



**คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์
ตามทัศนะของสมาชิก**

**The Service Quality of The Wing 4th Air Force Base Cooperative Official,
Nakhon Sawan Province as Perception of Members**

ทัชชา แดงเพ็งนที*

Tauscha Teangpengnatee

กุลชลี พวงเพ็ชร**

Kulchalee Puangpejara

นันทนา แจ่งสว่าง***

Nantana Jaengsawang

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก และ 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพ สมรส ประเภทกำลังพล ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 307 คน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามประเภทกำลังพล เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เมื่อนำไปทดลองใช้ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.978 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของฟิชเชอร์ ผลวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความใส่ใจ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก เมื่อจำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามประเภทกำลังพล และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ / สหกรณ์ออมทรัพย์

*นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

**อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

***อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ABSTRACT

The purposives of this research were to : 1. study the service quality of The Wing 4th Air Force Base Cooperative Official, Nakhon Sawan Province as perception of member's, and 2. compare study the service quality of The Wing 4th Air Force Base Cooperative Official, Nakhon Sawan Province as perception of member's classified by age, marital status, type of work position, level of education, membership's period and average monthly income. The samples chosen through stratified random sampling classified by type of work position were 307 members of The Wing 4th Air Force Base Cooperative Official. The instrument employed was a questionnaire with a reliability value 0.978. The data were systematically analyzed by descriptive statistics (percentage, mean and standard deviation) and inferential statistics (F-test and Fisher's Least-Significant Difference : LSD). The research findings were as follows: 1) study the service quality of The Wing 4th Air Force Base Cooperative Official, Nakhon Sawan Province as perception of member's overall in 5 aspects were rate at a high level. These aspects ranging in descending order were as follows: assurance, responsiveness, reliability, empathy and tangibility, respectively. 2) The comparison of study the service quality of The Wing 4th Air Force Base Cooperative Official, Nakhon Sawan Province as perception of member's classified by age, there were a statistically significant difference at the .01 level. When classified by type of work position and average monthly income, there were a statistically significant difference at the .001 level

Keywords : Service Quality / Cooperatives

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น (Sachukorn, S., 2013, p.10) และเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวัง ทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ (Pogard, P., 2011, p.13)

สหกรณ์ออมทรัพย์ เกิดจากการรวมกลุ่มบุคคลในหน่วยงานเดียวกัน รวมกลุ่มอาชีพหรืออาศัยอยู่ในท้องถิ่นเดียวกัน เพื่อจัดตั้งเป็นสหกรณ์ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ ด้วยวัตถุประสงค์ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์อย่างต่อเนื่อง และให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่สมาชิกที่มีความจำเป็นหรือเพื่อการอันเป็นประโยชน์ นอกจากจะให้สมาชิกออมเงินในรูปของค่าหุ้นเป็นรายเดือนแล้วสมาชิกอาจนำเงินมาฝากไว้กับสหกรณ์ซึ่งสหกรณ์ออมทรัพย์มีบริการด้านเงินฝากเช่นเดียวกับสถาบันการเงินโดยทั่วไป ผลการดำเนินงานจะจัดสรรกำไรส่วนหนึ่งเป็นสวัสดิการของสมาชิก โดยยึดถืออุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์เป็นแนวทางในการดำเนินงาน อันจะช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของมวลสมาชิก ให้อยู่ดีมีสุขโดยการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Cooperative Auditing Department, 2012, p.13)

สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ จัดตั้งขึ้นเมื่อ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2520 โดยมีหลักการ คือนำเงินจากสมาชิกมาร่วมกันลงทุนเพื่อให้สมาชิกกู้ยืมเงินตามความจำเป็น โดยเสียดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้ยืมเงินจากแหล่งเงินกู้อื่น และมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันขจัดปัญหาและความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจในสังคมหมู่สมาชิก โดยยึดถือความสมัครใจ หลักประชาธิปไตย หลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในปัจจุบันมีคณะกรรมการ 15 คน และเจ้าหน้าที่ 12 คน มีสมาชิกทั้งสิ้น 1,310 คน การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ มีดังนี้คือ การถือหุ้นของสมาชิกโดยการจัดเก็บเงินประจำเดือน การรับฝากเงินออมทรัพย์ และออมทรัพย์พิเศษ การให้กู้ยืมเงินเพื่อเหตุฉุกเฉิน และเงินกู้สามัญ รายงานกิจการประจำปีของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ รายงานว่า สมาชิกสหกรณ์มีคำถามเรื่องจำนวนเงินค่าตอบแทนหลังจากที่สมาชิกเสียชีวิต ซึ่งแสดงถึงความไม่เข้าใจในระบบของสหกรณ์ เป็นปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ (Wing 4th Air Force Base Cooperative Official, 2015, p.39) ด้านตอบสนองลูกค้ามีการให้บริการที่ยังไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว สมาชิกไม่เข้าใจในแบบฟอร์มและเอกสารรวมถึงระเบียบต่างๆ ของสหกรณ์ เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (Phuenglarp, K., 2016, June 19) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ สถานที่จัดรถไม่มีป้ายแสดงที่ชัดเจน พื้นที่ให้บริการอึดอัดคับแคบ (Meesuksri, P., 2016, June 19) ด้านความใส่ใจ สมาชิกเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ยาก เพราะช่องทางทางระบบอินเทอร์เน็ตยังไม่แพร่หลาย คณะกรรมการของสหกรณ์เป็นข้าราชการชั้นสูง ทำให้สมาชิกไม่กล้าที่จะนำเสนอ แนะนำ ดิชม การให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ การให้บริการเงินกู้สามัญใช้ระยะเวลาดำเนินการนานกว่าเอกชน เพราะต้องตรวจสอบหลายขั้นตอน การให้บริการเงินกู้ฉุกเฉินสำหรับสมาชิกที่มีหนี้ค้าง สามารถให้บริการได้แค่ 2 วันใน 1 เดือน เนื่องจากต้องมีการส่งยอดหักเงินไปยังหน่วยงานที่จ่ายเงินเดือน (Thongsuk, P., 2017, June 13) จากสภาพปัญหาดังกล่าวจึงสะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการที่ยังไม่ได้คุณภาพทำให้เกิดความประทับใจต่อสมาชิก ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสภาพการณ์ในปัจจุบัน เพื่อแสดงถึงคุณภาพที่ดีในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ โดยทั้งนี้จะประสบความสำเร็จได้ต้องได้รับความช่วยเหลือจากพนักงานและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ร่วมใจกันในการปฏิบัติงานในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพดังกล่าวจึงจะส่งผลให้การดำเนินงานของสหกรณ์เป็นไปในแนวทางที่ดีขึ้นสามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ประเภทกำลังพล ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ และผู้เกษียณอายุราชการ ที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 1,310 คน (Wing 4th Air Force Base Cooperative Official, 2015, p.23)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรมีจำนวนที่แน่นอน สูตรที่ใช้ในการศึกษาขนาดตัวอย่างจึงใช้สูตรของยามานะ (Yamane) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน .05 (Silpcharu, T., 2011, p.45) ในการคำนวณหาตัวอย่าง ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 307 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified sampling) ตามประเภทกำลังพล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทคำถามปลายปิด (Closed Ended Question) และลักษณะเป็นตัวเลขวัดส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนคติของสมาชิก ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check List) เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประเภทกำลังพล ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนคติของสมาชิก 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ความมั่นใจ 3) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ 4) ความใส่ใจ 5) การตอบสนองลูกค้า โดยลักษณะของคำถามใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับ 5 ระดับ (Silpcharu, T., 2011, p.74) โดยกำหนดความมากน้อยของระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนคติของสมาชิก ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการมาก
- 3 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยศึกษาจากแนวคิดทฤษฎี ตำราและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนคติของสมาชิก โดยศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ สร้างแบบสอบถาม โดยการสังเคราะห์หลักการ แนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัย ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ แล้ววิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective congruence index : IOC) (Silpcharu, T., 2011, p.96) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.902 หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

(Content Validity) แล้วไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรที่ศึกษา คือ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมช่างอากาศ จำกัด เพื่อหาความเชื่อมั่นจำนวน 30 คน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ใช้วิธีของครอนบาค (Cronbach' Alpha Coefficient) (Arreerard, W., 2016, p.14) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.978

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนที่ได้มาจากแบบสอบถามที่วัดคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก แปลความหมายของคะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ และแปรผลค่าเฉลี่ยโดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดระดับ ดังนี้ (Silpcharu, T., 2011, p.336)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายความว่า ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายความว่า ระดับคุณภาพการให้บริการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายความว่า ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายความว่า ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายความว่า ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ประเภทกำลังพล ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธีเมื่อพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของฟิชเชอร์

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สรุปลักษณะสถานะภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอายุส่วนใหญ่อายุน้อยกว่า 30 ปี ด้านสถานภาพสมรสส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด ด้านประเภทประเภทกำลังพลส่วนใหญ่เป็นข้าราชการทหารชั้นประทวน ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่เป็นสมาชิกระยะเวลาน้อยกว่า 10 ปี และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท

ตอนที่ 2 การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก ภาพรวม

ภาพรวม	ระดับของคุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.15	0.44	มาก
2. ด้านความมั่นใจ	4.16	0.44	มาก
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	4.12	0.46	มาก
4. ด้านความใส่ใจ	4.14	0.47	มาก
5. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.16	0.50	มาก
รวม	4.15	0.43	มาก

จากตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความใส่ใจ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของภาพรวมคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2.087	3	0.696	3.8725	.010**
	ภายในกลุ่ม	54.419	303	0.180		
	รวม	56.506	306			
2. สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	0.114	2	0.057	0.3079	.735
	ภายในกลุ่ม	56.392	304	0.185		
	รวม	56.506	306			
3. ประเภทกำลังพล	ระหว่างกลุ่ม	2.994	3	0.998	5.6507	.001***
	ภายในกลุ่ม	53.512	303	0.177		
	รวม	56.506	306			
4. ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.002	2	0.501	2.7450	.066
	ภายในกลุ่ม	55.504	304	0.183		
	รวม	56.506	306			
5. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	ระหว่างกลุ่ม	0.702	2	0.351	1.9122	.150
	ภายในกลุ่ม	55.804	304	0.184		
	รวม	56.506	306			
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	3.265	2	1.633	9.3217	.000***
	ภายในกลุ่ม	53.241	304	0.175		
	รวม	56.506	306			

** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตารางที่ 2 การดำเนินการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ กองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ จำแนกตามอายุ และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 คือ จำแนกตามประเภทกำลังพล และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ กองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 30 ปี	30 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		4.15	4.00	4.27	4.20
น้อยกว่า 30 ปี	4.15	-	0.15*	0.12	0.05
30-40 ปี	4.00		-	0.27***	0.20*
41-50 ปี	4.27			-	0.07
มากกว่า 50 ปี	4.20				-

*p ≤ .05, ***p ≤ .001

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก จำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี กับกลุ่มอายุ 30-40 ปี และกลุ่มอายุ 30-40 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เป็นจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มอายุ 30-40 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ กองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก จำแนกตามประเภทกำลังพล

ประเภทกำลังพล	$\bar{X}$	ข้าราชการ ทหาร สัญญาบัตร	ข้าราชการ ทหาร ประทวน	ลูกจ้างและ พนักงาน ราชการ	เกษียณ อายุราชการ
		4.33	4.05	4.18	4.18
ข้าราชการทหารสัญญาบัตร	4.33	-	0.28***	0.14	0.14
ข้าราชการทหารประทวน	4.05		-	0.13	0.13*
ลูกจ้างและพนักงานราชการ	4.18			-	0.00
เกษียณอายุราชการ	4.18				-

*p ≤ .05, ***p ≤ .001

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก จำแนกตามประเภทกำลังพล พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มข้าราชการทหารประทวน กับกลุ่มเกษียณอายุราชการ และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เป็นจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่ข้าราชการทหารสัญญาบัตร กับกลุ่มข้าราชการทหารประทวน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ
กองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 -30,000 บาท	สูงกว่า 30,000 บาท
		4.04	4.18	4.29
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.04	-	0.14*	0.25***
15,000-30,000	4.18		-	0.11
สูงกว่า 30,000 บาท	4.29			-

*p ≤ .05, ***p ≤ .001

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มต่ำกว่า 15,000 บาท กับกลุ่ม 15,000-30,000 บาท และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เป็นจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มต่ำกว่า 15,000 บาท กับกลุ่มสูงกว่า 30,000 บาท

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก

1. ด้านความน่าเชื่อถือ ผลวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sriplai, T. (2011, p.81) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Krongyuth, P. (2014) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก

2. ด้านความมั่นใจ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kollum, N. (2010, p.127) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมด้านความมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sriplai, T. (2011, p.81) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ผลวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongla, N. (2012, p.65) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Krongyuth, P. (2014) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของ

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้อยู่ในระดับมาก

4. ด้านความใส่ใจ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phumrungruang, T. (2008, p.70) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า ด้านใส่ใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sriplai, T. (2011, p.81) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่ออำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมด้านความใส่ใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

5. ด้านการตอบสนองลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kollum, N.(2010, p.127) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Saensuk, P. (2015) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านตอบสนองต่อความต้องการลูกค้า อยู่ในระดับมาก

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ประเภทกำลังพล ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก จำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับ Weesom, K. (2009) ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน เมื่อจำแนกตามอายุ มีภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ Sriplai, T. (2011, p.81) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมและรายด้าน เมื่อจำแนกตามอายุ มีภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก เมื่อจำแนกตามประเภทกำลังพล พบว่า ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับ Plunrudee, W. (2007) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยา จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่มีคุณลักษณะแตกต่างด้านตำแหน่ง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับ Weesom, K. (2009) ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ Sriplai, T. (2011, p.81) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมและรายด้าน เมื่อจำแนกตามรายได้ มีภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก ภาพรวมในทุกๆ ด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งควรรักษาเกณฑ์นี้ไว้และกำหนดเป็นมาตรฐานการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ยังพบว่ามียางประเด็นที่มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนการป้องกันปัญหา หรือข้อขัดแย้งต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการนั้นให้น้อยลงหรือหมดไป เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์ความพึงพอใจสูงสุด อันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่สหกรณ์ต่อไป

