

บทความวิจัย (Research Article)

ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยจูงใจในการฝากเงินที่ส่งผลต่อการเลือกใช้
บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด
Internal Factors and Motivation Factors Affecting Money Saving
of The Members of Phitsanulok Public Health Saving
and Credit Co-operation Limited

ชมพูนุท คำพุด^{1*} ลัสดา ยาวิละ¹ และรัตนา สิทธิอ่วม¹
Choompoonuch Khamphut^{1*}, Lasda Yawila¹, and Rattana Sittioum¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยจูงใจในการฝากเงินที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด และเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการเงินฝาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด จำนวน 350 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติคือการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์และปัจจัยจูงใจในการฝากเงิน ด้านแรงจูงใจในการออมส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการเงินฝากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: บริการเงินฝาก สหกรณ์ออมทรัพย์

¹ สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Program in Applied Management, Faculty of Management Science, Pibulsongkram Rajabhat University

*Corresponding author; email: Choompoonuch.@psru.ac.th

(Received: 9 May 2019; Revised: 21 June 2019; Accepted: 16 August 2019)

Abstract

The purposes of this research were to study the internal factors and motivation factors affecting the money saving of the members of Phitsanulok Public Health Saving and Credit Co-operation Limited and to compare the usage selection of the co-operation deposit service according to personal factors. The samples were 350 members of Phitsanulok Public Health Saving and Credit Co-operation Limited. Data were collected by using questionnaires, and analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis. The findings were as follows: In terms of internal factors in the organization, the information and public relations of internal factor, and motivation factor on deposit saving, saving motivation affected the usage selection of the co-operation deposit service of the members of Phitsanulok Public Health Saving and Credit Co-operation Limited at statistical significance of 0.01. The members of Phitsanulok Public Health Saving and Credit Co-operation Limited with different monthly salary chose the usage of deposit service with a significantly different at 0.05.

Keywords: Money Saving Services, Credit Co-operation Limited

บทนำ

การออมเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดการลงทุนของประเทศให้เจริญเติบโตและมีเสถียรภาพ รวมทั้งยังเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถสะท้อนถึงระดับความเป็นอยู่ของประเทศนั้นๆ ในอนาคต หากการออมของประเทศอยู่ในระดับสูงจะทำให้การลงทุนในประเทศ ไม่ต้องอาศัยเงินทุนจากต่างประเทศ เป็นเงินทุนที่ไหลเข้าออกอย่างรวดเร็ว ระดับเงินออมที่เพียงพอส่งผลให้การลงทุนและเศรษฐกิจของประเทศดีขึ้นตามมา (เหมือนขวัญ รองเดช, 2556) สหกรณ์เป็นองค์กรทางเศรษฐกิจที่อยู่คู่สังคมไทยมากกว่า 100 ปี ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงินระหว่างสมาชิกที่มีเงินเหลือและสมาชิกที่ต้องการใช้เงิน แต่ในช่วงหลังการดำเนินธุรกรรมของสหกรณ์ออมทรัพย์มีการพัฒนาในหลายด้านทั้งการให้สินเชื่อที่ขยายเกือบเท่าตัว จึงเป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญในการให้สินเชื่อแก่ภาคครัวเรือน สหกรณ์ออมทรัพย์จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของผู้ที่มีรายได้ประจำ เนื่องจากสหกรณ์ออมทรัพย์ทำหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ ช่วยเสริมการออมของสมาชิก ทั้งในด้านการถือหุ้นและการออมเงินและเป็นแหล่งกักเก็บเงินเพื่อช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็นและเดือดร้อนโดยคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2561) ดังนั้น หากสหกรณ์สามารถระดมเงินออมจากสมาชิกได้อย่างต่อเนื่องและเพียงพอกับความต้องการใช้เงินทุนหมุนเวียนในการทำธุรกิจได้ ผลประโยชน์ก็จะเกิดกับสมาชิกอย่างสูงสุดและการลดการกู้เงินจากแหล่งเงินทุนภายนอกจะสร้าง

ภูมิคุ้มกันที่แข็งแกร่งให้เกิดขึ้นจากภายในเพื่อให้สหกรณ์เป็นศูนย์กลางด้านการออม การให้บริการด้านเงินทุนและสวัสดิการ

การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ที่ผ่านมามีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การรับฝากเงินจากสมาชิกสหกรณ์มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี คิดเป็นร้อยละ 11.75 ในปี 2560 แต่ในขณะเดียวกันจำนวนเงินให้กู้แก่สมาชิกก็มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี คิดเป็นร้อยละ 8.38 ในปี 2560 โดยสัดส่วนเงินกู้คิดเป็น 3.25 เท่า ของอัตราเงินฝาก สมาชิกซึ่งมีแนวโน้มการกู้ยืมมากกว่าการออม (สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด, 2561) การรับฝากเงินจากสมาชิกจึงเป็นจุดมุ่งหมายและกิจกรรมหลักที่สำคัญของสหกรณ์และเป็นแหล่งเงินทุนที่ได้มา โดยไม่ต้องมีหลักประกัน และยังเสียดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำ เมื่อเทียบการกู้เงินจากแหล่งภายนอกอื่น ๆ ซึ่งสหกรณ์ได้นำเงินทุนไปปล่อยกู้ให้สมาชิกอีกกลุ่มหนึ่ง โดยคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่สูงกว่าเงินรับฝาก ขณะที่สมาชิกจะได้รับผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ยเงินฝากและเงินปันผล ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสนใจเป็นพิเศษเพราะเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกนำเงินมาฝากด้วยความสมัครใจ ทำให้สมาชิกรู้จักเก็บออมเงินและไม่ต้องไปกู้เงินจากระบบ ทำให้สถาบันครอบครัวมีความมั่นคงขึ้น ดังนั้น สหกรณ์ฯ ควรเร่งระดมเงินฝากให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการด้านเงินกู้ ด้านเงินทุน และสวัสดิการสมาชิก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยจุใจในการฝากเงินที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนและการปรับปรุงกลยุทธ์ให้สมาชิกออมเงินกับสหกรณ์เพิ่มขึ้น ลดการกู้เงินจากแหล่งเงินทุนภายนอก ส่งผลทำให้การดำเนินงานของสหกรณ์เพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกและให้เกิดประโยชน์สูงสุดนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของสมาชิกต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจุใจในการฝากเงินที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ที่ถูกคัดเลือกมาจากกลุ่มประชากรทั้งหมด 2,761 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 350 คน ใช้วิธีคำนวณตามสูตรของทาโรยามาเน (Yamane, 1973: 727)

