

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งหมด 372 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประเภทปลายปิด (closed form) มีลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating scale) เป็นการวัดระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ซึ่งสามารถแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามชนิดแบบสำรวจรายการ (check list) เพื่อที่จะสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ซึ่งครอบคลุมแนวคิดทางด้านคุณภาพการให้บริการ 10 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ การตอบสนอง บริการอย่างมีความสามารถ การเข้าถึง อำนวยความสะดวก การติดต่อสื่อสาร ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความปลอดภัย เข้าใจ และรู้จักลูกค้า และบริการที่เป็นรูปธรรม ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับการตัดสินใจ โดยกำหนดความมากน้อยของระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด โดยคะแนน 1 หมายถึง ระดับ คุณภาพบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด และ คะแนน 5 หมายถึง คุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับวิธีการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (IOC) ได้ ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.06 – 1.00 แล้วนำไปทดสอบ (try out) กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแต่มีสภาพคล้ายคลึงกัน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) รวม 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟา (alpha coefficient) สำหรับหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของครอนบาค ได้ค่าสัมประสิทธิ์ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 30 ฉบับเท่ากับ 0.98

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำหนังสือถึงคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ขอความอนุเคราะห์ให้ออกหนังสือไปยังสังกัดต่าง ๆ ที่มีสมาชิกเป็นตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยกำหนดวันเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 372 ตัวอย่าง ในช่วงปลายเดือน ธันวาคม 2550 จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยส่งแบบสอบถามไปยังสมาชิกตามต้นสังกัด โดยในแบบสอบถามได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวม

ข้อมูล แนะนำวิธีตอบแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องเมื่อรับแบบสอบถามกลับคืนมาครบ จำนวน 372 ฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อแปลความหมายของข้อมูลมีดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ได้แปลความหมายของระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3. ทำการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยใช้การทดสอบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และได้มีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ซึ่งสถิติที่ใช้ก็คือการทดสอบเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ขึ้นไปเมื่อพบระดับนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ซึ่งตอบทั้งหมด 372 คน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ สูงกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.10 ระดับการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 69.90 ระดับตำแหน่งงาน คิดเป็นร้อยละ 79.30 รายได้ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ประสบการณ์ในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 70.10 และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก สูงกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00

2. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด โดยภาพรวม 10 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 10 ด้าน เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านปัจจัยมีดังนี้

2.1 ความเชื่อมั่นได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ

คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่นได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ โดยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกรายข้อโดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การเก็บข้อมูลของสหกรณ์ฯ มีความ

ถูกต้อง การออกไปเรียกเก็บเงินของสหกรณ์ฯ มีความถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการตามเวลาที่กำหนด และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

2.2 การตอบสนอง

คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยในระดับมากทุกรายข้อโดยเรียงลำดับรายข้อที่มีความเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การให้บริการของสหกรณ์ฯ มีขั้นตอนน้อยไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ ส่วนรายข้อที่มีความเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ

2.3 บริการอย่างมีความสามารถ

คุณภาพการให้บริการด้านบริการอย่างมีความสามารถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยในระดับมากทุกรายข้อโดยเรียงลำดับรายข้อที่มีความเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้อย่างครบถ้วน เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้อย่างดี ส่วนรายข้อที่มีความเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานบริการ และเจ้าหน้าที่มีความชำนาญในงานบริการ

2.4 การเข้าถึง

คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยในระดับมากทุกรายข้อโดยเรียงลำดับรายข้อที่มีความเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สมาชิกสามารถติดต่องานบริการทางแฟกซ์ได้โดยงาน การเดินทางเพื่อติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก และมีเวลาเปิด และปิดที่เหมาะสม โดยสหกรณ์เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. ส่วนรายข้อที่มีความเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ช่วงเวลาในการรอรับบริการไม่นานเกินไป

