

คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด



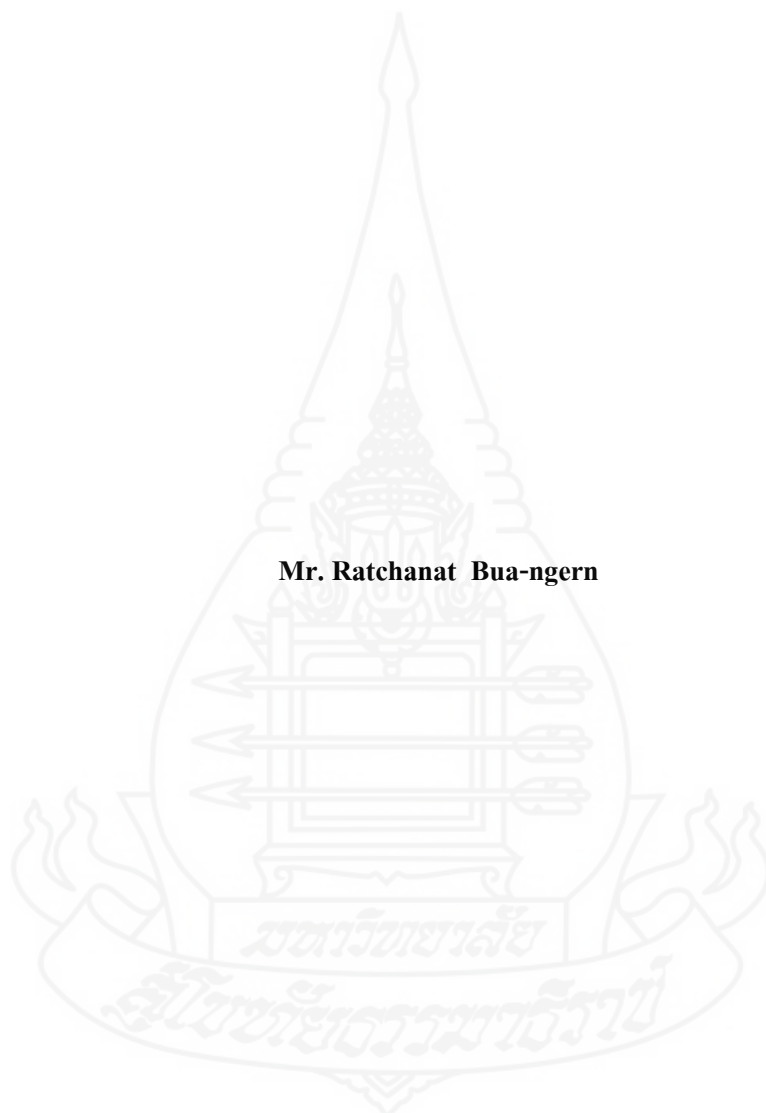
นายรัชนาท บัวเงิน

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2562

Service Quality of Lopburi Teacher Saving and Credit Cooperatives Limited

Mr. Ratchanat Bua-ngern



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

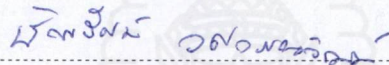
Sukhothai Thammathirat Open University

2019

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด
ชื่อและนามสกุล นายรัชนาท บัวเงิน
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ธัญญ์ศรี วิศวกรรมวัฒน์

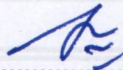
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



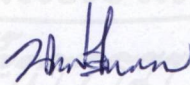
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธัญญ์ศรี วิศวกรรมวัฒน์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นว้ออิสระ คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด
ผู้ศึกษา นายรัชานาท บัวเงิน รหัสนักศึกษา 2613002654 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชัยยุทธศรี วรรณวัฒน์ **ปีการศึกษา** 2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด 2) ศึกษาคุณภาพการบริการ โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด 3) เปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำนวน 9,744 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 385 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด

ผลการศึกษา พบว่า 1) สมาชิกมีความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์อยู่ในระดับมาก และมีการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด 2) คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวมและในมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ มิติการตอบสนองต่อสมาชิก มิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น และมิติความเอาใจใส่สมาชิก อยู่ในระดับดีมาก ส่วนคุณภาพการบริการในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับดี 3) สมาชิกที่มีเพศ อายุ รายได้ ต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนสมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) สมาชิกที่มีอายุ รายได้ ต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนสมาชิกที่มีเพศ และระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพการบริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

Independent Study title: Service Quality of Lopburi Teacher Saving and Credit Cooperatives Limited

Author: Mr. Ratchanat Bua-ngern; **ID:** 2613002654;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Thanyaras Wasawanawat, Associate Professor;

Academic year: 2019

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the level of expectations and perceptions on service quality of members toward the services of Lopburi Teacher Saving and Credit Cooperatives Limited; 2) to compare the members' expectations and perceptions of service quality toward the services of Lopburi Teachers Saving Cooperatives Limited; 3) to compare of members' expectations of service quality toward the services of Lopburi Teachers Saving Cooperatives Limited, classified by personal factors; and 4) to comparison of members' perceptions of service quality toward the services of Lopburi Teachers Saving Cooperatives Limited, classified by personal factors.

