

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้ความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดตัวอย่าง (sample size)
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบเอฟ (F-test)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสอง (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (mean squares)
$p^* \leq 0.05$	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
$p^{**} \leq 0.01$	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
$p^{***} \leq 0.001$	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001
$p > 0.05$	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ
ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสิทธิภาพในการทำงาน และระยะเวลา
การเป็นสมาชิก

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการ
สงครามพิเศษ จำกัด เป็นรายด้านและภาพรวม 1) ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ
2) การตอบสนอง 3) บริการอย่างมีความสามารถ 4) การเข้าถึง 5) อธิษยาศัยไมตรี

6) การติดต่อสื่อสาร 7) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 8) ความปลอดภัย 9) เข้าใจ และรู้จักลูกค้า และ 10) บริการที่เป็นรูปธรรม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง คุณภาพการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสิทธิภาพในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสิทธิภาพในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยการหาค่าร้อยละซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 3 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสิทธิภาพในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

รายการ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน(n=372)	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	16	4.30
25 – 30 ปี	71	19.10
31 – 40 ปี	57	15.30
41 – 50 ปี	49	13.20
สูงกว่า 50 ปี	179	48.10
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	260	69.90
ปริญญาตรี	106	28.50
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.60
3. ระดับตำแหน่งงาน		
ลูกจ้าง	20	5.40
ส.ต. – จ.ส.อ.	295	79.30
ร.ต. – พ.อ.	57	15.30
สูงกว่า พ.อ.	-	-

ตาราง 3 (ต่อ)

รายการ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน(n=372)	ร้อยละ
4. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3	0.80
5,000 – 10,000 บาท	30	8.10
10,001 – 15,000 บาท	68	18.30
15,001 – 20,000 บาท	88	23.70
20,001 – 30,000 บาท	164	44.00
สูงกว่า 30,000 บาท	19	5.10
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	30	8.10
5 – 10 ปี	49	13.20
11 – 15 ปี	32	8.60
สูงกว่า 15 ปี	261	70.10
6. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก		
ต่ำกว่า 10 ปี	80	21.50
10 – 15	62	16.70
16 – 20 ปี	111	29.80
สูงกว่า 20 ปี	119	32.00
ภาพรวม	372	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 372 คน ส่วนใหญ่มีอายุสูงกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.10 และรองลงมาคืออายุ 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.10 ในด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.90 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.50 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับ ตำแหน่งงานงานในระดับสิบตรี ถึงจำสิบเอก คิดเป็นร้อยละ 79.30 รองลงมาอยู่ในระดับร้อยตรี ถึงพันเอก คิดเป็นร้อยละ 15.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.70 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.10 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.20 โดยผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสูงกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาเป็นสมาชิก 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.80

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เป็นรายด้านและภาพรวม 1) ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ 2) การตอบสนอง 3) บริการอย่างมีความสามารถ 4) การเข้าถึง 5) อัตราย้ายไมตรี 6) การติดต่อสื่อสาร 7) ความเชื่อถือไวใจได้ 8) ความปลอดภัย 9) เข้าใจ และรู้จักลูกค้า และ 10) บริการที่เป็นรูปธรรม

2.1 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 4 – 14

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านความเชื่อมั่นได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ

ความเชื่อมั่นได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. การเก็บข้อมูลของสหกรณ์ฯ มีความถูกต้อง	4.10	0.71	มาก
2. การออกไปเรียกเก็บเงินของสหกรณ์ฯ มีความถูกต้อง	4.13	0.69	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามเวลาที่กำหนด	4.03	0.68	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.96	0.68	มาก
ภาพรวม	4.05	0.58	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.58) โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การออกไปเรียกเก็บเงินของสหกรณ์ฯ มีความถูกต้อง ($\bar{X}=4.13$, S.D.=0.69) การเก็บข้อมูลของสหกรณ์ฯ มีความถูกต้อง ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.7) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.68) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ($\bar{X}=3.96$, S.D.=0.68)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านการตอบสนอง

