

**คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด**  
**Service quality that affects the satisfaction of Phitsanulok Teacher Savings Cooperative**  
**Limited members.**

ตำรวจ เหมือนมี

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด และศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากสมาชิกจำนวน 400 คน งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีสถิติที่เลือกใช้ดังนี้ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation), t-test, One-way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Enter

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี สังกัดหน่วยงานสพป. เป็นสมาชิกที่เป็นข้าราชการ โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท และระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 10 ปี สมาชิกมีการใช้บริการสหกรณ์ ๑ โดยเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน สมาชิกส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเป็นงานบริการเงินฝาก-ถอน และงานสินเชื่อและเงินกู้ โดยโดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด กับคุณภาพการให้บริการ ทั้งด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

**คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, สมาชิก**

## ABSTRACT

The purpose of this research is to study the service quality that affects the satisfaction of Phitsanulok Teacher Savings Cooperative Limited members and to study the satisfaction level of Phitsanulok Teacher Savings Cooperative Limited. This research uses the quantitative analysis and questionnaires as a collection method for data. In which questionnaires were collected by the researcher from 400 members. The measures used are as follows: frequency, percentage, mean and standard deviation t-test ,one-way ANOVA and Multiple regression analysis with Enter

Results from this research showed that most respondents are female, between the ages of 30-40. These are affiliated with the Commission's Office of Educational Service, a member who is a civil servant. With an average monthly income of 15,000 to 30,000 baht and less than 10 years of membership. On average, participants use co-operative facilities less than 1 time a month. The majority of the members who come to use the service are deposit-withdraw services, credit and loans. The researcher found that the satisfaction of Phitsanulok Teacher Savings Cooperative Limited members was influenced by personal factors and standard of service according to the hypothesis. Significantly at 0.05 level.

Therefore, the satisfaction of members of Phitsanulok Teacher Savings Cooperative Limited with service quality reliability, trustworthiness, responding to service recipients, concrete services and recognizing and meeting clients are related at high level in the same direction.

**Keywords:** quality of service, satisfaction, members

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญต่อระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากในสภาวะการณ์เศรษฐกิจ โดยปัจจุบันประชากรทั่วโลกกำลังประสบปัญหาเรื่องโรคระบาดปัญหาความยากจนและปัญหาความผันผวนของระบบเศรษฐกิจโลก ทำให้ตกอยู่ในสภาวะที่ขาดแคลนไม่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและการมีหนี้สิน จึงทำให้ประเทศไทยมีสถาบันการเงินอยู่หลากหลายเพื่อรองรับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์ และธนาคารแห่งประเทศไทย รวมไปถึงสหกรณ์ออมทรัพย์ถือเป็นอีกสถาบันการเงินหนึ่งที่มีความมั่นคงสูง ส่งเสริมให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยวิธีการสหกรณ์เนื่องจากสภาวะแวดล้อมทาง

การเงินได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอันเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเงินของโลก ทำให้ธุรกิจด้านสถาบันการเงินต้องเผชิญกับสถานะการแข่งขันที่สูงขึ้น เนื่องจากสถาบันการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศและจากธุรกิจอื่นๆที่สามารถให้บริการทางการเงินที่เกิดความเหลื่อมล้ำ ซึ่งสถาบันการเงินต่างๆ ต่างก็พยายามที่จะมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีความหลากหลาย รวดเร็ว มีความทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีต่างๆมาพัฒนาการให้บริการและนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้เพื่อพัฒนาองค์กร ให้ประสบความสำเร็จ โดยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักส่งเสริมและพัฒนา สหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2559,อ้างถึงใน อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์, 2559, หน้า 1-2)

ปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด มีการให้บริการในแต่ละช่องบริการแบบ One Stop Service เป็นการนำธุรกรรมทางการเงิน งานธุรการ และเงินกู้ได้ทุกประเภทที่ช่องบริการเดียว เช่น การรับฝาก – ถอนเงิน, การซื้อหุ้น - ชำระหนี้, การบริการงานสินเชื่อ โดยกระบวนการทำงานในแต่ละงานจะใช้เวลาแตกต่างกันไป จะเห็นได้ว่าการให้บริการแบบ One Stop Service มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นจุดตั้งต้นของการให้บริการจึงต้องสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยการให้บริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการและเกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับด้านบริการ โดยสมาชิกที่มาใช้บริการมาทำธุรกรรมการเงินสามารถทำธุรกรรมทุกประเภทได้ที่จุดเดียว ทำให้ไม่เสียเวลาในการติดต่อหลายที่ เช่น ปรับสมุดเงินฝาก, ฝาก - ถอนเงิน, ซื้อหุ้น – ชำระหนี้ หรือการปรับดอกเบี้ยเงินฝากพิเศษ จะใช้เวลาในการดำเนินงานประมาณ 3 – 5 นาที แต่ถ้ามีสมาชิกมาใช้บริการงานด้านสินเชื่อพร้อมกัน ทำให้ช่องบริการใช้เวลานานในการบริการงานด้านสินเชื่อ เพราะต้องทำการคำนวณสิทธิการกู้ และตรวจสอบเอกสารประกอบการกู้ ซึ่งต้องใช้เวลาในการตรวจสอบรายละเอียด 10 - 30 นาที จะเห็นว่าในส่วนของการให้บริการเงินกู้ และงานธุรการต่างๆ เช่น การสมัครใหม่ การลาออก ซึ่งเป็นงานที่ต้องกรอกข้อมูล และใช้เวลาตรวจสอบเอกสารประกอบเป็นเวลานาน สมาชิกที่มาติดต่อต้องการทำธุรกรรมทั้งเงินฝากและเงินกู้ทำให้เกิดการรอคิวนาน และสมาชิกที่ต้องการทำธุรกรรมด้านการเงินเพียงรายการเดียวเกิดความไม่พึงพอใจทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อสื่อสาร และอาจเกิดการให้ข้อมูลผิดพลาด และข้อมูลของสมาชิกที่จะขอสินเชื่อไม่มีความลับ ทำให้สมาชิกเกิดความไม่พอใจ และเจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน เพราะหากสมาชิกเกิดความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ฯ ขอมส่งผลให้มาใช้บริการลดลง และอาจไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจได้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพในการให้บริการ เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ แล้วผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และจะนำมาวิเคราะห์หาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเกิดความพึงพอใจแก่สมาชิกของสหกรณ์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด

### สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด แตกต่างกัน
3. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวน สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด จำนวน 12,435 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด, 2562 : 10)

กลุ่มตัวอย่างได้แก่สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลตัวอย่างสำรองเพิ่มรวมทั้งสิ้นจำนวน 400 คน

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด มีตัวแปรที่สนใจศึกษา ดังนี้

- 2.1 ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ประเภทสมาชิก 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 7. ท่านใช้บริการสหกรณ์ ๗ โดยเฉลี่ยต่อเดือน 8. ประเภทงานที่มาใช้บริการและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
3. ความเชื่อมั่นในบริการ (Assurance)
4. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ออมทรัพย์ศรีอยุธยา จำกัด ตามแนวคิดการวัดความพึงพอใจในการให้บริการของ John D. Millet, 1954 : 937 (อ้างถึงใน วริศศรา สุขแพทย, 2556 : 7-8)

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีอยุธยา จำกัด ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

#### 1. ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ( Service Quality )

คุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จของธุรกิจและการให้บริการแก่ผู้มารับบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานที่เป็นกรบริการ เช่น หน่วยงานราชการ ธนาคาร รวมถึงสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีอยุธยา จำกัดด้วย โดยมีเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการเป็นการวัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังความพึงพอใจและคุณค่าที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการตามตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพ การบริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้น ได้แก่ ผลงานของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988 อ้างถึงในวารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 18, ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2560) ซึ่งได้พัฒนาเพื่อ ใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการโดยอาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการ พร้อมกับได้พยายามหาคำนิยามความหมายของคุณภาพการบริการและ ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและคุณภาพการบริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้าและ ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการที่เหมาะสม โดยมีมิติ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466 อ้างถึงใน ณัฐณี คงเจริญ, 2558, หน้า 8-11) ประกอบด้วย

**มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility)** หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและ สัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล

**มิติที่ 2 ความเชื่อถือได้ (reliability)** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ทำให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม

**มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)** หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วถึง

**มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance)** หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

**มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)** หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

## 2. ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction )

Kotler and Armstrong (2002 อ้างอิงใน สายชล บุญคำ, 2561, หน้า 10) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน โดยการวัดความพึงพอใจ ภณิดา ชัยปัญญา (2541 : 11) ได้กล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตรการส่วนแบบลิเคิร์ต
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้าเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน ซึ่งสามารถวัดได้หลายวิธี การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม ความคิดเห็น การใช้แบบสำรวจความรู้สึกร

### ระเบียบการวิจัย

การวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาสหกรณ์ฯ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป และทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการ และนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด อันนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของสมาชิก โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวน สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด จำนวน 12,435 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด, 2562 : 10)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลตัวอย่างสำรองเพิ่มรวมทั้งสิ้นจำนวน 400 คน

#### การสร้างเครื่องมือ และการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ( Questionnaire ) รูปแบบของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. สังกัดหน่วยงาน 4. ประเภทสมาชิก 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 7. การใช้บริการสหกรณ์ฯ โดยเฉลี่ยต่อเดือน

8.ประเภทงานที่มาใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับซึ่งมีการกำหนดระดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยโดยใช้เกณฑ์ 5 ระดับ

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับซึ่งมีการกำหนดระดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยโดยใช้เกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้

**ส่วนที่ 4** เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม(Questionnaire)ที่สร้างขึ้นมาจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด จำนวน 400 คน โดยมีสถิติที่เลือกใช้ครั้งนี้ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) t-test และ One-way ANOVA ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Enter

#### ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด มีรายละเอียดสามารถสรุปได้ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี สังกัดหน่วยงานสพป.เป็นสมาชิกที่เป็นข้าราชการ โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท ระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 10 ปี สมาชิกมีการใช้บริการสหกรณ์ ๓ ครั้งต่อเดือนน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน สมาชิกส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเป็นงานบริการเงินฝาก-ถอน และงานสินเชื่อและเงินกู้

##### ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูพิษณุโลก จำกัด

พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูพิษณุโลก จำกัด พบว่า โดยรวมสมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามลำดับ

##### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด

พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยุติธรรม มีความเท่าเทียมกัน เสมอภาคกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติต่อสมาชิกมากที่สุด รองลงมา คือ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ไม่มีการแข่งคิว และสมาชิกมีความพึงพอใจต่อระบบงานของสหกรณ์ที่มี

ความรวดเร็ว ทันสมัย และรองรับการให้บริการสมาชิกได้มากยิ่งขึ้น ตามลำดับ โดยสมาชิกมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ต่อเรื่องมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการสมาชิกในแต่ละงานสามารถให้บริการ ได้อย่างทั่วถึง

**สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัย**

**สมมติฐานข้อ 1** ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ประเภทสมาชิก อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก การใช้บริการสหกรณ์ ฯ โดยเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน ให้ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยประเภทงานที่มาใช้บริการ แตกต่างกัน สมาชิกให้ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อ 2** ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ประเภทสมาชิก อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก การใช้บริการสหกรณ์ ฯ โดยเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยประเภทงานที่มาใช้บริการ แตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อ 3** คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด

### การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด กับคุณภาพการให้บริการ ทั้งด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง สอดคล้องกับ เฟ็ชร์ตัน พัดโสภา (2548) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวถูกกฎหมาย ของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการให้บริการของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าวต่อการออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว ถูกกฎหมาย มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ( $r = .906$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ หรืออันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลแต่ละด้านดังนี้



**1. ด้านความน่าเชื่อถือ** โดยความคิดเห็นของสมาชิกโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ทำให้สมาชิกรู้สึกไว้วางใจเมื่อได้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูลรายละเอียดที่ชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด การให้บริการของ สหกรณ์ มีความโปร่งใส มีความน่าเชื่อถือ จึงทำให้สหกรณ์เกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจแก่สมาชิกทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สรรยงา เนื่องนิยม (2551) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด พบว่า พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญา บันทึกข้อมูลสมาชิกได้ถูกต้อง จึงส่งผลให้ลูกค้าเกิดความน่าเชื่อถือ

