

**คุณภาพการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด**
Service Quality of
Nakhon Sawan Local Government Savings Cooperative Limited

ดารณี แสงแก้ว¹ ส่งเสริม หอมกลิ่น^{2*} และ ศิริลักษณ์ นามวงศ์²
Daranee Sangkaew, Songserm Homglin and Sililuk Namwang

¹สำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ 60000

²สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

¹Nakhonsawan Provincial Cooperative Office, Mueang Nakhon Sawan, Nakhon Sawan, 60000

²School of Agriculture and Cooperatives, Sukhothai Thammathirat Open University, Pakkret, Nonthaburi, 11120

*Corresponding author: songserm.hom@stou.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด และ 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ สมาชิกสหกรณ์ ณ วันที่ 1 ถึง 31 ธันวาคม 2561 จำนวน 659 คน กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 จำนวน 249 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที และค่าเอฟ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก พบว่า สมาชิกที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และประเภทการรับบริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด

Abstract

The objectives of this study were to 1) study level of service quality of Nakhon Sawan Local Government Savings Cooperative Limited, and 2) compare level of service quality of cooperative classifying by personal factors of cooperative members of Nakhon Sawan Local Government Savings Cooperative Limited. The population of this study was 659 cooperative members on December 31st, 2018. The sample size of 249 was determined by using Taro Yamane formula with the error value of 0.05 and accidental sampling method. A tool employed in this study was questionnaires. Data was analyzed by using as follows frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and content analysis. The findings of the study indicated that 1) level of service quality of cooperative, overall, was at a high level in every aspect as of the following: client/member need response aspect, trustworthiness aspect, client/member reliability creation aspect, client/member realization and understanding aspect, and tangibility aspect, respectively. 2) The comparing level of service quality of cooperative classing by their personal factors, results showed that different for members with age, monthly income, level of education, position, membership time, and type of service that were different had shown their attitude towards the service quality in general and individual differently at 0.05 statistically significant level.

Keywords: Service quality, Nakhon Sawan Local Government Savings Cooperative Limited

บทนำ

การบริการถือว่ามีค่าสำคัญเป็นอย่างมากในยุคปัจจุบัน เนื่องจากการให้บริการเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ การให้บริการถูกค่านับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญกับธุรกิจที่จะต้องให้ความสำคัญเพื่อให้การบริการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า นับตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้ายของการให้บริการ ในภาวะการแข่งขันในสถานการณ์เศรษฐกิจปัจจุบัน สหกรณ์ต้องตระหนักถึงคุณภาพในการให้บริการในทุกด้านเป็นอย่างมาก เป้าหมายสำคัญของการให้บริการคือ ความพึงพอใจจะนำมาซึ่งการใช้บริการซ้ำ เกิดความจงรักภักดี การสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิก ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด ได้ก่อตั้งและจดทะเบียนตามกฎหมายเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2543 ดำเนินการตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542

โดยมุ่งส่งเสริมการออมทรัพย์ เป็นการช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้แก่สมาชิกและผู้ให้บริการ มุ่งให้ความสำคัญแก่สมาชิกให้อยู่ดีกินดี ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในมวลหมู่สมาชิก สามารถเรียนรู้และนำไปใช้ในการพัฒนาความเป็นอยู่ได้อย่างเหมาะสม โดยยึดอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561 สหกรณ์มีสมาชิกจำนวน 659 คน สินทรัพย์จำนวน 176,935,520.86 บาท หนี้สินจำนวน 30,794,431.26 บาท และทุนของสหกรณ์ จำนวน 146,141,089.60 บาท กำไรสุทธิ 8,930,731.60 บาท การให้บริการแก่สมาชิกครอบคลุมเกือบทุกประเภท เช่น สินเชื่อ เงินฝาก สวัสดิการ เป็นต้น

การให้บริการของสหกรณ์เป็นส่วนที่สำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานให้สมาชิกได้รับความพอใจ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของสมาชิกอย่างเต็มหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งสหกรณ์ยังไม่มีกระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกอย่างเป็นรูปธรรมครอบคลุมในหลายองค์ประกอบ ผู้ศึกษาในฐานะเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์มีภาระหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมแนะนำสหกรณ์ทุกประเภทจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ เพื่อจะได้นำผลที่ได้จากการศึกษานำเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการวางแผนการบริหารงานในการพัฒนางานสหกรณ์ นำไปสู่การพัฒนาการบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสร้างความมั่นใจให้กับสมาชิกให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ อันจะเป็นประโยชน์ช่วยพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด ให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ และ 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 จำนวน 659 คน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 249 คน จากการใช้สูตรทาร์ยามาเน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเฉพาะสมาชิกที่มาใช้บริการกับสหกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ

วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ในกรณีที่พบความแตกต่างในเชิงสถิติจะวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดย LSD

