

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ๋ต่อ จำกัด
จังหวัดนครสวรรค์
Service Quality of Sanchaokaitor Agricultural Cooperatives Limited,
Nakhonsawan

ชฎาพร ว่องการไธ¹
Chadaporn Wongkarntai

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ๋ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทการรับบริการ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ๋ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ๋ต่อ จำกัด เฉพาะสมาชิกสามัญ จำนวน 320 คน เฉพาะสมาชิกที่มารับบริการกับสหกรณ์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ระดับการศึกษา คือระดับการศึกษามัธยมศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 - 10 ปี จำนวนครั้งที่มาใช้บริการอยู่ในช่วง 1 - 2 ครั้ง/เดือน ประเภทการรับบริการคือธุรกิจสินเชื่อ โดยรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาเป็น ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า /สมาชิก และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ๋ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ๋ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทการรับบริการแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์

Received: 2023-02-14 Revised: 2023-03-12 Accepted: 2023-04-18

¹ นักวิชาการสหกรณ์ปฏิบัติการ สังกัดสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

Operations Cooperative Scholar Under the Nakhon Sawan Provincial Cooperative Office Nakhon Sawan Province. Corresponding Author e-mail: Supanjoob@gmail.com

การเกษตร ศาลเจ้าไก่อ่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้แก่สมาชิกเพิ่มขึ้น มีสวัสดิการให้แก่สมาชิกเพิ่มขึ้น จัดทำ Website ของสหกรณ์เพื่อแจ้งข่าวสาร ติดป้ายประชาสัมพันธ์อัตราดอกเบี้ยให้ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร โครงการของสหกรณ์มากขึ้น

คำสำคัญ (Keyword): ระดับคุณภาพการให้บริการ; คุณภาพการให้บริการ

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the level of service quality 2) to compare level of service quality of the members of Sanchaokaitor Agricultural Cooperatives Limited, Nakhonsawan classified by gender age monthly income education level membership period Number of times to use the service Service type 3) to study the problems and suggestions on the service quality of Sanchaokaitor Agricultural Cooperatives Limited, Nakhonsawan. The sample group used in this research was 320 personnel, using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation by testing the hypothesis by using t-test statistics, one-way variance statistics (One-way ANOVA), if differences are found by using LSD The results of the study show that Most the sample group of respondents were female, were 41-50 years of age, with monthly income 5,000 - 10,000 baht, Secondary education. Membership period 6 - 10 years, the number of times to use the service is in the range of 1-2 times. The type of service was a credit business. Level of service quality of cooperative, overall, highest level of service quality, the averages from highest to lowest was followed : tangibility aspect, client/member need response aspect, trustworthiness aspect, client/member reliability creation aspect, trustworthiness aspect, respectively. The respondents had opinions about problems and suggestions as follows: Provide more parking spaces for members. There should be more welfare for members. The cooperative's website should be created to inform the news. Put up a label to promote interest rates more clearly. should publicize the news more cooperative project

Keyword: Level of service quality; Service quality

บทนำ (Introduction)

การบริการถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากในยุคปัจจุบัน เนื่องจากทั้งภาคธุรกิจและสหกรณ์มีการแข่งขันที่สูงมากในการสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด เพื่อสร้างความประทับใจและสร้างความจงรักภักดีต่อสหกรณ์ ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์มีภาระหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมแนะนำสหกรณ์ทุกประเภท จึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ่ต๋อ จำกัด และมีส่วนใดของการบริการที่ต้องปรับปรุงแก้ไขคุณภาพ หรือพัฒนาการบริการของสหกรณ์ นำไปสู่การพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ในที่สุด

สหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ่ต๋อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ได้ก่อตั้งและจดทะเบียนตามกฎหมายเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2545 เปิดดำเนินการตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 โดยมุ่งส่งเสริมการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้แก่มวลสมาชิกและผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยัง มุ่งส่งเสริมการจัดสวัสดิการอย่างครอบคลุมแก่สมาชิก เพื่อตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานแห่งการดำรงชีวิตภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ่ต๋อ จำกัด มุ่งให้ความสำคัญแก่สมาชิกให้อยู่ดีกินดี ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในมวลหมู่สมาชิก สามารถเรียนรู้และนำไปใช้ในการพัฒนาความเป็นอยู่ได้อย่างเหมาะสม โดยยึดอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ ปัจจุบันนอกเหนือจากผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของสหกรณ์ทั้งด้านสินเชื่อ เงินฝาก รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2563 สหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ่ต๋อ จำกัด มีสมาชิกจำนวน 1,025 คน สินทรัพย์ทั้งสิ้นจำนวน 194,042,785.09 บาท หนี้สินทั้งสิ้นจำนวน 139,959,380.44 บาท และทุนของสหกรณ์ จำนวน 54,083,404.65 บาท ทุนดำเนินงานของสหกรณ์ จำนวน 194,042,785.09 บาท ซึ่งสหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกครอบคลุมเกือบทุกประเภท เช่น สินเชื่อ รับฝากเงิน จัดหาสินค้ามาจำหน่ายแก่สมาชิก รวบรวมผลผลิตทางการเกษตร สวัสดิการ เป็นต้น สหกรณ์มีกำไรสุทธิ จำนวน 343,743.56 บาท จำนวนสมาชิกสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ่ต๋อ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลสรุปจำนวนสมาชิกสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ่ต๋อ จำกัด เปรียบเทียบตั้งแต่ปี 2561-2563

ข้อมูล	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ชาย	352	350	351
หญิง	674	673	674
รวม	1,026	1,023	1,025

ที่มา : ข้อมูลสรุปจำนวนสมาชิกสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ่ต๋อ จำกัด (2563)

จากตารางที่ 1 พบว่าจำนวนสมาชิกทั้งหมด ปี 2561-2563 มีจำนวน 1,026 , 1023 และ 1,025 ตามลำดับ สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ๋ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ๋ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทรการรับบริการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ๋ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ๋ต่อ จำกัด เฉพาะสมาชิกสามัญ เนื่องจากทราบจำนวนประชากร จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane. 1973) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 320 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)
2. เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม เฉพาะสมาชิกที่มาใช้บริการที่สหกรณ์ จำนวน 320 ชุด เก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนมีนาคม 2564 - เดือนพฤษภาคม 2564
4. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติแบบ Independent samples (T-test) และใช้สถิติ แบบ One-way ANOVA (F-test) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ (LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการวิจัย (Research Results)

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ๋ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ปรากฏผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 320 คน สมาชิกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 70.94 เป็นเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.06 ช่วงอายุมากที่สุด คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 31.88

ระดับรายได้ต่อเดือนมากที่สุด คือ รายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 44.69 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.44

ระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 34.06 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.06 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13

ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากที่สุด คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 - 10 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 44.06 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 - 15 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 29.38 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 19.38 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 16-20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.19

จำนวนครั้งที่ใช้บริการมากที่สุด คือ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/เดือน จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 48.44 จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่ำกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

ประเภทการรับบริการมากที่สุด คือ ธุรกิจสินเชื่อ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 50.94 ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ธุรกิจรวบรวมผลผลิต จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ธุรกิจรับฝากเงิน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ธุรกิจแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ธุรกิจบริการและส่งเสริมการเกษตร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.06 ตามลำดับ

2.ระดับคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ๋ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ๋ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์

n = 320			
ระดับคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.31	0.64	มากที่สุด
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.14	0.60	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก	4.29	0.62	มากที่สุด

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก	4.28	0.61	มากที่สุด
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า /สมาชิก	4.26	0.75	มากที่สุด
รวม	4.26	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาเป็น ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

3.เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไถ่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของการเกษตรศาลเจ้าไถ่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

คุณภาพการให้บริการ	เพศ	อายุ	รายได้ต่อเดือน	การศึกษา a	ระยะเวลา การเป็น สมาชิก	จำนวน ครั้งที่ใช้ บริการ	ประเภท การรับ บริการ
	X	✓	✓	X	X	✓	✓
X = ไม่แตกต่าง , ✓ = แตกต่าง							

จากตารางที่ 3 สรุปผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของการเกษตรศาลเจ้าไถ่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไถ่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไถ่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 อายุแตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไถ่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไถ่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 การศึกษาแตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไถ่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ไม่