The population of this survey research was 9,744 members of Lopburi Teacher Saving and Credit Cooperatives Limited. The sample size was 385 members, determined by using Taro Yamane's formula, using multi-stage random sampling. A constructed questionnaire was used for data collection. The statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and Least Significant Difference.

The results of this study showed that 1) the level of the expectations of the cooperative service quality was at a high level, and the perceptions of the Cooperative service quality was at the highest level; 2) the overall service quality of Lopburi Teacher Saving and Credit Cooperatives Limited on the aspect of tangibility, responsiveness, assurance and empathy were at very good level, while the perceptions of service quality on the aspect of reliability was at a good level; 3) the members with different genders, ages, monthly incomes and education levels had no difference in the expectations on service quality, while the members with different position levels had different levels of the expectations on service quality with a statistical significance at 0.05; and 4) the members with different ages, monthly incomes and education levels had no difference in the perceptions on service quality, while the member with different genders and position levels had different levels of the perceptions on the service quality with a statistical significance at 0.05 level.

Keywords: Expectations, Perceptions, Service Quality, Lopburi Teacher Saving and Credit Cooperatives Limite

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ชัยญ์ธรรม วัชรธรรมวัฒน์ ซึ่งท่านเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ท่านได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องของรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสมบูรณ์ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณบิดาและมารดาที่ให้การสนับสนุนและคอยให้กำลังใจในการจัดทำ รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มาตลอด อีกทั้งขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามและให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้วิชาความรู้ต่างๆ และขอขอบพระคุณเพื่อนนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่เคยมีประสบการณ์ ในการจัดทำรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระคอยช่วยแนะนำและให้การช่วยเหลือ ทำให้รายงาน การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

รัชนาท บัวเงิน

กุมภาพันธ์ 2563

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง	14
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้	16
การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูลพบุรี จำกัด	39
ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิก ที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด	42
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูลพบุรี จำกัด	54
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิก ที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วน บุคคล	92
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อ บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	98
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	105
สรุปผลการศึกษา	105
อภิปรายผล	114
ข้อเสนอแนะ	117
บรรณานุกรม	119
ภาคผนวก	123
แบบสอบถาม	124
ประวัติผู้ศึกษา	130

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ลักษณะประชากรศาสตร์ที่นิยมใช้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 30
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ 39
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ 39
ตารางที่ 4.3	ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับตำแหน่ง 43
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 41
ตารางที่ 4.5	ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา 41
ตารางที่ 4.6	ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวม 42
ตารางที่ 4.7	ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ 43
ตารางที่ 4.8	ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ 44
ตารางที่ 4.9	ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการตอบสนองต่อสมาชิก 45
ตารางที่ 4.10	ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น 46
ตารางที่ 4.11	ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเอาใจใส่สมาชิก 47
ตารางที่ 4.12	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวม 48
ตารางที่ 4.13	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ 49
ตารางที่ 4.14	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ 50
ตารางที่ 4.15	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการตอบสนองต่อสมาชิก 51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น	52
ตารางที่ 4.17 ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเอาใจใส่สมาชิก	53
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวม	54
ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ	55
ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด	56
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน	57
ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	58
ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอ	59
ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีอุปกรณ์ให้บริการอำนวยความสะดวกเพียงพอ	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	61
ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อแบบฟอร์มกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	62
ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม	63
ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	64
ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้	65
ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีความสม่ำเสมอในการบริการ	66
ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	67
ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ช่วยรักษาความลับของสมาชิก	68
ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการตอบสนองต่อสมาชิก	70
ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	71
ตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจ	72
ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการเข้าใช้บริการทำได้ง่าย	73
ตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปโดยสะดวก	74
ตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง	75
ตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการติดต่อสอบถามสามารถทำได้โดยสะดวก	76
ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น	77
ตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาได้ดี	79
ตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	80
ตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	81
ตารางที่ 4.46 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน	82
ตารางที่ 4.47 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการดำเนินการบริการไม่มีความผิดพลาด	83
ตารางที่ 4.48 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเอาใจใส่สมาชิก	84
ตารางที่ 4.49 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก	85
ตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจความต้องการของสมาชิก	86
ตารางที่ 4.51 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.52 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน	88
ตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและมีมารยาทในการให้บริการ	89
ตารางที่ 4.54 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ โดยการเปรียบเทียบ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด	90
ตารางที่ 4.55 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิก ที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามเพศ	92
ตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิก ที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามอายุ	93
ตารางที่ 4.57 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิก ที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่ง	94
ตารางที่ 4.58 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่งเป็นรายคู่	95
ตารางที่ 4.59 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิก ที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	97
ตารางที่ 4.60 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิก ที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.61 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิก ที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามเพศ	99
ตารางที่ 4.62 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิก ที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามอายุ	100
ตารางที่ 4.63 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิก ที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่ง	101
ตารางที่ 4.64 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่งเป็นรายคู่	102
ตารางที่ 4.65 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิก ที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	103
ตารางที่ 4.66 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิก ที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	104