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวบรวมข้อมูลจากปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด จำนวน 249 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 155 คน (ร้อยละ 62.2) อายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 151 คน (ร้อยละ 48.6) รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000-20,000 บาท จำนวน 115 คน (ร้อยละ 46.2) ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี จำนวน 105 คน (ร้อยละ 42.2) ระดับตำแหน่งงานระดับชำนาญการ จำนวน 77 คน (ร้อยละ 30.9) ระยะเวลาการเป็นสมาชิกอยู่ในช่วง 6-10 ปี จำนวน 107 คน (ร้อยละ 43.0) จำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมาอยู่ในช่วง 1-3 ครั้งต่อปี จำนวน 103 คน (ร้อยละ 41.1) ประเภทการรับบริการคือ การกู้ยืมเงิน จำนวน 130 คน (ร้อยละ 52.2) ที่เหลือเป็นผู้รับบริการประเภทอื่น ทั้งนี้ผลการศึกษาโดยสรุป ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด

ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก สรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด

n = 249			
ระดับคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.92	0.65	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.03	0.60	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก	4.07	0.60	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก	4.02	0.61	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า /สมาชิก	3.98	0.60	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ทั้ง 5 ด้าน มีระดับคุณภาพการให้บริการมากในทุกด้าน ซึ่งในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาเป็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.03$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก ($\bar{X} = 4.02$) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก ($\bar{X} = 3.98$) และ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.92$)

ทั้งนี้สรุประดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์แต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} 3.92$) และสามารถเรียงตามลำดับคุณภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สถานที่ตั้ง/สำนักงานสหกรณ์สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา คือ ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา ($\bar{X} = 3.89$) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.87$) การจัดอุปกรณ์และสถานที่มีความเป็นระเบียบและสะอาด ($\bar{X} = 3.82$) และ ป้าย สัญลักษณ์ การประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.72$)

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และสามารถเรียงตามลำดับคุณภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดจากสมาชิกด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา คือ มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ทราบ ($\bar{X} = 4.05$) สามารถชี้แจงข้อสงสัยหรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 4.05$) การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องให้สมาชิกทราบ ($\bar{X} = 4.04$) การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส ($\bar{X} = 4.03$) การให้บริการสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานจากที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปีของสมาชิก ($\bar{X} = 4.02$) และ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีเพียงพอต่อการบริการสมาชิก ($\bar{X} = 3.95$)

1.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และสามารถเรียงตามลำดับคุณภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สามารถติดต่อหรือเข้ารับบริการได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมา คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้ก่อน ($\bar{X} = 4.11$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.10$) การให้บริการสมาชิกมีความทั่วถึง ($\bar{X} = 4.10$) มี

การกำหนดขั้นตอน/กระบวนการให้บริการที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานแต่ละงาน ($\bar{X} = 4.06$) มีความมุ่งมั่น/กระตือรือร้น ความพร้อม เต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงสมาชิกมีความทั่วถึง ($\bar{X} = 3.91$)

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และสามารถเรียงตามลำดับคุณภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่รักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.06$) และ เจ้าหน้าที่บริการตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.02$) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{X} = 4.00$) เจ้าหน้าที่บริการเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.00$) และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.96$)

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) และสามารถเรียงตามลำดับคุณภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การให้บริการด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลสมาชิกเปรียบเสมือนญาติ ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมา คือ การให้บริการมีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่มีเหตุอันควร ($\bar{X} = 4.02$) การให้บริการด้วยความรัก เมตตา คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกพึงได้รับอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.00$) สามารถเข้าใจสภาพปัญหาและให้คำแนะนำที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.98$) และ สามารถจดจำข้อมูล รายละเอียดของสมาชิกแต่ละคนได้ ($\bar{X} = 3.88$)

2. เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่น นครสวรรค์ จำกัด

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทการรับบริการ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ทั้ง 5 ด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์

คุณภาพการให้บริการ	เพศ	อายุ	รายได้	การศึกษา	ตำแหน่งงาน	ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	ประเภทการรับบริการ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	X	✓	X	X	X	✓	X	✓
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	X	X	X	X	X	X	X	✓
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก	X	X	X	X	X	X	X	X
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก	X	✓	X	X	X	X	X	X
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก	X	✓	✓	✓	✓	X	X	X

✓ = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

X = ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทการรับบริการในแต่ละด้าน เฉพาะปัจจัยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

2.1 สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิกแตกต่างกัน

2.2 สมาชิกที่มีรายได้ การศึกษา และ ตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิกแตกต่างกัน

2.3 สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกัน

2.4 สมาชิกที่มีประเภทการรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่น นครสวรรค์ จำกัด สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ในแต่ละด้าน