การตอบสนอง	ระดับคุณภาพการให้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ	3.99	0.73	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ	3.92	0.70	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้รับบริการ	3.79	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.87	0.73	มาก
5. การให้บริการของสหกรณ์ฯ มีขั้นตอนน้อยไม่ยุ่งยาก	3.81	0.78	มาก
ภาพรวม	3.87	0.64	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองในภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, S.D.=0.64) โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ ($\bar{X}=3.99$, S.D.=0.73) เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.92$, S.D.=0.70) และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X}=3.87$, S.D.=0.73) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.76)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านบริการอย่างมีความสามารถ

บริการอย่างมีความสามารถ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานบริการ	3.97	0.66	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในงานบริการ	3.97	0.66	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้อย่างครบถ้วน	3.92	0.70	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

บริการอย่างมีความสามารถ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
4. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้อย่างดี	3.87	0.69	มาก
5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง	3.97	0.70	มาก
ภาพรวม	3.93	0.61	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านบริการอย่างมีความสามารถในภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$, S.D.=0.61) โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานบริการ ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.66) เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในงานบริการ ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.66) และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.70) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้อย่างดี ($\bar{X}=3.87$, S.D.=0.69)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านการเข้าถึง

การเข้าถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. สมาชิกสามารถติดต่องานบริการทางโทรศัพท์ได้โดยง่าย	3.82	0.74	มาก
2. สมาชิกสามารถเข้ารับบริการด้วยตนเองได้อย่างสะดวก	3.97	0.73	มาก
3. สมาชิกสามารถติดต่องานบริการทางแฟกซ์ได้โดยง่าย	3.56	0.83	มาก
4. ช่วงเวลาในการรอรับบริการไม่นานเกินไป	3.76	0.67	มาก
5. มีเวลาเปิด และปิดที่เหมาะสม โดยสหกรณ์เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.	4.00	0.75	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

การเข้าถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
6. การเดินทางเพื่อติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก	3.82	0.83	มาก
ภาพรวม	3.82	0.59	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึง ในภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$, S.D.=0.59) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีเวลาเปิด และปิดที่เหมาะสม โดยสหกรณ์เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.75) สมาชิกสามารถเข้ารับบริการด้วยตนเองได้อย่างสะดวก ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.73) และการเดินทางเพื่อติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก ($\bar{X}=3.82$, S.D.=0.83) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สมาชิกสามารถติดต่องานบริการทางแฟกซ์ได้โดยง่าย ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.83)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านอัยาศัยไมตรี

อัยาศัยไมตรี	ระดับคุณภาพการให้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรต่อทุกคน เช่น การให้บริการอย่างญาติมิตร เป็นกันเอง ไม่ถือตัว	3.92	0.79	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม	3.88	0.75	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติกับสมาชิก	3.88	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม	3.84	0.84	มาก
5. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ดีมีน้ำเสียงไพเราะ	3.83	0.80	มาก
ภาพรวม	3.87	0.72	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านอรรถยาศัยไมตรีในภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, S.D.=0.72) โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรต่อทุกคน เช่น การให้บริการอย่างญาติมิตร เป็นกันเองไม่ถือตัว ($\bar{X}=3.92$, S.D.=0.79) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อม ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.75) และเจ้าหน้าที่ให้เกียรติกับสมาชิก ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.76) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ตึงเครียดน่าเสียงไพเราะ ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.80)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร	ระดับคุณภาพการให้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.90	0.69	มาก
2. เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของสมาชิก	3.83	0.68	มาก
3. อธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	3.88	0.70	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายได้ว่าสมาชิกต้องจ่ายดอกเบี้ยมากน้อยแค่ไหนเมื่อเข้ามาใช้บริการ	3.83	0.75	มาก
ภาพรวม	3.86	0.63	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารในภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.63) โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.69) อธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.70) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 รายข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของสมาชิก ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.68) เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายได้ว่าสมาชิกต้องจ่ายดอกเบี้ยมากน้อยแค่ไหนเมื่อเข้ามาใช้บริการ ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.75)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระดับคุณภาพการให้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ	3.91	0.69	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน	3.86	0.72	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการทำงาน	3.90	0.67	มาก
4. สหกรณ์ฯ มีการตรวจสอบความถูกต้อง ทางด้านเอกสารต่าง ๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก	3.94	0.67	มาก
ภาพรวม	3.89	0.62	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ในภาพรวม และรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$, S.D.=0.62) โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สหกรณ์ฯ มีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่าง ๆ ก่อน ส่งถึงมือสมาชิก ($\bar{X}=3.94$, S.D.=0.67) เจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=3.91$, S.D.=0.69) และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการทำงาน ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.67) ส่วนค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.72)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัดด้านความปลอดภัย