**2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้** โดยความคิดเห็นของสมาชิกโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม ได้ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความรู้ และชำนาญในการใช้ระบบงานของสหกรณ์และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ในการอธิบาย เกี่ยวกับแนวทางแก้ปัญหาให้แก่สมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพันธ์ พิณสุวรรณ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด พบว่า เจ้าหน้าที่มี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ด้วยความเสมอภาคและปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและมีความซื่อสัตย์ และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด พบว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้ความสำคัญกับสมาชิกผู้มาใช้บริการ มาปฏิบัติงานให้บริการสมาชิกตรงตามเวลา เจ้าหน้าที่มีความ ชำนาญในการให้บริการ

**3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ** โดยความคิดเห็นของสมาชิกโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก เจ้าหน้าที่มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลังแก่สมาชิก เจ้าหน้าที่จัดเตรียมเอกสารให้สมาชิกได้อย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อสมาชิก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัดซึ่งผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ทุกคน ให้เกียรติสมาชิกสหกรณ์ผู้มารับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อสมาชิก นอกจากนี้แล้ว การให้เกียรติสมาชิก การกิริยามารยาทสุภาพอ่อนน้อม เป็นการรักษาวินัยของเจ้าหน้าที่สหกรณ์

**4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ** โดยความคิดเห็นของสมาชิกโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก มีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่สมาชิก เช่น บัตรคิวที่นั่งรอ มุมพักผ่อน ฯลฯ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและ ช่องการให้บริการมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการแก่สมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวัฒน์ โหม ขุนทด (2555) ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาม่วง สามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทางนั้นมีความจำเป็นและสำคัญต่อการ บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมือง อุบลราชธานี จำกัด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่สมาชิก มีอุปกรณ์ แบบฟอร์ม

ต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้อย่างพร้อมสรรพ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการติดต่อสื่อสารสอบถามทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดและตามความต้องการของสมาชิก

##### 5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยความคิดเห็นของสมาชิกโดยรวมอยู่ใน

ระดับมาก เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อสื่อสาร โดยใช้กริยาวาจาที่สุภาพและเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิก ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว และ เจ้าหน้าที่ที่มีการรับฟังคำแนะนำและติชมของสมาชิกสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2556) กล่าวว่า เทคนิค การให้บริการ การสร้างความประทับใจในงานบริการ ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปีติยินดี นั่นคือ ต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับย่อมจะส่งผลให้เขามาใช้บริการอีก

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยุติธรรม มีความเท่าเทียมกันเสมอภาคกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติต่อสมาชิก รองลงมา คือ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ไม่มีการแข่งคิว และระบบงานของสหกรณ์มีความรวดเร็ว ทันสมัย และรองรับการให้บริการสมาชิกได้มากยิ่งขึ้น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอรชума จาปรุง (2557) กล่าวว่า คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันผู้ให้บริการไม่สามารถวัดในคุณภาพของบริการ ผู้รับบริการจะประเมินการบริการที่ได้รับการรับรู้จริงในการใช้บริการว่าตรงกับความต้องการความคาดหวัง และความคุ้มค่าหรือไม่ ซึ่งเมื่อการบริการนั้นเป็นดังที่คาดหวัง หรือเกินกว่าที่คาดหวังซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี แสดงว่าการบริการนั้นมีคุณภาพนั่นเอง ทั้งนี้สอดคล้องกับ Woodside et al (1989 อ้างถึงในวารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 18, ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2560) คุณภาพการบริการจะต้องมีประสิทธิภาพและได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หากบริการที่ลูกค้าได้รับจริงอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าบริการที่ลูกค้าคาดหวัง แสดงว่าคุณภาพการบริการ ไม่ดีซึ่งส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือสูงกว่าบริการลูกค้าคาดหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการดีและส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้ายังส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ และทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกทำให้สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ควรปรับปรุงบทบาทการให้บริการเป็นลักษณะเชิงรุก เป็นกระบวนการพัฒนา โดยใช้สมาชิกในองค์กรเป็นฐาน ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ

2. ในการดำเนินงานยังมีข้อจำกัดด้านบุคลากรที่ไม่เพียงพอทั้งเชิงปริมาณและเชิงทักษะการปฏิบัติงานค่อนข้างมากจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะและเพิ่มปริมาณบุคลากรในการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ควรนำผลของการวิจัยในครั้งนี้ มาเป็นนโยบายเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาถึงจุดที่บกพร่องในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

2. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ควรจัดให้มีการชำระเงินในหลายๆ ช่องทาง เพื่อความสะดวก เช่น การหักชำระผ่านทางสหกรณ์ การโอนชำระผ่านทางธนาคาร เป็นต้น นอกจากนี้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของสมาชิกในทันที อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม หรือมีแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐานของสหกรณ์

3. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด ควรมีการจัดประชุมชี้แจงนโยบายให้เจ้าหน้าที่ ตลอดจนสมาชิกสหกรณ์ ได้รับทราบอย่างต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการได้อย่างเต็มศักยภาพส่วนสมาชิกสหกรณ์จะได้ปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเมื่อเข้ารับบริการ

## เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2560). ประเภทของสหกรณ์. สืบค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2562 จาก

<https://www.cpd.go.th/cpdth2560/index.php/component/k2/item/185>.

กิตติยา พงศ์พรหมนาถ. (2550). ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์

เรื่อง ทศนิยม ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยการจัดการเรียนรู้แบบ 4 MAT.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

จุฑาโล ธรรมศักดิ์.(2553).การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์โรงพยาบาล

สรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานีจำกัด. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

จันทิมา พันธุ์นิตย์.(2553).ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของบัณฑิตวิทยาลัย.

สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชัชวาล อรวรศักดิ์ศุภทัต.(2554). ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. สืบค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2562 จาก

[http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?pageid=4&bookID=1285](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285).

ชาริณี. (2535). ทฤษฎีความพึงพอใจ สืบค้นเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2562 จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/492000>.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพฯ

จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณัฐณี คงเจริญ. การประยุกต์ใช้เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL กับธนาคารพาณิชย์ :

กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน.งานวิจัยหลักสูตรการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยสยาม.

ณัฐพันธ์ พิณสุวรรณ. (2557). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงาน

ของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด.ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม, วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา,มหาวิทยาลัยทักษิณ.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความหมายของคำศัพท์. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.

บุษราคัม อุ่นจี. (2551). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการให้บริการของกลุ่มงานให้บริการ สำนักงาน

ประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ดินแดง. สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เบญญาภา ช่างสุวรรณ (2559) ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์

ออมทรัพย์ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ภนิตา ชัยปัญญา. (2541). การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : แสงอักษร.

ภูมิณัฐ สังข์เขียว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยบริการประชาชน

ตำรวจทางหลวงวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี. สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นิรันดร์ อ่อนนุ่ม. (2557). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด.

งานวิจัยคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

มณฑกานต์ ฉิมเกิด และสุธรรม พงศ์สำราญ.แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 18, ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2560, 38-46.

- มณฑนา ปฏิทัศน์. (2542) ความรู้ ทักษะ เจตคติ และปัญหาในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) . มหาวิทยาลัยรามคำแหง/กรุงเทพฯ.
- ยุทธนา กิจงาม. (2550). ความพึงพอใจของตัวแทนออกของในการรับบริการส่งสินค้าออกจากฝ่าย  
บริการศุลกากร ด้านศุลกากรลาดกระบ้ง. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม  
ราชูปถัมภ์. สาขาบริหารธุรกิจ.
- ยุคลธร อรรถศิริ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ บริการสาธารณะองค์ การบริหารส่วน  
ตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทองจังหวัดอ่างทอง. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา
- วิศรดา สุขแพทย์.(2556).คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอสมุดแห่งชาติ  
เฉลิมพระเกียรติ ร.9 นครราชสีมา.งานวิจัยหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- สร้อยญา เนื่องนิยม. (2551). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ  
สมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด, สารนิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการจัดการ,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สายชล บุญคำ. (2561).ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการด้านเงินรับฝากของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด.สารนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.  
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิษณุโลก จำกัด. (2562).รายงานกิจการประจำปี 2561.
- เสาวภาพรรณ เมฆมังกกร. (2553). การประเมินคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง  
กรณีศึกษา บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด. สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัจฉราภรณ์ ชวงษ์. (2559).คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด.  
งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมรา รัตน์บุญญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา  
อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.