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครุฑपुरิ จำกัด	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การของสหกรณ์ออมทรัพย์ครุฑपुरิ จำกัด	20
ภาพที่ 3.1 การสุมตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ครุฑपुरิ จำกัด	33



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพการบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรและธุรกิจ ในสังคมปัจจุบัน อุตสาหกรรมการบริการมีแนวโน้มที่จะมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง สาเหตุสำคัญมาจากความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น ประชาชนได้รับการศึกษา และมีรายได้สูงขึ้น จึงส่งผลให้เกิดความต้องการบริการที่มีคุณภาพในรูปแบบต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต ซึ่งคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า เกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริงจากการบริการ โดยการบริการจะมีคุณภาพก็ต่อเมื่อลูกค้าได้รับตามสิ่งที่คาดหวังไว้ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มคุณค่าให้การบริการและเป็นกลยุทธ์สำคัญสำหรับธุรกิจบริการที่ทำให้ธุรกิจสามารถแข่งขันในตลาดได้ ช่วยทำให้ลูกค้าจดจำ เพิ่มการสร้างกำไร ทำให้การบริการขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น การวัดคุณภาพการบริการช่วยให้เข้าใจกระบวนการการเกิดคุณภาพ สามารถนำมาพัฒนาสร้างวิธีการเพิ่มคุณภาพการบริการ เมื่อลูกค้ามีการรับรู้คุณภาพการบริการมาก จะสร้างความพึงพอใจมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการกระตุ้นความตั้งใจใช้บริการซ้ำอีกครั้ง คุณภาพการบริการจึงหมายถึงคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีโดยปราศจากข้อผิดพลาด เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยลูกค้าจะประเมินคุณภาพการบริการที่ได้รับจากการรับรู้จริงเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ความต้องการ ความคุ้มค่าหรือไม่ เมื่อการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังหรือเกินกว่าที่คาดหวัง จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่าการบริการนั้นมีคุณภาพดีหรือดีมาก (ภาวิณี ทองเข้ม, 2560)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ คือสิ่งที่แสดงถึงการคาดการณ์ของลูกค้าเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะนำเสนอ เปรียบเสมือนความคาดหวังของตลาดจากประสบการณ์ในการบริโภคที่เคยได้รับมาก่อนและเป็นการประมาณการความสามารถการบริการที่จะส่งมอบกันในอนาคต และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ คือสิ่งที่ลูกค้าประเมินเมื่อได้รับการบริการแล้ว เมื่อนำการรับรู้มาเปรียบเทียบกับความคาดหวังต่อการบริการ จะสามารถประเมินคุณภาพการบริการได้ และทำให้เห็นแนวทางพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นด้วย (ภาวิณี ทองเข้ม, 2560)

สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นหนึ่งในสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงสูง มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ ประการแรก ส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักออมทรัพย์โดยการถือหุ้นและฝากเงินไว้กับสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ และได้รับประโยชน์ตอบแทนจากการออมทรัพย์ตามสมควร โดยกำหนดให้ส่งเงินค่าหุ้นรายเดือนตามส่วนของรายได้และโดยวิธีอำนวยความสะดวกในการรับฝากเงินจากสมาชิก ประการต่อมา คือ จัดให้มีเงินกู้สำหรับสมาชิกที่มีความประสงค์ตามข้อกำหนดอันสมควร เช่น เพื่อชำระหนี้เก่าที่เป็นภาระหนัก หรือเพื่อการจำเป็นหรือมีประโยชน์ต่อสมาชิก ทั้งนี้ ต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์เป็นอันดับแรก ส่วนความมุ่งหมายในเรื่องของการให้เงินกู้แก่สมาชิกนั้นต้องมีความสำคัญเป็นอันดับสองรองลงมา เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกสามารถออมทรัพย์ได้อย่างสม่ำเสมอ (สถาบันวิชาการด้านสหกรณ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549)

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด เป็นหนึ่งในสหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่สมาชิกและช่วยเหลือให้สมาชิกได้รับเงินกู้ตามความต้องการอันจำเป็น เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมแก่สมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์ด้วยการร่วมกันดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ด้วยกัน ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ในรูปของการถือหุ้นรายเดือน และฝากเงินในรูปแบบต่างๆ โดยก่อตั้งเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2502 ใช้ชื่อว่า “สหกรณ์ครูลพบุรีจำกัดสินใจ” ประเภท “ออมทรัพย์และเครดิตสำหรับคนมีเงินเดือน” ต่อมาได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 มีผลทำให้ชื่อ "สหกรณ์ครูลพบุรีจำกัดสินใจ" ถูกเปลี่ยนมาเป็น "สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด" เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2512 ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้จนถึงปัจจุบัน สถานที่ตั้งสำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในปัจจุบัน คือ เลขที่ 7 ถนนพหลโยธิน ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด, 2562)