ความปลอดภัย	ระดับคุณภาพการให้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. สหกรณ์ฯ มีความมั่นคงทางการเงิน	4.11	0.70	มาก
2. สหกรณ์ฯ มีวิธีการส่งมอบเงินกู้ให้แก่ สมาชิกในวิธีการที่ปลอดภัย	4.13	0.67	มาก
3. สหกรณ์ฯ มีทางเลือกในการชำระเงินกู้ในวิธี ที่ปลอดภัย	4.03	0.65	มาก
4. สหกรณ์ฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลของสมาชิก เป็นความลับ	3.91	0.71	มาก
ภาพรวม	4.04	0.59	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย ในภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$, S.D.=0.59) โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สหกรณ์ฯ มีวิธีการส่งมอบเงินกู้ให้แก่สมาชิกในวิธีการที่ปลอดภัย ($\bar{X}=4.13$, S.D.=0.67) สหกรณ์ฯ มีความมั่นคงทางการเงิน ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.70) และสหกรณ์ฯ มีทางเลือกในการชำระเงินกู้ในวิธีที่ปลอดภัย ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.65) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สหกรณ์ฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกเป็นความลับ ($\bar{X}=3.91$, S.D.=0.71)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านเข้าใจ และรู้จักลูกค้า

เข้าใจ และรู้จักลูกค้า	ระดับคุณภาพการให้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของสมาชิกที่มาขอรับบริการก่อนให้บริการ	3.88	0.71	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี ตั้งแต่เริ่มรับบริการจนเสร็จสิ้นการรับบริการ	3.84	0.73	มาก
3. สหกรณ์ฯ ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสมาชิกเป็นสำคัญ	3.80	0.75	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถจำลูกค้าประจำได้	3.69	0.78	มาก
5. สหกรณ์ฯ อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่สมาชิกตลอดเวลา	3.78	0.76	มาก
ภาพรวม	3.79	0.65	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการด้านเข้าใจ และรู้จักลูกค้า ในภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.65) โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของสมาชิกที่มาขอรับบริการก่อนให้บริการ ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.71) เจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี ตั้งแต่เริ่มรับบริการจนเสร็จสิ้นการรับบริการ ($\bar{X}=3.84$, S.D.=0.73) และสหกรณ์ฯ ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสมาชิกเป็นสำคัญ ($\bar{X}=3.80$, S.D.=0.75) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถจำลูกค้าประจำได้ ($\bar{X}=3.69$, S.D.=0.78)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม

บริการที่เป็นรูปธรรม	ระดับคุณภาพการให้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. สถานที่ให้บริการสะอาด	3.86	0.75	มาก
2. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ	3.63	0.81	มาก
3. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ	3.77	0.72	มาก
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ	4.02	0.72	มาก
5. เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการ เพียงพอ	3.84	0.67	มาก
6. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	3.70	0.73	มาก
7. สหกรณ์ฯ ตกแต่งสำนักงานอย่างสวยงาม	3.60	0.82	มาก
ภาพรวม	3.77	0.64	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ในภาพรวม และรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.64) โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.72) สถานที่ให้บริการ สะอาด ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.75) และเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ ($\bar{X}=3.84$, S.D.=0.67) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สหกรณ์ฯ ตกแต่งสำนักงานอย่างสวยงาม ($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.82)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด สำหรับระดับคุณภาพการ
ให้บริการ ในภาพรวม 10 ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ	4.05	0.58	มาก
2. การตอบสนอง	3.87	0.64	มาก
3. บริการอย่างมีความสามารถ	3.93	0.61	มาก

