

# คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด

## Service Quality of Nakhon Sawan Local Government Savings Cooperative Limited.

ดารณี แสงแก้ว<sup>1</sup> ส่งเสริม หอมกลิ่น<sup>2\*</sup> และ ศิริลักษณ์ นามวงศ์<sup>2</sup>  
Daranee Sangkaew<sup>1</sup> Songserm Homglin<sup>2</sup> and Sililuk Namwang<sup>2</sup>

สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120  
School of Agriculture and Cooperatives, Sukhothai Thammathirat Open University, Pakkret, Nonthaburi, 11120  
Corresponding author : songserm.hom@stou.ac.th

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ และ 3) ศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ สมาชิกสหกรณ์ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2562 จำนวน 659 คน กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของทาร์โยยามาเน่ ที่ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 จำนวน 249 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที เอฟ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก มีคุณภาพการให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า /สมาชิก และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ พบว่าสมาชิกที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และประเภทการรับบริการที่ต่างกันเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ได้แก่ จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ต้องการให้มีตู้เอทีเอ็มของสหกรณ์ และความไม่สะดวกในการติดต่อสหกรณ์ด้วยตนเอง ตามลำดับ

**คำสำคัญ** คุณภาพการให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด

### Abstract

The purpose of this study was to 1) study the service quality of Nakhon Sawan Local Government Savings Cooperative Limited, 2) compare the service quality of the cooperative with classified by personal factors of cooperative members, and 3) study problems and suggestions on service quality of cooperatives. The population used in the study was 659 cooperative members as of 31 May 2019. The sample size was determined from Taroyamane's with a margin of error of 0.05, 249 people were randomly sampled. The tools used in the study were questionnaires. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. The t-test F- test statistics and content analysis

The study found that 1) the level of service quality of cooperatives overall, it was at a high level in all aspects, including response to customers/members, confidence towards customers/members, knowing and understanding customers/members and the concreteness of the service, respectively. 2) Compare the level of service quality of cooperatives. It was found that the older members, monthly income, education level, job title, length of membership and different types of service received on the service quality of the cooperative as a whole and in each aspect were significantly different at the 0.05 level, and 3) problems and suggestions on the service quality of the cooperative were organized sufficient parking place , want to have an ATM of the cooperative and the inconvenience of contacting cooperatives in person, respectively.

**Keywords:** service quality , Nakhon Sawan Local Government Savings Cooperative Limited,

## คำนำ

การบริการถือว่ามีสำคัญเป็นอย่างมากในยุคปัจจุบัน เนื่องจากการให้บริการ เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ การให้บริการลูกค้านับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญกับธุรกิจที่จะต้องให้ความสำคัญเพื่อให้การบริการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า นับตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้ายของการให้บริการภายในสหกรณ์ สหกรณ์ต้องตระหนักถึงคุณภาพการให้บริการในทุกด้านเป็นอย่างมาก ผู้บริหารสหกรณ์จะต้องทำให้เจ้าหน้าที่ส่งมอบบริการอันประทับใจให้สมาชิกในทุกขั้นตอน โดยเฉพาะในขั้นตอนแรกๆ ของการบริการ หากสมาชิกสหกรณ์มีความพอใจจากการให้บริการแต่แรก การให้บริการในขั้นตอนต่อไป จะเกิดความประทับใจและพึงพอใจ แต่ถ้าหากสมาชิกได้รับการบริการครั้งแรกแล้วไม่เกิดความประทับใจ แนวโน้มในการจำฝังใจและไม่พอใจในการรับบริการในขั้นตอนต่อไปจะเกิดขึ้นได้ง่าย ถึงแม้ว่าการบริการจะมีคุณภาพเพียงใดก็ตาม ดังนั้นความพอใจของสมาชิกสหกรณ์คือการที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการตามที่ตนได้คาดหวังไว้หรือการได้รับบริการที่ดี

สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด ได้ก่อตั้งและดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 16 พฤศจิกายน 2543 โดยมุ่งส่งเสริมการออมทรัพย์ เป็นการช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้แก่มวลสมาชิกและผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังมุ่งส่งเสริมการจัดสวัสดิการอย่างครอบคลุมแก่สมาชิก เพื่อตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานแห่งการดำรงชีวิตภายใต้ภาวะเป็ยบและข้อบ้งคับของสหกรณ์ มุ่งให้ความสำคัญแก่สมาชิกให้อยู่ดีกินดี ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในมวลหมู่สมาชิก สามารถเรียนรู้และนำไปใช้ในการพัฒนาความเป็นอยู่ได้อย่างเหมาะสม โดยยึดอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ ให้บริการแก่สมาชิกด้านสินเชื่อ เงินฝาก รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ โดยสิ้นปีบัญชี 2561 สหกรณ์ มีสมาชิกจำนวน 659 คน สินทรัพย์ 176,935,520.86 ล้านบาท หนี้สิน 30,794,431.26 บาท และทุนของสหกรณ์ 146,141,089.60 บาท สหกรณ์มีกำไรสุทธิ 8,930,731.60 บาท แสดงถึงสมาชิกมาใช้บริการกับสหกรณ์จำนวนมาก

การให้บริการของสหกรณ์เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานให้บริการ แก่สมาชิกสหกรณ์ ให้ได้รับความพอใจ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของสมาชิกอย่างเต็มความคาดหวัง ซึ่งสหกรณ์เอง ยังไม่มีการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมครอบคลุมในหลายองค์ประกอบ เพื่อจะได้นำผลที่ได้จากการศึกษานำเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการวางแผนการบริหารงานในการพัฒนางานสหกรณ์ออมทรัพย์ นำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสร้างความมั่นใจให้กับสมาชิกให้ได้รับความพึงพอใจ ความสะดวก รวดเร็วและการเตรียมความพร้อม ของสหกรณ์ออมทรัพย์ในการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการในการบริการที่สมาชิกพึงจะได้รับให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นผลทำให้ทรัพยากรบุคคลมีการพัฒนาตนเองและดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการบริการ อันจะเป็นประโยชน์ ช่วยพัฒนาสหกรณ์ให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ 3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ ส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ศึกษาเฉพาะสมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ ส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2562 จำนวน 659 คน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 249 คน จากการใช้สูตรทาร์โยยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเฉพาะ สมาชิกที่ใช้บริการกับสหกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ในกรณีที่พบความแตกต่างในเชิงสถิติจะวิเคราะห์ความแตกต่างโดยวิธี เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย LSD และการวิเคราะห์เนื้อหา

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ สรุปตามวัตถุประสงค์มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 249 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 155 ราย (ร้อยละ 62.2) อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 151 ราย (ร้อยละ 48.6) รายได้ต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 115 ราย (ร้อยละ 46.2) ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี จำนวน 105 ราย

(ร้อยละ 42.2) ตำแหน่งงานระดับชำนาญการ จำนวน 77 ราย (ร้อยละ 30.9) ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 - 10 ปี จำนวน 107 ราย (ร้อยละ 43.0) จำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา 1 - 3 ครั้ง/ปี จำนวน 103 ราย (ร้อยละ 41.1 ) ประเภทการรับบริการคือการกู้เงินสามัญ จำนวน 130 ราย (ร้อยละ 52.2)

**2. ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์** ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ทั้งหมด 5 ด้านสรุปได้ดังตารางที่ 1 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด

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

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีระดับคุณภาพการให้บริการมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุด ( $\bar{X} = 4.07$ ) รองลงมาเป็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 4.03$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก ( $\bar{X} = 4.02$ ) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า /สมาชิก ( $\bar{X} = 3.98$ ) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 3.92$ ) ตามลำดับ

ระดับคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ทั้ง 5 ด้าน สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

**2.1 คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ 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 ( $\bar{X} = 3.82$ ) และป้าย สัญลักษณ์ การประชาสัมพันธ์ บอกรูปการมีความชัดเจน ( $\bar{X} = 3.72$ ) ตามลำดับ

**2.2 คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดจากสมาชิกด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมา คือ มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ

ปฏิบัติงานด้านการบริการให้ทราบ ( $\bar{X} = 4.05$ ) สามารถชี้แจงข้อสงสัย หรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ถูกต้องและชัดเจน ( $\bar{X} = 4.05$ ) การเปิดเผยข้อมูลที่ต้องการให้สมาชิกทราบ ( $\bar{X} = 4.04$ ) การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส ( $\bar{X} = 4.03$ ) การให้บริการสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานจากที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปีของสมาชิก ( $\bar{X} = 4.02$ ) และ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีเพียงพอต่อการบริการสมาชิก ( $\bar{X} = 3.95$ ) ตามลำดับ