ด้วยกระแสโลกาภิวัตน์ทางการเงินของโลกและการดำเนินนโยบายทางการเงินแบบเสรีของประเทศไทย ทำให้สภาพแวดล้อมทางการเงินในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ธุรกิจสถาบันการเงินต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมการแข่งขันที่สูงขึ้นจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งสถาบันการเงินต่างๆ พยายามมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการให้รวดเร็วขึ้น มีความหลากหลาย ตอบโจทย์ลูกค้ามากขึ้น นำเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยอำนวยความสะดวกการบริการและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้ปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและประสบความสำเร็จ (สำนักส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2559)

จากสภาพแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนี้ ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก มีการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ สูงขึ้น สหกรณ์ออมทรัพย์จึงควรรักษาความสำคัญกับคุณภาพการบริการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น สามารถรองรับสมาชิกที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ จึงมีความสำคัญและเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการหาแนวทางช่วยเหลือหรือสนับสนุนการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อสมาชิกและสามารถให้บริการสมาชิกได้ตามความคาดหวัง และยังเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานของสหกรณ์ทำให้สหกรณ์มีความเข้มแข็งขึ้นอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 ศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

2.2 ศึกษาคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

2.3 เปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.4 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

4.2 สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกัน

4.3 สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาคุณภาพการบริการของ สหกรณ์ โดยวัดจากความคาดหวังและการรับรู้ของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษากลุ่มประชากรที่เป็นสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด จำนวน 9,744 คน ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 (สหกรณ์ ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด, 2562)

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือน พฤศจิกายน ถึง ธันวาคม พุทธศักราช 2562

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด ซึ่งเป็นสหกรณ์ประเภท ออมทรัพย์ที่มุ่งให้บริการทางการเงินแก่สมาชิก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกรู้จักออมทรัพย์ ส่งเสริมการช่วยเหลือและสร้างความความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน

6.2 สมาชิก หมายถึง สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด เป็นบุคคลที่ คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาแล้วปรากฏว่ามีคุณสมบัติครบถ้วนถูกต้องเห็นสมควรให้รับเข้า เป็นสมาชิกได้ และเป็นผู้ที่มีชื่อและลงลายมือชื่อในบัญชีรายชื่อ ทะเบียนสมาชิก และได้ชำระ ค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือครบถ้วนแล้ว และเป็นผู้ใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด

6.3 คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ ผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด เป็นการเสนอคุณภาพของการ ให้บริการได้ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจาก 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อสมาชิก การทำให้สมาชิกเกิดความ เชื่อมั่น และความเอาใจใส่สมาชิก

6.4 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง รูปร่างทางกายภาพเป็นรูปธรรม ที่สัมผัสได้ของการบริการ การมีสถานที่ให้บริการสะอาด มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน

มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ มีแก้อ้อและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้บริการอย่างเพียงพอ มีสถานที่จอดรถรองรับอย่างเพียงพอ ใช้แบบฟอร์มสำหรับให้สมาชิกกรอกข้อมูล ที่เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายอย่างเหมาะสม

6.5 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการบริการได้ตรงตามสัญญาที่ให้ไว้ บริการมีความถูกต้องเหมาะสม มีมาตรฐานสม่ำเสมอทุกครั้งที่ให้บริการ การบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้กับสมาชิก การบริการมีความสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การบริการได้อย่างถูกต้องและช่วยรักษาความลับของสมาชิก หากมีการนัดหมายจะสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกัน

6.6 การตอบสนองต่อสมาชิก หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ทันทั่วทั้งที่ สมาชิกสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ มีการกระจายการให้บริการรวดเร็วและทั่วถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว เต็มใจให้บริการ การเข้าใช้บริการง่ายและสะดวก สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง และสะดวกในการติดต่อสอบถาม

6.7 การทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกริยาท่าทางเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีไหวพริบแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี มีการสื่อสารชัดเจน เข้าใจง่าย บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการบริการชัดเจนและ ดำเนินการบริการไม่มีความผิดพลาด

6.8 ความเอาใจใส่สมาชิก หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือสมาชิกตาม ความต้องการที่แตกต่างกันของสมาชิกแต่ละคน มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก สมาชิก เจ้าหน้าที่ให้บริการพยายามทำความเข้าใจความต้องการของสมาชิกและให้ความช่วยเหลือ อย่างเต็มที่ ให้บริการอย่างมีมารยาท สุภาพเหมาะสมและเท่าเทียมกัน