1.1 ด้านความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ กลุ่มข้าราชการทหารชั้นประทวน โดยให้คะแนนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำไม่มีข้อผิดพลาด ดังนั้น ควรให้มีการฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และควรมีการตรวจสอบคุณภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

1.2 ด้านความมั่นใจ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ กลุ่มข้าราชการทหารชั้นประทวน โดยให้คะแนนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีบุคลิกภาพดี มีความจริงใจ ดังนั้นควรปรับปรุงเสริมสร้างบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์บริการด้วยความรับผิดชอบ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับสมาชิก

1.3 ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ กลุ่มข้าราชการทหารชั้นประทวน โดยให้คะแนนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม เป็นต้น ดังนั้น ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆให้เพียงพอในการให้บริการ

1.4 ด้านความใส่ใจ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ กลุ่มข้าราชการทหารชั้นประทวน โดยให้คะแนนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ สมาชิกสหกรณ์สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก ดังนั้น ควรปรับปรุงโดยการเพิ่มช่องทางการติดต่อ เพื่อให้สมาชิกมีทางเลือกในการใช้บริการได้ง่ายยิ่งขึ้น

1.5 ด้านการตอบสนองลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ กลุ่มข้าราชการทหารชั้นประทวน โดยให้คะแนนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต้อนรับและ

สอบถามถึงการมาใช้บริการดังนั้น ควรให้มีการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และกำหนดขั้นตอนให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการท่วิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิกอื่นๆ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์กองบินอื่นๆ เพราะจะทำให้ทราบว่าสมาชิกของสหกรณ์ในแต่ละพื้นที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องคุณภาพการให้บริการมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข การบริหารงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ เพราะจะทำให้ทราบว่าสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการมีความคิดเห็นอย่างไรเพื่อนำไปประกอบการวางแผนและเป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกที่มาใช้บริการมากขึ้น

References

- Cooperative Auditing Department. (2012). **Operation and Financial status of Cooperatives Report**. Samutsakorn : Born to be Publishing.
- Napatsanan Wongla. (2012). **The Student's Records Service Quality of Development Resource Center Sukhothai Thammathirat Open University Ubonratchatani Province**. Master's thesis, Ubonratchathani University.
- Nutdanai Kollum. (2010). **The Credit Service Quality of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Chainat branch**. Master's thesis, Thepsatri Rajabhat University.
- Patumporn Pogard. (2011). **Service Psychology**. Bangkok : M&M Laserprint.
- Pensri Saensuk. (2015). **The Service Quality of Mahasarakham Teachers Thirf Co-Operation Limited**. Master's thesis, Rajabhat Maha Sarakham University.
- Phuenglap, K. (2016, June 19). Member, Wing 4th Air Force Base Cooperative Official Nakhon Sawan. Interview.
- Pongsak Thongsuk. (2017, June 13). Manager, Wing 4th Air Force Base Cooperative Official Nakhon Sawan. Interview.
- Pornpimol Krongyuth. (2014). **The Member Services Quality of Savings And Credit Co-operative of Ubonratchatani Provincial Police Limited**. Master's thesis, Ubonratchathani University.
- Prachya Meesuksri (2016, June 19). Member, Wing 4th Air Force Base Cooperative Official Nakhon Sawan. Interview.
- Samit Sachukorn. (2013). **Service mind. (7 th ed)**. Bangkok : Saitan.

- Thanathip Phumrungruang. (2008). **The Service Quality of Electricity bill payment of Provincial Electricity Authority Lopburi province.** Master's thesis, Thepsatri Rajabhat University.
- Thanin Silpcharu. (2011). **Research And Statistical Analysis With SPSS And AMOS.** (13 rd ed). Bangkok : Business R&D.
- Thanyaluck Sriplai. (2011). **The Service Quality of Sang Tho Subdistrict Administration Organization Khueang Nai District Ubon Ratchathani.** Master's thesis, Ubonratchathani University.
- Warissara Plumrudee. (2007). **The User's Opinions Towards Services Quality Of Phra Nakorn Si Ayutthaya Teacher Saving And Credit Co-Operative Limited.** Master's thesis, Phra Nakorn Si Ayutthaya Rajabhat University.
- Weesom, K. (2009). **The User's Opinions Towards Services Quality Of Government Savings Bank Phetchaburi Area.** Master's thesis, Phetchaburi Rajabhat University.
- Wing 4th Air Force Base Cooperative Official. (2015). **Annual report.** Nakhon Sawan : Wing 4.
- Woraphapa Arreerard (2016). **Education software deverlopment Rajabhat Maha Sarakham University.** Maha Sarakham : Apichat Writing.