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 ระยะเวลากการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 และสมาชิกที่มีประเภทการรับบริการ แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05

4. กลุ่มตัวอย่างมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้แก่สมาชิกเพิ่มขึ้น มีสวัสดิการให้แก่สมาชิกเพิ่มขึ้น จัดทำ Website ของสหกรณ์เพื่อแจ้งข่าวสาร ติดป้ายประชาสัมพันธ์อัตราดอกเบี้ยให้ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร โครงการของสหกรณ์มากขึ้น ควรศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่สมาชิกสหกรณ์ และควรศึกษาในภาพรวมการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาให้เจาะจงเฉพาะในแต่ละธุรกิจเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการในแต่ละธุรกิจของสหกรณ์ต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์สามารถอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตั้งแต่สถานที่ตั้ง/สำนักงานสหกรณ์สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา ป้าย สัญลักษณ์ การประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน การจัดอุปกรณ์และสถานที่มีความเป็นระเบียบและสะอาด การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรพิมล ครองยุทธ (2557,บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ที่ตั้งสำนักงานเหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ ที่นั่งพักระหว่างการรอให้บริการต่างๆมีความพอเพียง มีห้องน้ำสะอาด พร้อมให้บริการ

สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ สถานที่ภายในอาคาร สะอาด เป็นระเบียบ และแบ่งสัดส่วน การให้บริการที่ชัดเจน และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นโทรศัพท์สาธารณะให้แก่ผู้ใช้บริการ

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ตั้งแต่ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีเพียงพอต่อการบริการสมาชิก เจ้าหน้าที่รักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ สามารถชี้แจงข้อสงสัย หรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ถูกต้องและชัดเจน มีการชี้แจงหรือ ให้ข้อมูล เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ทราบ การให้บริการมีความ ครอบคลุม ถูกต้อง และโปร่งใส ให้บริการสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานจากที่ประชุมใหญ่สามัญ ประจำปีของสมาชิก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เรืองยศ กนกกวิณวงศ์ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด โดยรวมทั้ง 5 ด้านมีความคาดหวังในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้าน คุณภาพการให้บริการ (ฝ่ายจัดการ) มีความคาดหวังสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์เอกสารและเครื่องใช้สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านการให้บริการทางธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านการรับข้อมูลข่าวสารจากสหกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ ด้านสวัสดิการสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในด้าน ติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการได้ง่ายและสะดวก ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวม ผู้ตอบ แบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่สมาชิก มีอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆที่จำเป็น ต้องใช้อย่างพร้อมสรรพ อีกทั้งสหกรณ์ได้จัดเก็บข้อมูลของ สมาชิกทุกคนในคอมพิวเตอร์ จึงทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด และ ตามความต้องการของสมาชิก

4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและความเป็นกันเอง และ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ มนุษย์ สัมพันธ์ดี เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่บริการตามเวลา ที่กำหนด เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บริการ เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิมลรัตน์ นวลดี (2559, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด อำเภอ พรวัว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรพร้าว

จำกัด ด้านการให้ความเชื่อมั่นลูกค้า ในภาพรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ สหกรณ์มีการสร้างความมั่นใจในเรื่องของความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมาได้แก่ พนักงานสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารบริการของสหกรณ์ได้อย่างถูกต้อง และพนักงานมีมารยาท มีความสุภาพ ให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และพฤติกรรมของพนักงานสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า /สมาชิก พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การให้บริการด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลสมาชิกเป็นอย่างดี รองลงมาคือสามารถให้บริการตรงตามความต้องการของสมาชิก การให้บริการมีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ โดยไม่มีเหตุอันควร สามารถเข้าใจสภาพปัญหาและให้คำแนะนำที่เหมาะสม สามารถจดจำข้อมูลรายละเอียดของสมาชิกแต่ละคนได้ มีช่องทางหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆให้สมาชิกทราบ โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ ชูวงศ์ (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการ

2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ้อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ ชูวงศ์ (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวม เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2) จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน เห็นว่ามีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองยศ กนกกวินวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ช่วงอายุของสมาชิกที่ต่างกันมีความคาดหวังด้านการให้บริการทางธุรกิจสินเชื่อ และ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เอกสารและเครื่องใช้สำนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3) จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน เห็นว่ามีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล ครองยุทธ (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของ

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4) จำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ ชวงษ์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างก็มีความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5) จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล ครองยุทธ (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน

6) จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล ครองยุทธ (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากรและด้านความเชื่อถือได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7) จำแนกตามประเภทการรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทการรับบริการต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล ครองยุทธ (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับประเภทรับบริการต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่อ่ต๋อ จำกัด จังหวัด นครสวรรค์ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก มีคุณภาพให้บริการในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ สหกรณ์ควรให้ความสำคัญกับให้บริการในทุกด้าน และควรพัฒนาการให้บริการในทุกด้านให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยเฉพาะด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกต่อไป ทั้งนี้ ถ้าพิจารณาในแต่ละด้านควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านของสหกรณ์ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จากผลการศึกษาที่ผู้ใช้บริการพิจารณาภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีบางประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบริการของสหกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้ สหกรณ์ควรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานในสหกรณ์ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน การปรับปรุงเส้นทางในการเดินทางมายังสหกรณ์ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นที่นั่งคอยรับบริการ มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจน

2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จากผลการศึกษาที่ผู้ใช้บริการพิจารณาภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีบางประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบริการของสหกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้ การให้บริการควรสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานจากที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปีของสมาชิก ส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องให้สมาชิกทราบ สามารถชี้แจงข้อสงสัย ข้อมูลหรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ถูกต้อง และชัดเจน และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดจากสมาชิกด้วยความเต็มใจ

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก จากผลการศึกษาที่ผู้ใช้บริการพิจารณาภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีบางประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบริการของสหกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้ สหกรณ์ควรพัฒนาให้ระบบการทำงานของสหกรณ์ง่ายและสะดวก ต่อการรับบริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับการก่อน มีความมุ่งมั่น/กระตือรือร้น ความพร้อม เต็มใจในการให้บริการ

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า /สมาชิก จากผลการศึกษาที่ผู้ใช้บริการพิจารณาภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีบางประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบริการของสหกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้ พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถ มีความซื่อสัตย์สุจริต และปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน และรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า /สมาชิก จากผลการศึกษาที่ผู้ใช้บริการพิจารณาภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีบางประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบริการของสหกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นศึกษาความต้องการของสมาชิก เพื่อมุ่งเน้นจัดสรรบริการที่ตรงกับความต้องการของสมาชิก และการจดจำข้อมูลรายละเอียดของสมาชิกรายคน โดยให้บริการสมาชิกด้วยความเสมอภาค ดูแลเอาใจใส่สมาชิกเป็นอย่างดี และควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่สมาชิกสหกรณ์

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาภาพรวมการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรศาลเจ้าไก่ต่อ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาให้เจาะเฉพาะในแต่ละธุรกิจเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการในแต่ละธุรกิจของสหกรณ์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2562). *ความหมายสหกรณ์*. สืบค้น 30 มีนาคม 2564, จาก <https://www.cpd.go.th/cpdth2560/component/k2/item/184>.
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2562). “*วิธีการสหกรณ์*”. สืบค้น 30 มีนาคม 2564, จาก <https://office.cpd.go.th/rlo/index.php/2016-05-23-06-56-36/2016-06-02-02-37-35/2016-06-02-02-44-13>.
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2562). “*หลักการสหกรณ์*”. สืบค้น 30 มีนาคม 2564, จาก <https://office.cpd.go.th/rlo/index.php/2016-05-23-06-56-36/2016-06-02-02-37-35/2016-06-02-02-44-13>.
- เรืองยศ กนกกวินวงศ์. (2555). *ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด*. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (ไม่ได้อัปโหลด). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์มหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อัญจราภรณ์ ชูวงศ์. (2559). *คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน*. งานนิพนธ์มหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- MADELLE P. CONALES(2019). *มิติคุณภาพบริการของสหกรณ์อเนกประสงค์*. Indanao State University.

-
- Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and Marketing*. Lexington, MA: Lexington Book.
- Heizer and Render. (1999). *Operations Management*. 6th Edition. Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-hall