องอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น เครื่องคิดเงิน ตะกร้าใส่ของ รถเข็นใส่ของ ฯลฯ

### 2.2 การติดต่อสื่อสาร

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะนอบน้อม เจ้าหน้าที่ยินดีฟังความคิดเห็นของสมาชิกเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย

ปานกลาง และเปิดโอกาสให้ซักถามและยินดีตอบข้อซักถาม ค่าเฉลี่ยปานกลาง ส่วนรายชื่อที่  
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด เจ้าหน้าที่ที่มีการแนะนำสินค้าใหม่อยู่ตลอดเวลา

### 2.3 ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด  
จังหวัดลพบุรี โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกรายข้อ โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้อย่างดี เจ้าหน้าที่  
สามารถตอบคำถามผู้รับบริการหรือสมาชิกได้อย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา  
เฉพาะหน้าได้อย่างดี ส่วนรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและมี  
ทักษะในการปฏิบัติงาน โดยให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

### 2.4 ความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด  
จังหวัดลพบุรี โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความน่าเชื่อถือใน  
ระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สหกรณ์ร้านค้า  
ศูนย์สงครามพิเศษได้บริการตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง  
เหมาะสม เจ้าหน้าที่บริการอย่างเสมอภาค ส่วนรายชื่อที่มีความน่าเชื่อถือต่ำสุดมีค่าเท่ากับ 2 ข้อ  
คือ เมื่อสมาชิกมีปัญหา มีการให้ความช่วยเหลือสมาชิกอย่างจริงใจ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้  
อย่างน่าเชื่อถือ

### 2.5 ความมั่นใจในการบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด  
จังหวัดลพบุรี โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต การให้บริการมีความถูกต้องและชัดเจน  
เจ้าหน้าที่มีความสามารถติดตามแก้ไขปัญหาได้ดี ส่วนรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มี  
ความรู้ในเรื่องของการบริการ

### 2.6 การสนองตอบต่อลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด  
จังหวัดลพบุรี โดยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ  
แรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่  
ให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค ส่วนรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เมื่อสมาชิกร้องขอความ  
ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ยินดีปลื้มใจจากงานอื่นมาให้บริการ

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สรุปได้ดังนี้

3.1 สมาชิกสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด เพศชาย และเพศหญิง ในภาพรวมและด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ และด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นใจในการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความน่าเชื่อถือ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 สมาชิกสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามอายุ ได้แก่ อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 30 - 40 ปี 41- 50 ปี 51 - 60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเข้าถึงลูกค้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.3 สมาชิกสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับชั้นยศ นายทหารสัญญาบัตรระดับ ร.ต.- พล.ต. นายทหารชั้นประทวนระดับ ส.ต. - จ.ส.อ. ลูกจ้างประจำ และประชาชนทั่วไป ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.4 สมาชิกสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านก็ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 สมาชิกสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามสถานภาพ โสด สมรส หม้าย / หย่าร้าง และแยกกันอยู่ ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 สมาชิกสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก น้อยกว่า 3 ปี 3 - 5 ปี 6 - 10 ปี และมากกว่า 10 ปี ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยทุกด้านพบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความมั่นใจในการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการเข้าถึงลูกค้า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.7 สมาชิกสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าปัจจัยด้านการเข้าถึงลูกค้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านความมั่นใจในการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่ได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน และระดับมาก 2 ด้าน พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านการเข้าถึงลูกค้ามากที่สุด ลำดับที่สองด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ลำดับที่สามด้านความมั่นใจในการบริการ ลำดับที่สี่ด้านความน่าเชื่อถือ ลำดับที่ห้าด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสุดท้ายที่มีปัจจัยต่อการตัดสินใจน้อยที่สุดคือด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยสามารถอภิปรายผล ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ทั้ง 6 ด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านการเข้าถึงลูกค้า ในรายด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี พบว่าสามรายชื่ออยู่ในระดับมากและสองรายชื่ออยู่ระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เวลาเปิด-ปิด ให้บริการที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกในการเดินทาง มาใช้บริการรวมทั้งสถานที่จอดรถกว้างขวาง สถานที่ให้บริการสะอาด กว้างขวาง ไม่คับแคบ สถานที่ให้บริการมีความสว่างเพียงพอและสะดวกในการเลือกซื้อ ส่วนรายชื่อที่มีความเจ็ลี่ยน้อยที่สุดคือ มีเครื่องอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น เครื่องคิดเงิน ตะกร้าใส่ของ รถเข็นใส่