**2.3 คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ สามารถติดต่อหรือเข้ารับบริการได้ง่าย และสะดวก ( $\bar{X} = 4.16$ ) รองลงมา คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้ก่อน ( $\bar{X} = 4.11$ ) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.10$ ) การให้บริการสมาชิกมีความทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.10$ ) มีการกำหนดขั้นตอน/กระบวนการให้บริการที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานแต่ละงาน ( $\bar{X} = 4.06$ ) มีความมุ่งมั่น/กระตือรือร้น ความพร้อม เต็มใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.03$ ) และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงสมาชิกมีความทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.91$ ) ตามลำดับ

**2.4 คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า /สมาชิก** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่รักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ และ เจ้าหน้าที่บริการตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.04$ ) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและความเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 4.02$ ) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ( $\bar{X} = 4.00$ ) เจ้าหน้าที่บริการเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.00$ ) และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.96$ ) ตามลำดับ

**2.5 คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ การให้บริการด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลสมาชิกเปรียบเสมือนญาติ ( $\bar{X} = 4.10$ ) รองลงมา คือ การให้บริการมีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่มีเหตุอันควร ( $\bar{X} = 4.02$ ) การให้บริการด้วยความรัก เมตตา คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกพึงได้รับอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.00$ ) สามารถเข้าใจสภาพปัญหาและให้คำแนะนำที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.98$ ) และสามารถจดจำข้อมูล รายละเอียดของสมาชิกแต่ละคนได้ ( $\bar{X} = 3.88$ ) ตามลำดับ

**3. เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์**  
การเปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก กับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ทั้ง 5 ด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกและคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์	เพศ	อายุ	รายได้	การศึกษา	ตำแหน่งงาน	ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	ประเภทการรับบริการ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	X	✓	X	X	X	✓	X	✓
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	X	X	X	X	X	X	X	✓
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก	X	X	X	X	X	X	X	X
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก	X	✓	X	X	X	X	X	X
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก	X	✓	✓	✓	✓	X	X	X

✓ = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 X = ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 2 สรุปผลเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทการรับบริการต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ 1) สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก ต่างกัน 2) สมาชิกที่มีรายได้ มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก ต่างกัน 3) สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และ 4) สมาชิกที่มีประเภทการรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด สามารถอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

### 1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ในแต่ละด้าน

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตั้งแต่สถานที่ตั้งของสหกรณ์ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งในการคอยรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา ป้าย สัญลักษณ์ การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน การจัดอุปกรณ์และสถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิรันดร อ่อนนุ่ม, (2557,บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด พบว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ตั้งแต่การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องให้สมาชิกทราบ สามารถชี้แจงข้อสงสัย หรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ถูกต้องและชัดเจน การปฏิบัติงานสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานจากที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เรืองยศ กนกกวินวงศ์ (2555,บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด โดยรวมทั้ง 5 ด้านมีความคาดหวังในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ด้านคุณภาพการให้บริการ (ฝ่ายจัดการ) มีความคาดหวังสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือด้านสถานที่ 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,บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอหาดขามบ้าน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่มีความสุภาพและเป็นกันเอง มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริต ปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557,บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า /สมาชิก พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ สามารถให้บริการตรงตามความต้องการของสมาชิก สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสมาชิก ให้บริการด้วยความเสมอภาค เอาใจใส่ดูแลสมาชิกเปรียบเสมือนญาติ โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิฑิตาธิ์ย์ สุภัตต์ธัญกุล (2559,บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการออมของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมทั้ง 10 มิติ อยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ มิติความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มิติการติดต่อสื่อสาร มิติการเข้าถึงบริการ และมิติความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ และ (2) พฤติกรรมการออมของลูกค้าธนาคารพบว่าประเภทเงินฝากที่ลูกค้าที่ใช้บริการมากที่สุดคือ เงินฝากออมทรัพย์โดยไม่มีการออมในประเภทเงินฝากประจำ 24-60 เดือน ความถี่ในการใช้บริการเงินฝากต่อเดือนไม่แน่นอน โดยฝากเงินกับธนาคารนั้น ๆ ในระยะเวลา 1-3 ปี ช่วงเวลา 08.30 - 10.30 น. ทราบข้อมูลจากเพื่อนและคนรู้จักส่วนบริการอื่น ๆ ที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ด้านสินเชื่อ ชื้อสลาก ธ.ก.ส./พันธบัตร และแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น

**2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์** จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 อายุ พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า /สมาชิก สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองยศ กนกกวินวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ช่วงอายุของสมาชิกที่ต่างกันมีความคาดหวังด้านการให้บริการทางธุรกิจสินเชื่อ และ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เอกสารและเครื่องใช้สำนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2 รายได้ พบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า /สมาชิก สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล ครองยุทธ (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี

รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประเภทการรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.3 การศึกษา พบว่า สมาชิกที่มีการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ในด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า /สมาชิก แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศารัตน์ อินทร์น้อย (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอหาดขามบุรี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา และประเภทอาชีพที่ชำระต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.4 ตำแหน่งงาน พบว่า สมาชิกที่มีตำแหน่งงานต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ในด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า /สมาชิก แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ในส่วนของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ พบว่า มีความสัมพันธ์กันทุกด้านและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.5 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ได้ทำการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2.6 ประเภทการรับบริการ พบว่า สมาชิกที่มีประเภทการรับบริการต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า /สมาชิก แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศารัตน์ อินทร์น้อย (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอหาดขามบุรี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา และประเภทอาชีพที่ชำระต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับดังนี้ 1)ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก 4)ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก และ 5) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้จากผลการศึกษาสหกรณ์ควรให้ความสำคัญกับให้บริการในทุกด้าน และควรพัฒนาการให้บริการในทุกด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกต่อไป ทั้งนี้ถ้าพิจารณาในแต่ละด้านควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านของสหกรณ์ ดังนี้

1. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก จากผลการศึกษาที่ผู้ใช้บริการพิจารณาภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด มีบางประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความน่าสนใจต่อผู้ใช้บริการ ดังนี้ สหกรณ์ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง มีความมุ่งมั่น/กระตือรือร้น ความพร้อม เต็มใจในการให้บริการ มีการกำหนดขั้นตอน/กระบวนการให้บริการสมาชิกมีความทั่วถึงและเหมาะสมในการปฏิบัติงานแต่ละงาน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับบริการก่อน

2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จากผลการศึกษาที่ผู้ใช้บริการพิจารณาภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด มีบางประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความน่าสนใจต่อผู้ใช้บริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีความพอเพียงต่อการให้บริการสมาชิก การให้บริการควรสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานจากที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปีของสมาชิก การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องให้สมาชิกทราบ สามารถชี้แจงข้อสงสัย ข้อมูลหรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ ถูกต้องและชัดเจน และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดจากสมาชิกด้วยความเต็มใจ

3. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า /สมาชิก จากผลการศึกษาที่ผู้ใช้บริการพิจารณาภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด มีบางประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความน่าสนใจต่อผู้ใช้บริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ และรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ

4. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก จากผลการศึกษาที่ผู้ใช้บริการพิจารณาภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด มีบางประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ สร้างความน่าสนใจต่อผู้ใช้บริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่สามารถจดจำข้อมูล รายละเอียดของสมาชิกแต่ละคนได้ สามารถเข้าใจสภาพปัญหาและให้คำแนะนำที่เหมาะสม ให้บริการสมาชิกด้วยความรัก เมตตา คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกพึงได้รับอย่างเหมาะสม ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่มีเหตุอันควร รวมไปถึงให้บริการด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลสมาชิกเปรียบเสมือนญาติ

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จากผลการศึกษาที่ผู้ใช้บริการพิจารณาภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่น นครสวรรค์ จำกัด มีบางประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความน่าสนใจต่อผู้ใช้บริการ ดังนี้ มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจน และควรมีจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้สมาชิกติดต่อสอบถามได้สะดวก มีสถานที่มีความเป็นระเบียบและสะอาด รวมถึงควรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานในสหกรณ์ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน มีความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง คอยรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา เพื่อให้การบริการครอบคลุมทุกด้าน

### เอกสารอ้างอิง

- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี (งานนิพนธ์มหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ฐิตารีย์ สุภัตต์ธกุล. (2559). คุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการออมของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบุรีรัมย์ (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- จิรารัตน์ อินทร์น้อย. (2558). คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอภูคิ้ว อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี (ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ไม่ได้ตีพิมพ์).มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี,อุบลราชธานี.
- นิรันดร์ อ่อนนุ่ม,กิตติมา จึงสุวดี,ประนอม คำผา. (2557). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด(ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ไม่ได้ตีพิมพ์).มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี,อุบลราชธานี.
- พรพิมล ครองยุทธ. (2557). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- พรประภา ไชยอนุกุล.(2557). คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. กรุงเทพมหานคร.
- เรืองยศ กนกกวินวงศ์. (2555). ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.