ตาราง 14 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
4. การเข้าถึง	3.82	0.59	มาก
5. อธิยาศัยไมตรี	3.87	0.72	มาก
6. การติดต่อสื่อสาร	3.86	0.63	มาก
7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.89	0.62	มาก
8. ความปลอดภัย	4.04	0.59	มาก
9. เข้าใจ และรู้จักลูกค้า	3.79	0.65	มาก
10.บริการที่เป็นรูปธรรม	3.77	0.64	มาก
ภาพรวม	3.89	0.55	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$, S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการมีระดับการประเมินคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.58) รองลงมาคือ ความปลอดภัย ($\bar{X}=4.04$, S.D.=0.59) และบริการอย่างมีความสามารถ ($\bar{X}=3.93$, S.D.=0.61) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริการที่เป็นรูปธรรม ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.64)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ซึ่งแสดงในตาราง 15 ถึง ตาราง 25

3.1 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด โดยจำแนกตามอายุ 5 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่า 25 ปี 25 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี สูงกว่า 50 ปี โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านความเชื่อถือได้ใน มาตรฐานคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.903	4	0.476	1.404	0.232
	ภายในกลุ่ม	124.397	367	0.339		
	รวม	126.300	371			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	2.554	4	0.639	1.539	0.190
	ภายในกลุ่ม	152.288	367	0.415		
	รวม	154.842	371			
ด้านบริการอย่างมี ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1.338	4	0.347	0.904	0.462
	ภายในกลุ่ม	140.910	367	0.384		
	รวม	142.298	371			
ด้านการเข้าถึง	ระหว่างกลุ่ม	0.599	4	0.150	0.415	0.798
	ภายในกลุ่ม	132.652	367	0.361		
	รวม	133.251	371			
ด้านอรรถยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	2.837	4	0.709	1.350	0.251
	ภายในกลุ่ม	192.752	367	0.525		
	รวม	195.589	371			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.324	4	0.331	0.826	0.509
	ภายในกลุ่ม	147.164	367	0.401		
	รวม	148.488	371			
ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.748	4	0.437	1.114	0.350
	ภายในกลุ่ม	143.959	367	0.392		
	รวม	145.707	371			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.301	4	0.325	0.915	0.455
	ภายในกลุ่ม	130.382	367	0.355		
	รวม	131.683	371			
ด้านเข้าใจ และรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.123	4	0.281	0.650	0.627
	ภายในกลุ่ม	158.553	367	0.432		
	รวม	159.676	371			

ตาราง 15 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.715	4	0.429	1.041	0.386
	ภายในกลุ่ม	151.047	367	0.412		
	รวม	152.762	371			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.644	4	0.161	0.525	0.717
	ภายในกลุ่ม	112.453	367	0.306		
	รวม	113.097	371			

$p > 0.05$

จากตาราง 15 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามอายุ ในรายด้านทุกด้าน ตลอดจนภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 16

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.357	2	0.678	2.004	0.136
	ภายในกลุ่ม	124.943	369	0.339		
	รวม	126.300	371			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.483	2	0.741	1.784	0.169
	ภายในกลุ่ม	153.360	369	0.416		
	รวม	154.847	371			

ตาราง 16 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านบริการอย่างมีความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1.073	2	0.536	1.402	0.248
	ภายในกลุ่ม	141.225	369	0.383		
	รวม	142.298	371			
ด้านการเข้าถึง	ระหว่างกลุ่ม	0.689	2	0.344	0.959	0.384
	ภายในกลุ่ม	132.562	369	0.359		
	รวม	133.251	371			
ด้านอรรถาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	0.485	2	0.242	0.459	0.633
	ภายในกลุ่ม	195.104	369	0.529		
	รวม	195.589	371			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.943	2	0.972	2.446	0.088
	ภายในกลุ่ม	146.545	369	0.397		
	รวม	148.488	371			
ด้านความเชื่อถือไวใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.775	2	0.387	0.986	0.374
	ภายในกลุ่ม	144.932	369	0.393		
	รวม	145.707	371			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	0.163	2	0.082	0.229	0.795
	ภายในกลุ่ม	131.520	369	0.356		
	รวม	131.683	371			
ด้านเข้าใจ และรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.538	2	0.269	0.624	0.537
	ภายในกลุ่ม	159.138	369	0.431		
	รวม	159.676	371			
ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.246	2	0.123	0.298	0.743
	ภายในกลุ่ม	152.516	369	0.413		
	รวม	152.762	371			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.632	2	0.316	1.037	0.355
	ภายในกลุ่ม	112.465	369	0.305		
	รวม	113.097	371			