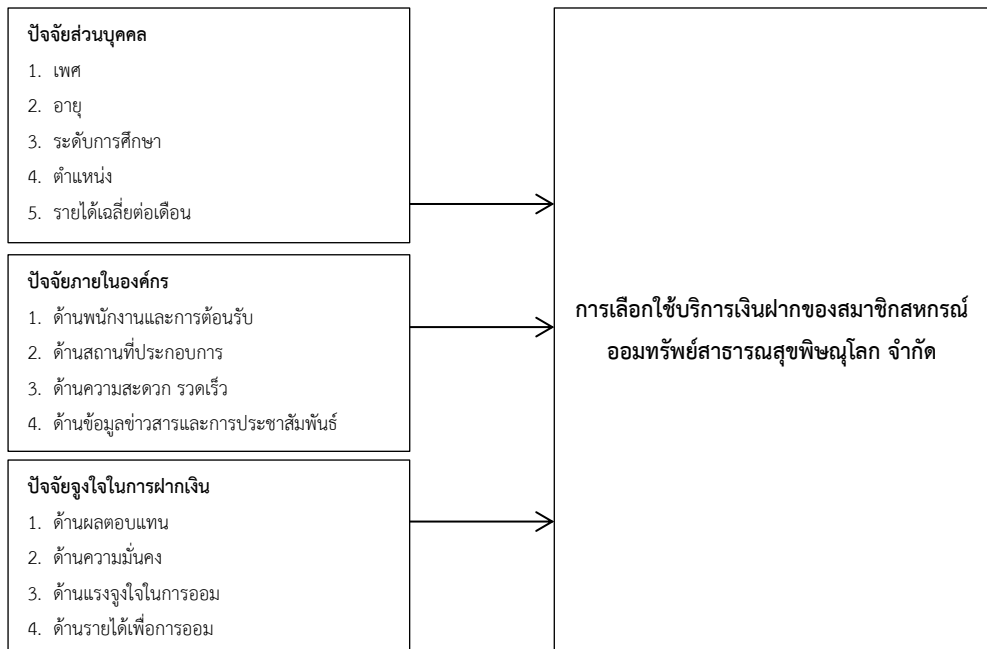
2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) ปัจจัยภายในองค์กร ประกอบด้วย ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ 3) ปัจจัยมุ่งใจในการฝากเงิน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคง ด้านแรงจูงใจในการออม และด้านรายได้เพื่อการออมตัวแปรตาม ได้แก่ การเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด 9 อำเภอ ในจังหวัดพิษณุโลก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยมุ่งใจในการฝากเงินที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของ ปิยะวัฒน์ น้อยนอนเมือง (2559) โดยเลือกใช้มิติในการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน เป็นตัวแปรในการศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ประกอบด้วย ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยมุ่งใจในการฝากเงิน โดยปรับปรุงจากแนวคิดของ ศิริรัตน์ ศรีพนม (2559); ใจเดียว โกมลเพ็ชร (2551); กฤตภาส เลิศสงคราม (2555) และแนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ McGrew & Wilson (1982 อ้างถึงใน ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรยา, 2555) มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยภายในองค์กรส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด
2. ปัจจัยจิตใจในการฝากเงินส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด
3. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการเลือกใช้บริการเงินฝากแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยจิตใจในการฝากเงินที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. **รูปแบบการวิจัย** เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยจุใจในการฝากเงินที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์สาธาณสุขพิษณุโลก จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 สอบถามปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยจุใจในการฝากเงิน เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับจำนวน 45 ข้อและตอนที่ 3 สอบถามการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์สาธาณสุขพิษณุโลก จำกัด เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 5 ข้อ โดยมีวิธีการสร้างเครื่องมือ ตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ฝากเงินออมทรัพย์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธาณสุขพิษณุโลก จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถามเพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยปรับปรุง กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการศึกษางานวิจัยด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของ ปิยะวัฒน์ น้อยนอมเมือง (2559) ปัจจัยจุใจในการฝากเงิน โดยปรับปรุงจากแนวคิดของ ศิริรัตน์ ศรีพนม (2559); ใจเดียว โกมลเพชร (2551); กฤตภาส เลิศสงคราม (2555)

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำคะแนนที่ได้ไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence) ซึ่งได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00

2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองไปใช้ เพื่อหาอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่น โดยค่าอำนาจจำแนกรายข้อแบบสอบถามตอนที่ 2 เท่ากับ 0.46-0.72 ตอนที่ 3 เท่ากับ 0.42-0.64 และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

2.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์เพื่อไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 350 ชุด ได้รับกลับร้อยละ 100

3.2 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยมุ่งใจในการฝากเงิน และข้อมูลการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด โดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าที (t-test) และจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

4.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยมุ่งใจในการฝากเงินที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.00 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.86 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.29 เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 70.86 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.14

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยมุ่งใจในการฝากเงิน และข้อมูลการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด

ปัจจัยภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ	4.09	0.69	มาก
2. ด้านสถานที่ประกอบการ	3.67	0.76	มาก
3. ด้านความสะดวกรวดเร็ว	3.91	0.70	มาก
4. ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	3.76	0.84	มาก
รวม	3.89	0.66	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.70) และด้านข้อมูลข่าวสารและการ

ประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.84) และด้านสถานที่ประกอบการ ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยจูงใจในการฝากเงินที่ส่งผลต่อการใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด

ปัจจัยจูงใจในการฝากเงิน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านผลตอบแทน	3.96	0.74	มาก
2. ด้านความมั่นคง	3.99	0.71	มาก
3. ด้านแรงจูงใจในการออม	3.92	0.74	มาก
4. ด้านรายได้เพื่อการออม	3.62	0.86	มาก
รวม	3.91	0.65	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการฝากเงินที่ส่งผลต่อการใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลกจำกัดโดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความมั่นคง ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.71) รองลงมาคือ ด้านผลตอบแทน ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = 0.74) และด้านแรงจูงใจในการออม ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.74) ตามลำดับส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านรายได้เพื่อการออม ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = 0.86)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยจูงใจในการฝากเงินที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์และปัจจัยจูงใจในการฝากเงิน ด้านแรงจูงใจในการออม ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตาราง 3

ตาราง 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การถดถอยพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด

Model	การเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด		t	Sig.
	สัมประสิทธิ์การถดถอย (B)			
	ความคลาดเคลื่อน			
	มาตรฐาน			
ค่าคงที่	0.519		3.606	0.000
พนักงานและการต้อนรับ (X ₁)	0.009	0.043	0.206	0.837

Model	การเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิก		t	Sig.
	สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด			
	สัมประสิทธิ์การถดถอย (B)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
สถานที่ประกอบการ (X ₂)	0.046	0.243	1.026	0.306
ความสะดวกรวดเร็ว (X ₃)	0.067	0.151	1.378	0.169
ข้อมูลข่าวสารและ				
การประชาสัมพันธ์ (X ₄)	0.132	0.414	3.085	0.002**
ปัจจัยภายในองค์กร (X ₅)	0.089	0.328	1.630	0.104

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 3 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด พบว่า ปัจจัยภายในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ (X₄) มีความสัมพันธ์เชิงบวก (Beta = 0.132) สามารถแสดงสมการทำนายดังนี้

Unstandardized $\hat{Y}$ = 0.519 + 0.132(X₄)**

Standardized $\hat{Y}$ = 0.414(X₄)**

เมื่อ $\hat{Y}$ = ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก

X_4 = ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

จากสมการข้างต้น สามารถพยากรณ์ได้ว่า ถ้าปัจจัยภายในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เปลี่ยนแปลงไปหนึ่งหน่วย จะทำให้การเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิก เพิ่มขึ้น 0.132 หน่วย

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การถดถอยพหุคูณ ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด

Model	การเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิก		t	Sig.
	สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด			
	สัมประสิทธิ์การถดถอย (B)	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่	0.533		3.636	0.000
ผลตอบแทน (X ₆)	0.035	0.035	0.399	0.644
ความมั่นคง (X ₇)	0.076	0.078	0.787	0.138
แรงจูงใจในการออม (X ₈)	1.007	1.184	0.803	0.000**
รายได้เพื่อการออม(X ₉)	0.043	0.050	1.125	0.261
ปัจจัยจูงใจ(X ₁₀)	0.042	0.055	0.147	0.105

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการออม (X_8) มีความสัมพันธ์เชิงบวก ($Beta = 1.007$) สามารถแสดงสมการทำนาย ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 0.533 + 1.007(X_8)^{**}$$

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 1.184(X_8)^*$$

$$\text{เมื่อ } \hat{Y} = \text{ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก}$$

$$X_8 = \text{ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการออม}$$

จากสมการข้างต้น สามารถพยากรณ์ได้ว่า ถ้าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการฝากเงินด้านแรงจูงใจในการออมเปลี่ยนแปลงไปหนึ่งหน่วย จะทำให้การเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิก เพิ่มขึ้น 1.007 หน่วย

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานต่างกันมีการเลือกใช้บริการเงินฝากไม่แตกต่างกัน ส่วนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการเงินฝากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด มากกว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปและอภิปรายผล

1. ปัจจัยภายในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการฝากเงินด้านแรงจูงใจในการออม ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารความคิดเห็น ข่าวสารและข้อเท็จจริงต่าง ๆ ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานองค์กรกับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจัยภายในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์นั้น จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความมั่นใจดังที่ Kumar et al. (2009) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่าการที่ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการ และสามารถติดต่อสื่อสาร ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ซึ่งสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ได้ให้ความสำคัญด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงกับสมาชิกสหกรณ์มีการเปิดช่องทางเพื่อเข้าถึงสมาชิกได้หลากหลาย เช่น แผ่นพับ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ มีป้ายประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้สมาชิกได้รับทราบ มีการประชาสัมพันธ์และ