ของ ฯลฯ เนื่องจากเครื่องอำนวยความสะดวกมีน้อยหรือไม่มีเลย เช่น รถเข็น ทำให้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ในภาพรวมทุกรายด้านปรากฏว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา เหลี่ยมวรารุง (2541, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการงานกายอุปกรณ์ ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ซึ่งด้านการเข้าถึงลูกค้าอยู่ในระดับพอใช้

1.2 การติดต่อสื่อสาร ในรายด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี พบว่าสี่ข้ออยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงหนึ่งข้อเท่านั้นที่อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยวาจาที่ไพเราะ นอบน้อม เจ้าหน้าที่ยินดีฟังความคิดเห็นของสมาชิกเป็นอย่างดี เปิดโอกาสให้ซักถามและยินดีตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการทุกรูปแบบ และเจ้าหน้าที่มีการแนะนำสินค้าใหม่อยู่ตลอดเวลา แสดงว่า บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบายข้อมูลให้สมาชิกเข้าใจ จึงส่งผลให้สมาชิกไม่พอใจในงานบริการ ซึ่งในภาพรวมทุกรายด้านปรากฏว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา เหลี่ยมวรารุง (2541, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการงานกายอุปกรณ์ ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ซึ่งด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับดี

1.3 ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ในรายด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี พบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้อย่างดี เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามผู้รับบริการหรือสมาชิกได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสมาชิก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติ โดยให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจาก บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถามหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามความต้องการของลูกค้า จึงทำให้บางครั้งให้ข้อมูลไม่ถูกต้องทำให้สมาชิกเข้าใจผิดพลาด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา เหลี่ยมวรารุง (2541, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการงานกายอุปกรณ์ ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ซึ่งด้านสมรรถภาพในการให้บริการอยู่ในระดับดี

1.4 ความน่าเชื่อถือ ในรายด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี พบว่า หนึ่งข้ออยู่ในระดับมาก และสี่รายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ สหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ

ได้ให้บริการตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค และสองรายข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ เมื่อสมาชิกมีปัญหา การให้ความช่วยเหลือสมาชิกอย่างจริงใจ และเจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างน่าเชื่อถือ เนื่องจาก ในบางครั้ง เมื่อสมาชิกมีปัญหา หรือต้องการคำตอบที่ต้องการ แต่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งในภาพรวมทุกรายด้านปรากฏว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลดา บินษาเวิน (2543, บทคัดย่อ) การวิจัย เรื่อง การพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งด้านความเชื่อมั่น น่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ความมั่นใจในการบริการ ในรายด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี พบว่า สองรายข้ออยู่ในระดับมาก และสามารถอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ซื่อสัตย์ สุจริต การให้บริการมีความถูกต้องและชัดเจน และสองรายข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถติดตามแก้ไขปัญหาได้ดี พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่สมาชิก และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องของการบริการ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ค่อยใส่ใจในปัญหาของสมาชิกที่มาใช้บริการทำให้สมาชิกตัดสินใจใช้บริการในระดับปานกลาง ซึ่งในภาพรวมทุกรายด้านปรากฏว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา เหลี่ยมวรารังกูร (2541, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการงานขายอุปกรณ์ ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ซึ่งด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี

1.6 การสนองตอบต่อลูกค้า ในรายด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี พบว่าสองรายข้ออยู่ในระดับมาก และสามารถอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อผู้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และรายข้อที่มีความเจตยาน้อยกว่ารายข้ออื่น ๆ คือ เมื่อสมาชิกร้องขอความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ยินดีปลีกตัวจากงานอื่นมาให้บริการ เนื่องจาก สมาชิกมีปัญหาหลายรูปแบบซึ่งบางครั้งทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเบื่อหน่าย ทำให้สมาชิกที่มารับบริการ บางรายไม่ประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในภาพรวมทุกรายด้าน ปรากฏว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา เหลี่ยมวรารังกูร (2541, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการงานขายอุปกรณ์ ศูนย์สิรินธร

เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ และด้านการสนองตอบความต้องการอยู่ในระดับดี

2. ผลการเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในรายด้านจำนวน 7 ด้าน และภาพรวม สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 เพศ มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมภฎาฐ ยะวิสัย (2540, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อสินค้าระหว่างร้านสะดวกซื้อกับร้านขายของชำ ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าที่เพศต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้า และไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 อายุ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมภฎาฐ ยะวิสัย (2540, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อสินค้าระหว่างร้านสะดวกซื้อกับร้านขายของชำ พบว่าอายุของผู้บริโภคมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการร้านค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราโมชน์ รอดจำรัส (2540, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคที่มีต่อร้านสะดวกซื้อ พบว่าผลการวิจัยเมื่อจำแนกตามอายุ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ระดับชั้นยศ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริประภา สมบูรณ์วงศ์ (2546, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ผลการวิจัยพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษส่วนใหญ่จะเป็นสมาชิกที่มีระดับชั้นยศ ส.ต. จนถึงระดับ พล.ต. จึงทำให้การบริการมีความแตกต่างกัน

2.4 ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก ระดับการศึกษาสมาชิกส่วนใหญ่ของสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษเป็นข้าราชการทหารซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ในหลายพื้นที่ของประเทศไทย ระดับการศึกษาจึงไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ยุพิน คนดี (2548, บทคัดย่อ) ที่ได้

วิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ครูลำปาง จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กุลชลี ชูตินันท์ (2546, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าผลการวิจัยด้านสถานภาพสมรสไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

2.6 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สราวุธ ดวงจันทร์ (2548, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการสมาชิกผลการวิจัยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวัชรีย์ ปกหุด (2544, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการของสหกรณ์การเกษตรท่าอุเทน จำกัด ผลการวิจัยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

การวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์รายด้าน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

1.1 ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า มีเครื่องอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น เครื่องคิดเงิน ตะกร้าใส่ของ รถเข็นใส่ของ ฯลฯ น้อยสุด สหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี จึงควรปรับปรุงเครื่องอำนวยความสะดวกให้ทันสมัย เพื่อให้สามารถให้บริการสมาชิกได้รวดเร็วและทันต่อความต้องการของสมาชิกผู้ใช้บริการ

1.2 การติดต่อสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการแนะนำสินค้าใหม่ อยู่ตลอดเวลา น้อยสุด สหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี จึงควรปรับปรุงให้

เจ้าหน้าที่ที่มีการประชาสัมพันธ์ แนะนำสินค้าใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สมาชิกได้รับทราบเพื่อเป็นปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการ

1.3 ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในการปฏิบัติงาน โดยให้บริการได้อย่างรวดเร็วอย่างน้อยสุด สหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี จึงควรปรับปรุงให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถ และสามารถตอบปัญหาหรือปฏิบัติงานได้สนองความต้องการของสมาชิกให้สมกับเป็นงานบริการ

1.4 ความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อสมาชิกมีปัญหา มีการให้ความช่วยเหลือสมาชิกอย่างจริงใจ และเจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยน้อยเท่ากัน สหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี จึงควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความจริงใจที่จะช่วยเหลือสมาชิก เมื่อสมาชิกมีปัญหา และใส่ใจในการตอบคำถามสมาชิก

1.5 ความมั่นใจในการบริการ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องของการบริการน้อยสุด สหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี จึงควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรมในเรื่องของการให้บริการ เพื่อจะต้องสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้

1.6 การสนองตอบลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า เมื่อสมาชิกร้องขอความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ยินดีปลื้มตัวจากงานอื่นมาให้บริการน้อยสุด สหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี จึงควรปรับปรุงในเรื่องของความจริงใจที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีต่อสมาชิกเมื่อสมาชิกมีปัญหา

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการของสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี

2.2 ด้านความต้องการสินค้าที่สมาชิกต้องการใช้อยู่เป็นประจำ และการนำสินค้ามาจำหน่ายให้กับสมาชิกเป็นสินค้าที่ทันสมัย

2.3 ควรเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า อื่น ๆ ภายในจังหวัดเดียวกันด้วยเพื่อให้ได้นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบเพื่อที่จะให้ครอบคลุมทั่วทั้งสหกรณ์ร้านค้า