p>0.05

จากตาราง 16 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน 4 กลุ่ม คือ ลูกจ้าง ส.ต. - จ.ส.อ. ร.ต. - พ.อ. และสูงกว่า พ.อ. โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.613	2	0.307	0.900	0.407
	ภายในกลุ่ม	125.687	365	0.341		
	รวม	126.300	371			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	0.535	2	0.268	0.640	0.528
	ภายในกลุ่ม	154.307	365	0.418		
	รวม	154.842	371			
ด้านบริการอย่างมีความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.167	2	0.084	0.217	0.805
	ภายในกลุ่ม	142.131	365	0.385		
	รวม	142.298	371			
ด้านการเข้าถึง	ระหว่างกลุ่ม	0.119	2	0.059	0.164	0.848
	ภายในกลุ่ม	133.132	365	0.361		
	รวม	133.251	371			
ด้านอัตราย้ายมาตรี	ระหว่างกลุ่ม	0.620	2	0.310	0.587	0.557
	ภายในกลุ่ม	194.969	365	0.528		
	รวม	195.589	371			

ตาราง 17 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.904	2	0.452	1.130	0.324
	ภายในกลุ่ม	147.584	365	0.400		
	รวม	148.488	371			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.901	2	0.451	1.149	0.318
	ภายในกลุ่ม	144.806	365	0.392		
	รวม	145.707	371			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	0.981	2	0.491	1.385	0.252
	ภายในกลุ่ม	130.702	365	0.354		
	รวม	131.683	371			
ด้านเข้าใจ และรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.195	2	0.097	0.225	0.798
	ภายในกลุ่ม	159.481	365	0.432		
	รวม	159.676	371			
ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.075	2	0.038	0.091	0.913
	ภายในกลุ่ม	152.687	365	0.414		
	รวม	152.762	371			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.305	2	0.152	0.499	0.608
	ภายในกลุ่ม	112.792	365	0.306		
	รวม	113.097	371			

p>0.05

จากตาราง 17 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษจำกัด เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 6 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และสูงกว่า 30,000 บาท โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวแสดงในตาราง 18 และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่สำหรับรายด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังแสดงในตาราง 19 - 21

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.130	5	1.026	3.099	0.009**
	ภายในกลุ่ม	121.170	366	0.331		
	รวม	126.300	371			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.600	5	0.320	0.764	0.576
	ภายในกลุ่ม	153.242	366	0.419		
	รวม	154.842	371			
ด้านบริการอย่างมีความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1.607	5	0.321	0.836	0.525
	ภายในกลุ่ม	140.691	366	0.384		
	รวม	142.298	371			
ด้านการเข้าถึง	ระหว่างกลุ่ม	2.607	5	0.521	1.461	0.202
	ภายในกลุ่ม	130.644	366	0.357		
	รวม	133.251	371			
ด้านอรรถยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	2.321	5	0.464	0.879	0.495
	ภายในกลุ่ม	193.268	366	0.528		
	รวม	195.589	371			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.332	5	1.066	2.726	0.020*
	ภายในกลุ่ม	143.156	366	0.391		
	รวม	148.488	371			

ตาราง 18 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.556	5	0.511	1.307	0.260
	ภายในกลุ่ม	143.151	366	0.391		
	รวม	145.707	371			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3.949	5	0.790	2.263	0.048*
	ภายในกลุ่ม	127.734	366	0.349		
	รวม	131.683	371			
ด้านเข้าใจ และรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.952	5	0.190	0.439	0.821
	ภายในกลุ่ม	158.724	366	0.434		
	รวม	159.676	371			
ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.766	5	0.753	1.850	0.102
	ภายในกลุ่ม	148.996	366	0.407		
	รวม	152.762	371			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.063	5	0.413	1.360	0.239
	ภายในกลุ่ม	111.034	366	0.303		
	รวม	113.097	371			