จัดกิจกรรมพบปะสมาชิกสหกรณ์อยู่เสมอ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของสหกรณ์ผ่านการประชุมผู้แทนสมาชิก ประชุมเจ้าหน้าที่การเงิน ประชุมใหญ่สามัญประจำปี และมีการฝากข่าวประชาสัมพันธ์ให้กับผู้แทนสมาชิก เจ้าหน้าที่การเงินประจำหน่วย เพื่อแจ้งให้สมาชิกสหกรณ์ทราบสหกรณ์ให้ความสำคัญด้านข้อมูล และการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ทำให้สมาชิกทราบข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์จึงมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด สอดคล้องกับการวิจัยของ อวยพร ฐิตรีศักดิ์ (2552) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวัฒน์ น้อยนอนเมือง (2559) ที่ได้ศึกษาการจัดการสหกรณ์ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงกับสมาชิกสหกรณ์มีการเปิดช่องทางเพื่อเข้าถึงสมาชิกได้หลากหลาย เช่น สื่อวิทยุ แผ่นพับ โทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและยังสอดคล้องกับการวิจัยของ อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ที่สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ได้หลายช่องทาง นอกจากนี้ปัจจัยมุ่งใจในการฝากเงิน ด้านแรงจูงใจในการออม ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าแรงจูงใจเป็นพลังกระตุ้นหรือแรงขับภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติ ดังที่ Domjan (1996) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ สอดคล้องกับ วิไลลักษณ์ ไทยอุตสาห์ (2553) กล่าวว่า การฝากเงินของบุคคล และความต้องการถือเงินของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับรายได้ถาวร อัตราผลตอบแทนที่ได้รับ รสนิยมและความพอใจ ซึ่งล้วนแต่เป็นแรงจูงใจในการออม สอดคล้องกับการวิจัยของ ศุภวรรณ มณีพันธุ์วงศ์ (2552) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจออมของพนักงานธนาคารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ปัจจัยมุ่งใจด้านแรงจูงใจในการออม ส่งผลต่อการตัดสินใจออมของพนักงานธนาคารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยของ ศิริรัตน์ ศรีพนม (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมด้านแรงจูงใจในการออมมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับการออมเงินไว้ใช้เผื่อยามฉุกเฉิน

2. ผลการเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานต่างกันมีการเลือกใช้บริการเงินฝากไม่แตกต่างกัน ส่วนสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ที่ได้กล่าวว่าตัวแปรด้านรายได้ ทำให้บุคคลมีการตัดสินใจความคิดเห็น เจตคติแตกต่างกัน เช่น บุคคลที่มีรายได้