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตั้งแต่ สถานที่ตั้งของสหกรณ์ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งในการคอยรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา ป้าย สัญลักษณ์ การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน การจัดอุปกรณ์และสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม, กิตติมา จึงสุวดี และประนอม คำผา (2557) ได้ทำการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ตั้งแต่การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลที่ต้องการให้สมาชิกทราบ สามารถชี้แจงข้อสงสัย หรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ถูกต้องและชัดเจน การปฏิบัติงานสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานจากที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรืองยศ กนก กวินวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด โดยรวมทั้ง 5 ด้านมีความคาดหวังในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ฝ่ายจัดการ) มีความคาดหวังสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์เอกสารและเครื่องใช้สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านการให้บริการทางธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านการรับข้อมูลข่าวสารจากสหกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และด้านสวัสดิการสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการได้ง่ายและสะดวก ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธิติรัตน์ อินทร์น้อย (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอภูซำปูน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเป็นกันเอง มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ สามารถให้บริการตรงตามความต้องการของสมาชิก สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสมาชิก ให้บริการด้วยความเสมอภาค เอาใจใส่ดูแลสมาชิกเปรียบเสมือนญาติ โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตารีย์ สุภัตต์ธกุล (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการออมของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมทั้ง 10 มิติ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ มิติความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มิติการติดต่อสื่อสาร มิติการเข้าถึงบริการ และมิติความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 อายุ สมาชิกที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองยศ กนกกวินวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ผลการศึกษา

พบว่า ช่วงอายุของสมาชิกที่ต่างกันมีความคาดหวังด้านการให้บริการทางธุรกิจสินค้า และด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เอกสารและเครื่องใช้สำนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2 รายได้ สมาชิกที่มีรายได้ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล ครองยุทธ (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.3 การศึกษา สมาชิกที่มีการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ในด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิติรัตน์ อินทร์น้อย (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอภูซำปูน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน เห็นว่าคุณภาพด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา และประเภทภาษีที่ชำระต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.4 ตำแหน่งงาน สมาชิกที่มีตำแหน่งงานต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ในด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01

2.5 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม, กิตติมา จิงสุวดี และประนอม คำผา (2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ

ให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2.6 ประเภทการรับบริการ สมาชิกที่มีประเภทการรับบริการต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิติรัตน์ อินทร์น้อย (2558) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอภูพาน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา และประเภทภาษีที่ชำระต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด มีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ จากผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของสหกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสหกรณ์ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการในทุกด้าน และควรพัฒนาการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกต่อไป ทั้งนี้ถ้าพิจารณาระดับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านของสหกรณ์ มีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่มีประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เช่น มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจน และควรมีจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สมาชิกติดต่อสอบถามได้สะดวก มีสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบและสะอาด รวมถึงควรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานในสหกรณ์ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน มีความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา เพื่อให้การบริการครอบคลุมทุกด้าน เป็นต้น

1.2 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่มีประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เช่น เจ้าหน้าที่ควรมีความพอเพียงต่อการให้บริการสมาชิก การให้บริการควรสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานจากที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปีของสมาชิก การ

ให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องให้สมาชิกทราบ สามารถชี้แจงข้อสงสัย ข้อมูลหรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ถูกต้องและชัดเจน และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดจากสมาชิกด้วยความเต็มใจ เป็นต้น

1.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่มีประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เช่น ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง มีความมุ่งมั่นกระตือรือร้น ความพร้อม เต็มใจในการให้บริการ มีการกำหนดขั้นตอน/กระบวนการให้บริการสมาชิกมีความทั่วถึงและเหมาะสมในการปฏิบัติงานแต่ละงาน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับการก่อน เป็นต้น

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่มีประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เช่น เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ และรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ เป็นต้น

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก ในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่มีประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เช่น เจ้าหน้าที่สามารถจดจำข้อมูล รายละเอียดของสมาชิกแต่ละคนได้ สามารถเข้าใจสภาพปัญหาและให้คำแนะนำที่เหมาะสม ให้บริการสมาชิกด้วยความรักเมตตา คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกพึงได้รับอย่างเหมาะสม ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่มีเหตุอันควร รวมไปถึงให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และให้ความเป็นกันเองและดูแลสมาชิกเปรียบเสมือนญาติ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยการนำผลการศึกษาร่วมประชุมระดมสมอง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น

2.2 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาให้ครอบคลุมสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วทั้งจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อสหกรณ์จะได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชัชวาล อรรถศรีศุภทัต. (2554). *มิติเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ*. สืบค้นจาก https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี*. (งานนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ฐิตารีย์ สุภัตต์จุล. (2559). *คุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการออมของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาบุรีรัมย์*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ธิดารัตน์ อินทรน้อย. (2558). *คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอหาดขาม จังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- นิรันดร์ อ่อนนุ่ม, กิตติมา จึงสุวดี และประนอม คำผา. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมือง อุบลราชธานี จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- พรพิมล ครองยุทธ. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจอุดรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- เรืองยศ กนกกวินวงศ์. (2555). *ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข สุราษฎร์ธานี จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ศิริพร วิษณุหมัฒชัย. (2552). *การสร้างประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยพายัพ.
- สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด. (2562). *ข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่น นครสวรรค์ จำกัด พ.ศ. 2554*. ลงวันที่ 29 เมษายน 2554.
- สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด. (2562). *ประวัติสหกรณ์ ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่น นครสวรรค์ จำกัด พ.ศ. 2562*. ลงวันที่ 20 มีนาคม 2562.
- สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด. (2562). *รายงานประจำปี 2559-2561 สหกรณ์ออมทรัพย์ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด*. ลงวันที่ 20 มีนาคม 2562.
- อัจฉราภรณ์ ชูวงศ์. (2559). *คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.