$p^* \leq 0.05$

$p^{**} \leq 0.01$

จากตาราง 18 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในด้านเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	15,001-	20,001-	สูงกว่า
		5,000	10,000	15,000	20,000	30,000	30,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{X}	3.66	3.85	3.97	3.96	4.17	4.06
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.66		0.191	0.307	0.299	0.508	0.399
5,000-10,000 บาท	3.85			0.115	0.107	0.316**	0.207
10,001-15,000 บาท	3.97				0.008	0.201	0.915
15,001-20,000 บาท	3.96					0.209**	0.099
20,001-30,000 บาท	4.17						0.109
สูงกว่า 30,000 บาท	4.06						

$p^{**} \leq 0.01$

ตาราง 19 พบว่า สมาชิกมีระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วย
บัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ เมื่อจำแนก
ตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ สมาชิกที่มีรายได้ 5,000 - 10,000
บาท กับสมาชิกที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท และสมาชิกที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท
กับสมาชิกที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท

ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้
ต่อเดือน 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	15,001-	20,001-	สูงกว่า
		5,000	10,000	15,000	20,000	30,000	30,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{X}	3.33	4.00	3.86	3.67	3.93	3.90
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.33		0.666	0.526	0.345	0.604	0.574
5,000-10,000 บาท	4.00			0.139	0.321*	0.062	0.092
10,001-15,000 บาท	3.86				0.181	0.077	0.047
15,001-20,000 บาท	3.67					0.258*	0.228
20,001-30,000 บาท	3.93						0.029
สูงกว่า 30,000 บาท	3.90						

$p^* \leq 0.05$

จากตาราง 20 พบว่า สมาชิกมีระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในด้านการติดต่อสื่อสาร เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน
พบว่า รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ สมาชิกที่มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท กับสมาชิกที่มี
รายได้ 15,001 - 20,000 บาท และสมาชิกที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท กับสมาชิกที่มี
รายได้ 20,001 - 30,000 บาท

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในด้านความปลอดภัย จำแนกตาม
รายได้ต่อเดือน 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	15,001-	20,001-	สูงกว่า
		5,000	10,000	15,000	20,000	30,000	30,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{X}	3.91	3.91	4.02	3.88	4.13	4.14
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.91		0.750	0.112	0.030	0.220	0.228
5,000-10,000 บาท	3.99			0.037	0.105	0.145	0.153
10,001-15,000 บาท	4.02				0.143	0.107	0.115
15,001-20,000 บาท	3.88					0.250*	0.258
20,001-30,000 บาท	4.13						0.007
สูงกว่า 30,000 บาท	4.14						

$p^* \leq 0.05$

จากตาราง 21 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในด้านความปลอดภัย เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ สมาชิกที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท กับสมาชิกที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท

3.5 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน 4 กลุ่ม คือต่ำกว่า 5 ปี 5 - 10 ปี 11 - 15 ปี สูงกว่า 15 ปี โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 22 และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่สำหรับรายด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังแสดงในตาราง 23

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตาม
ประสบการณ์ในการทำงาน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านความเชื่อถือได้ใน มาตรฐานคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.870	3	0.957	2.852	0.037*
	ภายในกลุ่ม	123.430	368	0.335		
	รวม	126.300	371			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.570	3	0.523	1.257	0.289
	ภายในกลุ่ม	153.272	368	0.417		
	รวม	154.842	371			
ด้านบริการอย่างมี ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	2.536	3	0.845	2.226	0.085
	ภายในกลุ่ม	139.762	368	0.380		
	รวม	142.298	371			
ด้านการเข้าถึง	ระหว่างกลุ่ม	1.202	3	0.401	1.117	0.342
	ภายในกลุ่ม	132.049	368	0.359		
	รวม	133.251	371			
ด้านอัยยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	2.789	3	0.930	1.775	0.152
	ภายในกลุ่ม	192.800	368	0.524		
	รวม	195.589	371			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.078	3	0.359	0.897	0.443
	ภายในกลุ่ม	147.410	368	0.401		
	รวม	148.488	371			
ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.225	3	0.742	1.903	0.129
	ภายในกลุ่ม	143.482	368	0.390		
	รวม	145.707	371			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	0.786	3	0.262	0.737	0.531
	ภายในกลุ่ม	130.897	368	0.356		
	รวม	131.683	371			