แตกต่างกันก็จะมี ความแตกต่างในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมบุคคล ดังที่ ญาณิศา เปื่อนพะ (2557) กล่าวว่า การออมเป็นการแบ่งเงินส่วนหนึ่งจากรายได้เพื่อเก็บไว้สำหรับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต และเป็นการเก็บเงินส่วนหนึ่งจากรายได้ เพื่อเอาไว้เป็นทุน บริหารจัดการทุนนั้นให้งอกเงยเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการลงทุน ทำธุรกิจส่วนตัว ดังนั้น รายได้ของบุคคลจึงทำให้บุคคลเลือกใช้บริการเงินฝากแตกต่างกัน สอดคล้องกับที่ ศุภวรรณ มณีพันธุ์วงศ์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจออมของพนักงานธนาคารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการตัดสินใจออมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเพ็ญ ภูววิทยพันธุ์ (2554) ศึกษาผลกระทบของปัจจัยทางเศรษฐกิจต่อพฤติกรรมการออมภาคครัวเรือนผ่านสถาบันการเงิน โดยศึกษาพฤติกรรมการออมภาคครัวเรือน ทั้งการเปลี่ยนแปลงปริมาณการออมรวมผ่านสถาบันการเงินและปริมาณการออมในแต่ละสถาบันการเงินที่ทำการศึกษาระหว่างปี 2518-2539 และวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยด้านเศรษฐกิจต่อปริมาณการออม ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยรายได้ทั้งรายได้สุทธิที่สามารถใช้จ่ายได้จริงและรายได้จากทรัพย์สินมีอิทธิพลต่อการออมผ่านสถาบันการเงินและงานวิจัยของ บุษบง ศรีสันต์ (2554) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ปริมาณการออม ได้แก่ รายได้ จากผลการวิจัยดังกล่าว ถ้าต้องการกระตุ้นการออมให้เพิ่มขึ้นอาจจะใช้การส่งเสริมในกลุ่มผู้ที่มีรายได้สูงหรือกลุ่มอาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ควรจัดให้มีการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการฝากเงินอย่างหลากหลาย ใช้สื่อรูปแบบต่าง ๆ และให้การประชาสัมพันธ์อย่างรวดเร็ว และมีความทันสมัย เช่น จัดทำไลน์กลุ่มเพื่อให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์กับสมาชิก
2. ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ในเรื่องวิธีการฝากเงินการออม ให้สมาชิกทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และบริการต่าง ๆ ที่สมาชิกจะได้รับจากสหกรณ์ รวมถึงการให้ความรู้ ความเข้าใจความสำคัญของการฝากเงินหรือการออมเพื่อให้สมาชิกเห็นความสำคัญและตัดสินใจเลือกฝากเงินกับสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมการออมของสมาชิกโดยขยายการศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์อื่น ๆ และนำผลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการศึกษา เพื่อให้คณะกรรมการทราบและสามารถนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด ต่อไป
2. ควรศึกษาพฤติกรรมการกู้ยืมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก จำกัด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์

3. ควรศึกษาปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการใช้บริการฝากเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิชญ์โลก จำกัด

4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการฝากเงินกับธนาคารและสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิชญ์โลก จำกัด

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2561). สหกรณ์. สืบค้น 1 กันยายน 2561, จาก

http://www.cpd.go.th/cpd/epdinter/Information_coop.html.

กฤตภาส เลิศสงคราม. (2555). พฤติกรรมการออมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการออมของพนักงานบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ใจเดียว โกมลเพ็ชร. (2551). พฤติกรรมการออมเงินของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา (การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ญาณิสา เผื่อนเพาะ. (2557). การให้ความหมาย รูปแบบและกระบวนการออมของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิต สาขาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

บุษบง ศรีสันต์. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.

ปิยะวัฒน์ น้อยนอนเมือง. (2559). การจัดการสหกรณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

พรเพ็ญ ภูววิทยพันธุ์. (2554). ผลกระทบของปัจจัยทางเศรษฐกิจต่อพฤติกรรมการออมภาคครัวเรือนผ่านสถาบันการเงิน (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

วิไลลักษณ์ ไทยอุตสาห. (2553). การเร่งการออมของครัวเรือนในประเทศ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรยา. (2555). พฤติกรรมและการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ด้านนกสายสุทธานภดลในวังสวนสุนันทาของนักท่องเที่ยวชาวไทย และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ศิริรัตน์ ศรีพนม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

- ศุภวรรณ มณีพันธุ์วงศ์. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจออมของพนักงานธนาคารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม* (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก. (2561). *รายงานการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2560*. พิษณุโลก: สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขพิษณุโลก.
- เหมือนขวัญ รองเดช. (2556). *สถานการณ์การออมและการลงทุน และการพัฒนาตลาดทุนไทย : แนวโน้มปี 2556 สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง*. สืบค้น 7 สิงหาคม 2561, จาก <http://www.fpo.go.th/main/Home.aspx>
- อัจฉราภรณ์ ชูวงศ์. (2559). *คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อวยพร ภูริศรีศักดิ์. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์* มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ปทุมธานี.
- Domjan, M. (1996). *The Principles of Learning and Behavior Belmont*. California: Thomson.
- Kumar, M., Kee, F. T., & Manshor, A. T. (2009). Determining the relative importance of critical factors in delivering service quality of banks; An application of dominance analysis in SERVQUAL model. *Managing Service Quality*, 19(2), 211-228.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd Ed.). New York: Harper and Row Publications.