6.9 ความคาดหวัง หมายถึง ทักษะคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของ สมาชิกที่คาดหวังว่าจะได้รับการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

6.10 การรับรู้ หมายถึง สิ่งที่สมาชิกประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้รับการแล้ว เพื่อแปลความหมายจากเหตุการณ์และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกิดขึ้น

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับกำหนดนโยบายและวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริการของสหกรณ์ได้

7.2 ฝ่ายจัดการของสหกรณ์ซึ่งรวมถึงผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.3 บุคคลทั่วไปสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์อ้อมทรัพย์ได้



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดสมมติฐาน รวมถึงวิธีดำเนินการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้
5. การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

Kotler (1991) กล่าวถึงการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือให้ประโยชน์ในเชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งคือผู้ให้บริการได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่งคือผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน การให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่เป็นกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนี้จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและนำไปสู่ความพึงพอใจได้ จากความหมายดังกล่าว สามารถพิจารณาถึงความหมายที่สำคัญของคำศัพท์ต่างๆ ได้ดังนี้

1) กิจกรรมการส่งมอบ (Delivery Activity) หมายถึง การกระทำหรือการดำเนินการ (Performance) ใดๆ ของธุรกิจให้บริการ อันส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงความต้องการ

2) สินค้าไม่มีตัวตน (Intangible Goods) หมายถึง การบริการ เกิดจากกิจกรรมการส่งมอบ ได้แก่ การให้คำปรึกษา การให้บริการทางการเงิน การรับประกัน การให้ความบันเทิง เป็นต้น

3) ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Need or Want) หมายถึง ความจำเป็น และต้องการของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากให้บริการนั้นๆ

4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) หมายถึง ภาที่ผู้รับบริการได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการจะเกิดความพึงพอใจขึ้น

ดังนั้น ในธุรกิจทั่วไป ผู้รับบริการจะได้รับสินค้า 2 ประเภท คือ 1. สินค้าที่มีตัวตน เช่น อาหาร สิ่งของ เครื่องใช้ เป็นต้น และ 2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน เช่น การต้อนรับ การให้คำแนะนำ การให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น สินค้าที่ไม่มีตัวตนเหล่านี้ คือ “การบริการ”

1.2 ลักษณะของการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า การบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์หรือสินค้าทั่วไป ดังนี้

1.2.1 มีความเป็นนามธรรม (Intangibility) คือ ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ เหมือนสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์ทั่วไป ผู้รับบริการจึงต้องหาเครื่องหมายสัญลักษณ์อื่นๆ ที่แสดงออกถึงความเป็นรูปธรรมซึ่งเสมือนเป็นตัวแทนของคุณภาพการบริการ ด้วยเหตุผลนี้ หน่วยงานที่ให้บริการจึงพยายามทำให้การบริการเป็นรูปธรรมหรือสามารถสัมผัสจับต้องได้

1.2.2 การผลิตและการบริโภค จะไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability of production and consumption) คือ การบริการ จะมีการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกันหรือพร้อมกัน

1.2.3 ความแตกต่างหลากหลาย (Variability) การให้บริการในแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกันตามสถานการณ์ คุณภาพของบริการในแต่ละครั้งขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร เพราะผู้ให้บริการแต่ละคน อาจจะมีพฤติกรรมการให้บริการไม่เหมือนกัน

1.2.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การให้บริการไม่สามารถจะกักเก็บไว้เพื่อรอการจำหน่าย หรือกักเก็บไว้เพื่อใช้ประโยชน์ในภายภาคหน้าได้เหมือนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป นอกจากนี้ ตลาดของการบริการยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนไปในแต่ละสถานการณ์

การบริการ จึงเป็นกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่จะต้องได้อย่างชัดเจน แต่ออกมาในลักษณะของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญในทางจิตวิทยา การบริการเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดความพึงพอใจ และคำว่า การบริการ ตรงกับคำศัพท์

ภาษาอังกฤษที่ว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากค้นหาความหมายดีๆ ให้กับตัวอักษรภาษาอังกฤษ ทั้ง 7 ตัวนี้อาจได้ความหมายของคำว่า การบริการ ที่สามารถใช้ยึดเป็นหลักในการปฏิบัติได้ตามความหมายของตัวอักษรทั้ง 7 ตัว (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546) ดังนี้

S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ และเห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของผู้ที่มาใช้บริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากร้องขอ

R = Respectful แสดงออกถึงความให้เกียรตินับถือแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness manner ให้บริการอย่างสมัครใจ เต็มใจที่จะทำการบริการ

I = Image Enchanting รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy สุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มารยาทดี

E = Enthusiasm กระตือรือร้นกระฉับกระเฉงขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

