

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาเป็นสมาชิก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ประเมินค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 10 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ ความปลอดภัย บริการอย่างมีความสามารถ ความเชื่อถือไว้ใจได้ อธยาศัยไมตรี การตอบสนอง การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึง เข้าใจ และรู้จักลูกค้า และบริการที่เป็นรูปธรรม

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่แตกต่างกัน

This research aims to 1) study the service quality of Special Warfare Command Saving and Credit Cooperative, limited and 2) compare the service quality of Special Warfare Command Saving and Credit Cooperative, limited as classified by age, level of education, monthly income, experience and time. The samples used were 372 people member of Special Warfare Command Saving and Credit Cooperative, limited. The instrument used to collect data was a questionnaire with a reliability value of 0.98. The data was analyzed by a ready-made program to calculate percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), F-test, and Fisher's Least - Significant Difference : LSD.

The findings of the research indicated that:

1. the service quality of Special Warfare Command Saving and Credit Cooperative, limited was rated at a high level, when considering each individual aspect of the service quality, when , consider lay a side meets that reliability, safety, ability, believability trusts, friendship, reaction, communication, empathy, and tangibles.

2. compare the service quality of Special Warfare Command Saving and Credit Cooperative, limited as classified by age, level of education, position, monthly income, experience and time a statistically significant not difference.