2.5 อธยาศัยไมตรี

คุณภาพการให้บริการด้านอธยาศัยไมตรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยในระดับมากทุกรายข้อโดยเรียงลำดับรายข้อที่มีความเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ดีมีน้ำเสียงไพเราะ และเจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรต่อทุกคน เช่น ทหารให้บริการอย่างยุติธรรม เป็นกันเองไม่ถือตัว ส่วนรายข้อที่มีความเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม

2.6 การติดต่อสื่อสาร

คุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยในระดับมากทุกรายข้อโดยเรียงลำดับรายข้อที่มีความเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายได้ว่าสมาชิกต้องจ่ายดอกเบี้ยมากน้อยแค่ไหน

เมื่อเข้ามาใช้บริการ อธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ส่วนรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของสมาชิก

2.7 ความเชื่อถือไว้วางใจได้

คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยในระดับมากทุกรายข้อโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ และสหกรณ์ฯ มีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่าง ๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก

2.8 ความปลอดภัย

คุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยในระดับมากทุกรายข้อโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สหกรณ์ฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกเป็นความลับ สหกรณ์ฯ มีความมั่นคงทางการเงิน และสหกรณ์ฯ มีวิธีการส่งมอบเงินกู้ให้แก่สมาชิกในวิธีการที่ปลอดภัย ส่วนรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สหกรณ์ฯ มีทางเลือกในการชำระเงินกู้ในวิธีที่ปลอดภัย

2.9 เข้าใจ และรู้จักลูกค้า

คุณภาพการให้บริการด้านเข้าใจ และรู้จักลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยในระดับมากทุกรายข้อโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถจำลูกค้าประจำได้ สหกรณ์ฯ อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่สมาชิกตลอดเวลา และสหกรณ์ฯ ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสมาชิกเป็นสำคัญ ส่วนรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของสมาชิกที่มาขอรับบริการก่อนให้บริการ

2.10 บริการที่เป็นรูปธรรม

คุณภาพการให้บริการด้านบริการที่เป็นรูปธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยในระดับมากทุกรายข้อโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก สหกรณ์ฯ ตกแต่งสำนักงานอย่างสวยงาม สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ และสถานที่ให้บริการสะอาด ส่วนรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ในรายด้านจำนวน 6 ด้าน และภาพรวมสรุปได้ดังนี้

3.1 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 25-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี สูงกว่า 50 ปี มีคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมไม่มีความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อพบว่าทุกรายข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อพบว่าทุกรายข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งงาน ลูกจ้าง ส.ต.-จ.ส.อ. ร.ต.-พ.อ. สูงกว่า พ.อ. มีคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อพบว่าทุกรายข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท สูงกว่า 30,000 บาท มีคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อ พบว่าด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-15 ปี สูงกว่า 5 ปี มีคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อพบว่าด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 10 ปี 10-15 ปี 16-20 ปี สูงกว่า 20 ปี มีคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อ พบว่าด้านการเข้าถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่ได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด โดยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 10 ด้าน พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการมีคุณภาพการให้บริการในด้ายความเชื่อมั่นได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการสูงที่สุด ลำดับที่สองคือความปลอดภัย และลำดับที่สาม คือบริการอย่างมีความสามารถ และในด้านบริการที่เป็น

รูปธรรมมีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด แสดงว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ไม่ได้ตกแต่งสำนักงานเป็นพิเศษ จึงทำให้สำนักงานขาดความสวยงาม สอดคล้องกับ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 273) ที่กล่าวไว้ว่า บริการที่เป็นรูปธรรมเป็นปัจจัยที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ ซึ่งอาจประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายใน และภายนอกต่าง ๆ เครื่องมือเครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ในการเขียน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ต้องให้บริการด้วยความสะดวกแก่สมาชิก ซึ่งผู้วิจัยสามารถอภิปรายผล คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ทั้ง 10 รายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านความเชื่อมั่นได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ ในรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การออกไปเรียกเก็บเงินของสหกรณ์ ฯ มีความถูกต้อง การเก็บข้อมูลของสหกรณ์ ฯ มีความถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการตามเวลาที่กำหนด โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เนื่องจาก ในบางครั้งสมาชิกมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากการวิจัยของวรรณลักษณ์ ดุลยกุล (2542, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดสระบุรี ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยการให้ความรู้เรื่องโรคเบาหวานไม่ได้ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอมีความสำคัญน้อยที่สุด เนื่องจากจำนวนผู้ที่มีความรู้นั้นมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อผู้ที่มารับบริการ