ดังนั้น การบริการ จึงหมายถึงกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการ ซึ่งการบริการไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้มีผลของการเป็นเจ้าของสิ่งของใด แต่แสดงออกมาในลักษณะของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญในทางจิตวิทยา การบริการเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดความพึงพอใจ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการและผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของผู้รับบริการ มาจากระบวนการประเมินของผู้รับบริการ โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังของผู้รับบริการ

แนวความคิดของ Buzzell and Gale (1987) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมาก คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อน

ขึ้นอยู่กับมุมมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า ผู้รับบริการ คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการตามรูปแบบที่ต้องการ

ผลการศึกษาวิจัยของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) พบว่าการประเมินคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติต่างกันเพียงใด โดยการบริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างสม่าเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจของการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และผลการศึกษาวิจัยของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) พบว่าคุณภาพการบริการเป็นการประเมินของผู้รับบริการโดยการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่ได้รับรู้จริง ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก จากการศึกษาการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ผลการศึกษายังชี้ว่า คุณภาพของการบริการ คือ การบริการที่เป็นไปตามหรือสูงกว่าความต้องการของผู้บริโภค

กล่าวสรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องทำ ผู้รับบริการจะพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

2.2 เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

การวัดคุณภาพการบริการ หมายถึง การวัดช่องว่างของความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการกับบริการ ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายนั้น ได้แก่ ผลงานของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ซึ่งได้พัฒนาเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ โดยอาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการ พร้อมกับได้พยายามหาคำนิยามความหมายของคุณภาพการบริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการที่เหมาะสม โดยผลงานความคิดและการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัย

ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการบริการ ในระยะเริ่มแรกได้มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ มีคำถาม 22 คำถามเป็นมาตรวัดความพึงพอใจของการบริการ ซึ่งได้รับความนิยมนอย่างมากและแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ ได้แก่ มิติที่ 1 ลักษณะของบริการ (appearance) หมายถึง สภาพลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสามารถจับต้องได้ในบริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอสินค้าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาหรือเป็นไปตามที่ได้แจ้งประกาศไว้อย่างถูกต้องและตรงไปตรงมา

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และพร้อมที่จะให้บริการผู้บริโภคหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่และรวดเร็ว

มิติที่ 4 สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการดำเนินการปฏิบัติงานบริการ ที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีไมตรีจิตที่มีความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยที่อบอุ่น ให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและซื่อตรงของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่การให้บริการปราศจากความเสียหาย ความอันตราย ภัยหรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงการบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสื่อความหมายและสร้างความสัมพันธ์

มิติที่ 10 การเข้าใจผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) หมายถึง การค้นหาและทำความเข้าใจความประสงค์ของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความประสงค์ของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ

ในเวลาต่อมา ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพในการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มรวมทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์มีจำนวน 97 คำตอบ และได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการบริการ โดยแบบวัด SERVQUAL ดังกล่าวนี้นี้ ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการของผู้รับบริการจากองค์กรหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2

เป็นการวัดการรับรู้หลังจากได้เข้ารับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลผลคะแนนของตัวแบบ SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ที่ได้รับจากการบริการ มาลบกับคะแนนความคาดหวังการบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนน + 6 ถึง - 6 แสดงว่า องค์กรหรือหน่วยงานบริการดังกล่าวมีคุณภาพการบริการดี ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยการบริการดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติ เพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งได้เป็นมิติ 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพของการให้บริการทั้ง 10 มิติ โดย SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่เป็นการยุบรวมมิติบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ได้รับการปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman; & Berry, 1988) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้สามารถมองเห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ บุคลากร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ สัญลักษณ์ และเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการมีรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ การบริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นลักษณะทางกายภาพและเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตรงและสอดคล้องกับสัญญาที่ให้ไว้กับทางผู้รับบริการ การให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาเหมือนเดิมในทุกจุดของการบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจในบริการได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกจากการเข้าใช้บริการ และต้องกระจายการให้บริการไปอย่างรวดเร็วทั่วถึง

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้บริโภค (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นในบริการให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับการให้บริการและตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการด้วยความมีกริยามารยาทที่ดี สุภาพ นุ่มนวล ใช้การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพและต้องสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุดด้วย

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจผู้บริ โภค (empathy) หมายถึง ความสามารถที่ผู้ให้บริการดูแลและเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความประสงค์ที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย

SERVQUAL ขึ้นกับสองส่วนที่แตกต่างกัน คือความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ที่ผู้รับบริการได้รับเพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการ หมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แต่ถ้าคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการ จะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งสามารถประเมินคุณภาพการบริการโดยกำหนดคำถามให้ครอบคลุมทั้ง 5 มิติข้างต้นแล้วให้ผู้รับบริการตอบคำถาม ลักษณะของคำถาม คือผู้รับบริการคาดหวังบริการไว้อย่างไร แล้วจึงถามคำถามเดียวกันคือบริการที่ได้รับ ไปนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ในตอนแรก แสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ดีพอ แต่ในทางกลับกันถ้าความพึงพอใจดีเท่ากับที่คาดหวัง หรือเกินจากการที่ตั้งความหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการดีหรือดีมาก

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาวิจัยในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างแพร่หลายกว้างขวาง องค์กรสามารถทำความเข้าใจต่อความคาดหวังและการรับรู้ถึงบริการของกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเป้าหมาย และยังเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดระดับคุณภาพการบริการขององค์กร นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ใช้ตัวแบบ SERVQUAL เพื่อการทำความเข้าใจการรับรู้ของบุคลากรต่อระดับคุณภาพการบริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อพัฒนาการบริการขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

3.1 ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวัง หมายถึง ทักษะคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ ผู้รับบริการซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และผู้รับบริการจะประเมินผลของการซื้อสินค้า หรือบริการโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Zeithaml, Parasuraman; & Berry, 1985)

3.2 ลักษณะของความคาดหวัง

Zeithaml, Parasuraman; & Berry (1985) กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการมีลักษณะ ดังนี้

3.2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสินค้าและบริการ จะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน นอกจากนั้นความคาดหวังของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการแต่ละรายในอุตสาหกรรมเดียวกัน ยังมีความแตกต่างกัน เช่น ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะต้องมีบริการอาหารในการบริการของเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

3.2.2 ความคาดหวังของผู้รับบริการจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้ชายกับกลุ่มผู้หญิง กลุ่มคนหนุ่มสาวกับกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในโรงงานกับกลุ่มพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เป็นต้น นอกจากนั้นยังพบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคยังแตกต่างกันในแต่ละประเทศ เช่น ผู้โดยสารรถไฟในประเทศกรีซอาจยอมรับได้หากรถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดหลายชั่วโมง แต่ในสวีเดนหรือแลนด์จะวัดเวลาที่รถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดเป็นวินาที

3.2.3 ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์จากการรับบริการจากผู้ให้บริการรายต่างๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกัน ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อน แต่ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่เคยมีประสบการณ์ต่อการบริการที่มีความเกี่ยวข้องมาก่อนผู้รับบริการจะเปรียบเทียบจากความคาดหวังก่อนซื้อ ซึ่งเกิดจากปัจจัยต่างๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การโฆษณา หรือ การนำเสนอของพนักงานขาย

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ

การประเมินคุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ได้รับกับความคาดหวังที่คาดการณ์ไว้ว่าสามารถสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งในการประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการจะมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคาดหวังของผู้รับบริการอยู่ 4 ปัจจัย (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550) ได้แก่

3.3.1 *Word of Mouth Communication* การสื่อสารแบบปากต่อปากจะมีบทบาทมากสำหรับการค้นหาข้อมูลการให้บริการและเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังคุณภาพบริการเพราะบริการเป็นสิ่งที่จับต้องยากและไม่สามารถทดลองก่อนได้ จึงต้องสอบถามจากคนที่เคยใช้มาก่อน ถ้าข้อมูลที่ได้รับบอกว่าบริการนั้นดี เขาจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการที่ดียิ่งด้วย

3.3.2 *Personal Needs and Preferences* ปัจจัยในเรื่องความต้องการที่เป็นรสนิยมส่วนตัวที่มาจากพื้นฐานด้านการศึกษา สังคม ครอบครัวยุควัฒนธรรม เป็นต้น การมีรสนิยมที่ต่างกันไปทำให้ความคาดหวังแตกต่างกันไป

3.3.3 Past Experiences ประสบการณ์ในอดีตก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความคาดหวังของผู้รับบริการที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจและสะท้อนถึงคุณภาพบริการ

3.3.4 External Communication การสื่อสารข้อมูลของธุรกิจเพื่อสร้างภาพพจน์ก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความคาดหวังให้กับผู้รับบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลล่วงหน้า แล้วสะสมข้อมูลนำไปตัดสินใจในการใช้บริการของบริษัท เช่น การโฆษณาของบริษัท ประกันชีวิตที่สร้างภาพพจน์ของธุรกิจเหนือคู่แข่งขั้นก็สามารถสร้างความคาดหวังให้กับผู้รับบริการให้มาใช้บริการได้เช่นกัน

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้

4.1 ความหมายของการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2515) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลที่ขึ้นอยู่กับความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการและอารมณ์การรับรู้ต้องพิจารณาเป็นกระบวนการกลั่นกรอง ซึ่งแสดงถึงความรู้สึกจากประสาทสัมผัสทั้งการได้เห็น การได้กลิ่น การได้ย่น การได้รสชาติ และการได้รู้สึกการรับรู้คือการทำบุคคลตีความความรู้สึกของตนเองเพื่อให้ความหมายจากเหตุการณ์และสภาวะแวดล้อมต่างๆ การรับรู้เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยมีเงื่อนไขเฉพาะแต่ละบุคคล ทำให้เกิดการรับรู้ที่ต่างกันในเรื่องที่เหมือนกัน การรับรู้ยังเป็นกระบวนการกลั่นกรองความรู้สึกจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การได้เห็น ได้กลิ่น ได้ย่น ได้รสชาติ ได้รู้สึก