ตาราง 22 (ต่อ)

ปัจจัยในการประเมิน คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านเข้าใจ และรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.411	3	0.470	1.093	0.352
	ภายในกลุ่ม	158.265	368	0.430		
	รวม	159.676	371			
ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.338	3	0.113	0.272	0.845
	ภายในกลุ่ม	152.423	368	0.414		
	รวม	152.762	371			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.964	3	0.321	1.055	0.368
	ภายในกลุ่ม	112.133	368	0.305		
	รวม	113.097	371			

$p \leq 0.05$

จากตาราง 22 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในด้านความปลอดภัย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน 4 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

ประสบการณ์ใน การทำงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 ปี 3.84	5 – 10 ปี 4.07	11 – 15 ปี 3.87	สูงกว่า 15 ปี 4.09
ต่ำกว่า 5 ปี	3.84		0.229	0.033	0.255*
5 – 10 ปี	4.07			0.196	0.025
11 – 15 ปี	3.87				0.221*
สูงกว่า 15 ปี	4.09				

$p \leq 0.05$

จากตาราง 23 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในด้านความปลอดภัย เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี กับประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่า 15 ปี และประสบการณ์ในการทำงาน 11-15 ปี กับประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่า 15 ปี

3.6 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก 4 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 10 ปี 10 – 15 ปี 16 – 20 ปี สูงกว่า 20 ปี โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 24 และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่สำหรับรายด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังแสดงในตาราง 25

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.071	3	0.690	2.045	0.107
	ภายในกลุ่ม	124.229	368	0.338		
	รวม	126.300	371			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.199	3	0.400	0.958	0.413
	ภายในกลุ่ม	153.643	368	0.418		
	รวม	154.842	371			
ด้านบริการอย่างมีความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	2.857	3	0.952	2.514	0.058
	ภายในกลุ่ม	139.441	368	0.379		
	รวม	142.298	371			
ด้านการเข้าถึง	ระหว่างกลุ่ม	2.880	3	0.960	2.710	0.045*
	ภายในกลุ่ม	130.371	368	0.354		
	รวม	133.251	371			

ตาราง 24 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านอรรถยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	2.044	3	0.681	1.295	0.276
	ภายในกลุ่ม	193.545	368	0.526		
	รวม	195.589	371			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.558	3	0.520	1.301	0.274
	ภายในกลุ่ม	146.930	368	0.399		
	รวม	148.488	371			
ด้านความเชื่อถือไวใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.232	3	0.744	1.908	0.128
	ภายในกลุ่ม	143.475	368	0.390		
	รวม	145.707	371			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	0.693	3	0.231	0.649	0.584
	ภายในกลุ่ม	130.990	368	0.356		
	รวม	131.683	371			
ด้านเข้าใจ และรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.377	3	0.792	1.854	0.137
	ภายในกลุ่ม	157.299	368	0.427		
	รวม	159.676	371			
ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.599	3	0.533	1.298	0.275
	ภายในกลุ่ม	151.163	368	0.411		
	รวม	152.762	371			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.230	3	0.410	1.349	0.258
	ภายในกลุ่ม	111.867	368	0.314		
	รวม	113.097	371			

$p^* \leq 0.05$

จากตาราง 24 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยด้านด้านการเข้าถึงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในด้านการเข้าถึงจำแนก
ตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก 4 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	\bar{X}	ต่ำกว่า 10 ปี 3.94	10 – 15 ปี 3.79	16 – 20 ปี 3.70	สูงกว่า 20 ปี 3.85
ต่ำกว่า 10 ปี	3.94		0.145	0.238*	0.085
10 – 15 ปี	3.79			0.092	0.060
16 – 20 ปี	3.70				0.152
สูงกว่า 20 ปี	3.85				

$p^* \leq 0.05$

จากตาราง 25 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในด้านการเข้าถึง เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่าระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 10 ปี กับระยะเวลาการเป็นสมาชิกสูงกว่า 16-20 ปี