1.2 ด้านการตอบสนอง ในรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการของสหกรณ์ ฯ มีขั้นตอนน้อยไม่ยุ่งยาก โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้รับบริการ เนื่องจาก สมาชิกมีปัญหามากมายรูปแบบซึ่งบางครั้งทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเบื่อหน่าย ซึ่งทำให้สมาชิกที่มารับบริการบางรายไม่ประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 107) กล่าวว่า ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือสมาชิก โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคอยนาน รวมทั้งมีความสุลึกลับเห็นสมาชิกแล้วต้องรีบต้อนรับให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมารับบริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วต้องมาจากเจ้าหน้าที่ และกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านบริการอย่างมีความสามารถ ในรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ทุกรายข้ออยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานบริการ เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในงาน

บริการ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้อย่างครบถ้วน โดยเฉพาะรายชื้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายชื้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้อย่างดี เนื่องจาก เจ้าหน้าที่บางครั้งไม่สามารถจดจำระเบียบ ข้อบังคับในทุกข้อ จึงทำให้บางครั้งอธิบายข้อมูลไม่ถูกต้องทำให้สมาชิกเข้าใจผิดพลาด ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมชาย กิจยรรยง (2536, หน้า 57) กล่าวว่า บริการอย่างมีความสามารถผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรทราบ คือ รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักการบริการ รู้จักระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้งรู้จักผู้บริการ รู้จักข่าวสารข้อมูล แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า

1.4 ด้านการเข้าถึง ในรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ทุกรายชื้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีเวลาเปิด และปิดที่เหมาะสม โดยสหกรณ์เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. สมาชิกสามารถเข้ารับบริการด้วยตนเองได้อย่างสะดวก สมาชิกสามารถติดต่องานบริการทางโทรศัพท์ที่ได้โดยง่าย การเดินทางเพื่อติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก ช่วงเวลาในการรอรับบริการไม่นานเกินไป โดยเฉพาะรายชื้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายชื้ออื่น ๆ คือ สมาชิกสามารถติดต่องานบริการทางแฟกซ์ได้โดยง่าย เนื่องจาก จำนวนสมาชิกที่ใช้แฟกซ์มีจำนวนค่อนข้างน้อยส่วนใหญ่ จะเป็นสมาชิกที่อยู่ต่างจังหวัด และสมาชิกจะส่งเอกสารหลายแผ่นซึ่งบางครั้งจะใช้เวลาในการรับค่อนข้างนาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อมูลการวิจัยของ สุพรรณา เหลี่ยมวรังกูร (2541, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการงานกายอุปกรณ์ ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ จากผลการศึกษาพบว่า ด้านการเข้าถึงอยู่ในระดับปานกลาง โดยการมาใช้บริการนั้นมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

1.5 ด้านอชยาศัยไมตรี ในรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ทุกรายชื้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรต่อทุกคน เช่น การให้บริการอย่างยุติธรรม เป็นกันเอง ไม่ถือตัว เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ให้เกียรติกับสมาชิก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม โดยเฉพาะรายชื้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายชื้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ดีมีน้ำเสียงไพเราะ เนื่องจาก ในบางครั้งสมาชิกมาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้พนักงานต้องทำงานหนักเพื่อแข่งกับเวลา และต้องปฏิบัติงานด้วยความรีบเร่งเพื่อให้ทันต่อความต้องการของสมาชิก ทำให้ไม่มีเวลาทักทายพูดคุย และเอาใจใส่สมาชิก ทำให้สมาชิกที่มารับบริการไม่ประทับใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 27-28) กล่าวว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัชยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูด

การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภานิตจินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น เป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ทำทางที่กระตือรือร้น กุสึกุจ เป็น การสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

1.6 ด้านการติดต่อสื่อสาร ในรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการได้อย่าง ถูกต้อง โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความ คิดเห็นของสมาชิก และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายได้ว่าสมาชิกต้องจ่ายดอกเบี้ยมากน้อยแค่ไหน เมื่อเข้ามาใช้บริการ เนื่องจาก บางครั้งไม่สามารถอธิบายข้อมูลให้สมาชิกเข้าใจ จึงส่งผลให้ สมาชิกไม่พอใจในงานบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วิรัช สงวนวงศวาน (2547, หน้า 117) กล่าว ว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นการถ่ายโอนและทำความเข้าใจ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจะประสบ ความสำเร็จต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมาย และผู้รับเกิดความเข้าใจอย่างถูกต้อง

1.7 ด้านความเชื่อถือไวใจได้ ในรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย คือ สหกรณ์ ฯ มีการตรวจสอบความถูกต้องด้านเอกสารต่าง ๆ ก่อนส่งถึงมือ สมาชิก เจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการทำงาน โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการ ปฏิบัติงาน เนื่องจาก สมาชิกยังฝังใจกับเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในอดีต ซึ่งส่งผลให้ สมาชิกยังไม่เชื่อว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความซื่อสัตย์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ฅนักรูพันธ์ เชนรันทน์ (2546, หน้า 29) ได้กล่าวว่า ความเชื่อถือไวใจได้ที่ผู้รับบริการมีต่อธุรกิจ ซึ่งจะ พิจารณาจากชื่อเสียง ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการดำเนินงานของธุรกิจ

1.8 ด้านความปลอดภัย ในรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย คือ สหกรณ์ ฯ มีวิธีการส่งมอบเงินกู้ให้แก่สมาชิกในวิธีการที่ปลอดภัย สหกรณ์ ฯ มีความมั่นคงทางด้านการเงิน สหกรณ์ ฯ มีทางเลือกในการชำระเงินกู้ในวิธีปลอดภัย โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายข้ออื่น ๆ คือ สหกรณ์ ฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลของ สมาชิกเป็นความลับ เนื่องจาก สมาชิกบางรายได้สอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ ซึ่งไม่สามารถ ตรวจสอบได้ว่าเป็นสมาชิกจริงหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากการวิจัยของ ผกามาศ คงวิชา (2546, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ บริการภายใต้ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครราชสีมา ผลปรากฏว่า ผู้รับบริการคาดหวังคุณภาพบริการในการเก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการเป็น

ความลับอยู่ในระดับมาก คือ พยายามไม่ควรนำข้อมูลที่ได้รับบริการไม่ต้องการให้เปิดเผยไป พูดคุยกับผู้อื่น

1.9 ด้านเข้าใจ และรู้จักลูกค้า ในรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ทุกรายข้ออยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของสมาชิกที่มาขอรับบริการก่อน ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี สหกรณ์ ฯ ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของสมาชิกเป็นสำคัญ สหกรณ์ ฯ อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่สมาชิกตลอดเวลา โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่สามารถจำลูกค้าประจำได้ เนื่องจาก สมาชิกของสหกรณ์ ฯ มีจำนวนมาก ซึ่งถ้าไม่ได้มาติดต่อกับสหกรณ์เป็นประจำ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจำได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ข้อมูลจากการวิจัยของ อัสมา หรัยลอย (2544, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวชแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ จากผลการศึกษาพบว่า ด้านความเข้าใจ และรู้จัก ลูกค้าอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยทางโรงพยาบาลจะมีผู้ป่วยประจำที่เข้ามาใช้บริการรักษา จึงทำให้เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี

1.10 ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ในรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สถานที่ให้บริการสะอาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่ให้บริการมี อากาศถ่ายเทได้สะดวก สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยกว่ารายข้ออื่น ๆ คือ สหกรณ์ ฯ แยกแต่งสำนักงานอย่างสวยงาม เนื่องจาก สถาน ประกอบการไม่ได้แตกต่างเป็นพิเศษ จึงทำให้สถานประกอบการขาดความสวยงาม ซึ่งไม่ สอดคล้องกับข้อมูลการวิจัยของ รัชนิพร ก้อนคำ (2547, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพ บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จากผลการศึกษาพบว่า ด้านบริการที่ เป็นรูปธรรมอยู่ในระดับทุกประเด็น โดยผู้ประกอบการโรงแรมจะต้องตกแต่งโรงแรมให้มีความ สวยงามเพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการ สงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสิทธิภาพในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ในรายด้านจำนวน 6 ด้าน และ ภาพรวม สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วย บัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามอายุ มีคุณภาพการให้บริการภาพรวมไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สอนง กาญจนการุณ (2548, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับ

ความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด เมื่อจำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สราวุธ ดวงจันทร์ (2548, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่องการประเมินคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การประเมินคุณภาพบริการเมื่อจำแนกตามอายุ มีการประเมินคุณภาพบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การที่ปัจจัยในการประเมินคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามอายุ ภาพรวมทั้ง 6 ด้าน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มีความรู้สึกที่ดี มีความประทับใจ ความน่าเชื่อถือ การเอาใจใส่ดูแลสมาชิกอย่างดี เมื่อมาติดต่อกับสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งทำให้สมาชิกเกิดความประทับใจ

2.2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา มีคุณภาพการให้บริการภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุชาติพย์ แสงเดือนฉาย (2543, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับ การประเมินคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในจังหวัดปทุมธานี กรณีอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ยุพิน คนดี (2548, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำปาง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ครูลำปาง จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การที่คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ภาพรวมทั้ง 6 ด้าน มีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ระดับการศึกษาสมาชิกส่วนใหญ่ของสหกรณ์ฯ เป็นข้าราชการทหารซึ่งต้องไปปฏิบัติหน้าที่ในหลายพื้นที่ของประเทศไทย ระดับการศึกษาจึงไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน มีคุณภาพการให้บริการภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริประภา สมบูรณ์วงศ์ (2546, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับ ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท วิทยุการบินแห่ง

ประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการบริการ เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การที่คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งงานภาพรวมทั้ง 6 ด้าน มีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่ที่มาติดต่อกับสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด จะเป็นสมาชิกที่มีระดับตำแหน่งงาน ส.ต.-จ.ส.อ. ซึ่งจะได้รับการให้บริการที่เสมอภาคกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีคุณภาพการให้บริการภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วัชรวิ ปุกทุด (2544, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพบริการของสหกรณ์การเกษตรทำอุเทน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการของสหกรณ์การเกษตรอุเทน จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุชาติพิทย์ แสงเดือนฉาย (2543, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับ การประเมินคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในจังหวัดปทุมธานี กรณีอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการ เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การที่คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนภาพรวมทั้ง 6 ด้าน มีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.5 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน มีคุณภาพการให้บริการภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ยุพิน คนดี (2548, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำปาง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำปาง จำกัด เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุชาติพิทย์ แสงเดือนฉาย (2543, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับ การประเมินคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในจังหวัดปทุมธานี กรณีอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การที่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ภาพรวมทั้ง 6 ด้าน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการ

ปฏิบัติงานของสมาชิกมีสภาพแวดล้อมที่เหมือนกัน ถึงแม้ว่าจะมีระยะเวลาหรือประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน

2.6 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีคุณภาพการให้บริการภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สราวุธ ดวงจันทร์ (2548, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับ การประเมินคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การประเมินคุณภาพบริการ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริประภา สมบูรณ์วงศ์ (2546, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับ ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การที่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ภาพรวมทั้ง 6 ด้าน มีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ความต้องการในบริการของสมาชิกส่วนใหญ่มีความต้องการในคุณภาพบริการที่เหมือนกัน ถึงแม้ว่าระยะเวลาการเป็นสมาชิกจะมีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

การวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในครั้งนี้พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อวิเคราะห์รายด้าน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

1.1 ด้านความเชื่อมั่นได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมีคุณภาพบริการน้อยสุด ดังนั้นการให้บริการทุกอย่างของสหกรณ์ ฯ จึงควรดำเนินการให้ตรงตามเวลา และตามสัญญาที่ให้ไว้

1.2 ด้านการตอบสนอง ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด มีขั้นตอนน้อยไม่ยุ่งยาก มีคุณภาพบริการน้อยสุด ดังนั้นสหกรณ์ ฯ ต้องปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการให้มีขั้นตอนน้อย และเหมาะสมกับความต้องการของสมาชิก

1.3 ด้านบริการอย่างมีความสามารถ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้อย่างดี มีคุณภาพบริการน้อยสุด สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วย

บัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด จึงควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ และสามารถตอบ ปัญหาหรือข้อสงสัยทุกประเด็นให้กับสมาชิกได้อย่างถูกต้อง

1.4 ด้านการเข้าถึง ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสามารถติดต่องานบริการทางแพคเกจ ได้โดยง่าย มีคุณภาพบริการน้อยสุด สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด จึงควรปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัย เพื่อให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้นทันต่อ ความต้องการของสมาชิกผู้ใช้บริการ

1.5 ด้านอัตราย้ายไมตรี ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ดีมีน้ำเสียงไพเราะ มี คุณภาพบริการน้อยสุด สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด จึงควรมีการ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการใช้คำพูดที่อ่อนหวาน ไพเราะ เพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจใน งานบริการ

1.6 ด้านการติดต่อสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของ สมาชิก และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายได้ว่าสมาชิกต้องจ่ายดอกเบี้ยมากน้อยแค่ไหนเมื่อเข้ามา รับบริการ มีคุณภาพบริการน้อยสุด สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด จึง ควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกให้มากขึ้น และต้องอบรมเจ้าหน้าที่ให้ มี ความรอบรู้ และรู้จักจริงเกี่ยวกับข้อมูลที่มีอยู่ในสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด อย่างครบทุกประเภท เพื่อสามารถอธิบาย และชี้แจงได้อย่างถูกต้อง

1.7 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการ ปฏิบัติงาน มีคุณภาพบริการน้อยสุด สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ต้องมีการตรวจสอบถึงความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้สมาชิกเกิดความเชื่อถือใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่าจะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

1.8 ด้านความปลอดภัย ผลการวิจัยพบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการ สงครามพิเศษ จำกัด มีการเก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกเป็นความลับ มีคุณภาพบริการน้อยสุด สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด จึงควรมีการเก็บรักษาข้อมูลของ สมาชิกเป็นความลับ ห้ามนำข้อมูลของสมาชิกไปเผยแพร่ให้บุคคลอื่นทราบ

1.9 ด้านเข้าใจ และรู้จักลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สามารถจำลูกค้า ประจำได้ มีปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการน้อยสุด สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการ สงครามพิเศษ จำกัด จึงควรชี้แจงเจ้าหน้าที่ให้สามารถจำลูกค้าประจำได้ เพื่อให้การบริการกับ สมาชิกมีประสิทธิภาพ และรวมเร็วยิ่งขึ้น

1.10 ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ผลการวิจัยพบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วย บัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ตกแต่งสำนักงานอย่างสวยงาม มีคุณภาพบริการน้อยสุด สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัดต้องปรับปรุงสำนักงานให้มีความ สวยงาม สะอาด ซึ่งจะทำให้สมาชิกที่เข้ามาใช้บริการเกิดความประทับใจ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษา คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

2.1 จากผลการศึกษา และวิจัย พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ดังนั้นควรศึกษา คุณภาพการให้บริการด้านบริการที่เป็นรูปธรรมของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด

2.2 ผู้สนใจควรจะศึกษาเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในจังหวัดอื่น ๆ ด้วยเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมทั่วทั้งสหกรณ์ออมทรัพย์