Antioned and Van Raaij (1988) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของผู้รับบริการ สินค้าหรือบริการจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อความต้องการของผู้รับบริการตรงกับ ความคาดหวังที่ตั้งไว้ การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อสินค้าหรือการบริการนั้น ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความดีในการใช้บริการ และบริการหรือสินค้าจะมีคุณภาพเมื่อผู้รับบริการได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อสินค้าหรือการบริการนั้น

4.2 กระบวนการของการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2515) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วย

4.2.1 การสัมผัส หรืออาการสัมผัส บุคคลเรามีการรับรู้ถึงเร้าได้ด้วยทาง หู ตา จมูก ลิ้น และผิวหนัง อวัยวะเหล่านี้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสัมผัสแล้วส่งต่อไปเป็นประสบการณ์ทางสมอง เพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อไป

4.2.2 ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าและการรับรู้ บุคคลเรามักเกิดการรับรู้ได้โดยไม่ต้องสัมผัสสิ่งเร้าทั้งหมด เนื่องจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับการรับรู้จากสิ่งแวดล้อมสะสมกันเรื่อยมา จนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจ แม้ว่าจะสัมผัสสิ่งเร้าเพียงบางส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้การจัดระเบียบของสิ่งเร้า ทำให้มองเห็นภาพส่วนรวมได้ชัดเจน

4.2.3 การแปลความหมายของการสัมผัสกับการรับรู้มักควบคู่ไปกับการสัมผัสเสมอ ถ้าหากเราถูกเร้าด้วยสิ่งที่ไม่เคยเห็นมาก่อน ก็จะแปลความหมายโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่เราเคยพบเห็นมาแล้ว

4.2.4 ประสบการณ์เดิมกับการรับรู้ ในการแปลความหมายของความรู้สึกลึกจากการสัมผัสเพื่อให้เกิดเป็นการรับรู้ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น บุคคลจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์เดิม

4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ

Leon & Leslie (1978) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีของผู้รับบริการไว้ 6 ประการดังนี้

4.3.1 ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีได้เมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

4.3.2 ทักษะคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกลึกของผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานบริการพิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที

4.3.3 การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ผู้รับบริการจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วย สถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

4.3.4 ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตาม ที่มีการตกลงในการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสนใจเป็นพิเศษ

4.3.5 การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างทันที

4.3.6 ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

5. การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

5.1 ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด เป็นหนึ่งในสหกรณ์ออมทรัพย์ที่ก่อตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2502 ใช้ชื่อว่า สหกรณ์ครูลพบุรีจำกัดสินใช้ ประเภท ออมทรัพย์ และเครดิตสำหรับคนมีเงินเดือน จากสมาชิกเริ่มก่อตั้ง จำนวน 951 คน ต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 ขึ้น มีผลทำให้ชื่อ สหกรณ์ครูลพบุรีจำกัดสินใช้ ถูกเปลี่ยนมาเป็น สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2512 ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้จนถึงปัจจุบัน สถานที่ตั้งสำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในปัจจุบัน คือ เลขที่ 7 ถนนพหลโยธิน ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด, 2562)

5.2 วัตถุประสงค์และการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่สมาชิกและช่วยเหลือให้สมาชิกได้รับเงินกู้ตามความต้องการ อันจำเป็น เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมแก่สมาชิก โดยวิธีช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์ด้วยการร่วมกันดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ด้วยกัน ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ในรูปของการถือหุ้นรายเดือน และฝากเงินในรูปแบบต่าง ๆ (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด, 2562) รวมทั้งให้บริการ ดังต่อไปนี้

5.2.1 ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแห่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคงและได้รับประโยชน์ตามสมควร

5.2.2 ส่งเสริมการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก

5.2.3 รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่น หรือสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ของสหกรณ์

5.2.4 จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

5.2.5 ให้เงินกู้แก่สมาชิก

5.2.6 ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน

5.2.7 ชื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์

5.2.8 ชื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น

5.2.9 ชื้อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวก หรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์

- 5.2.10 ชื่อหลักทรัพย์รัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ
- 5.2.11 ออกตั๋วสัญญาใช้เงินหรือตราสารการเงิน
- 5.2.12 ฝากหรือลงทุนอย่างอื่นตามกฎหมายและตามที่คณะกรรมการพัฒนาการ
สหกรณ์แห่งชาติกำหนด
- 5.2.13 ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ
- 5.2.14 ให้สวัสดิการและการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว
- 5.2.15 ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์
และสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจกรรมของสหกรณ์
- 5.2.16 กระทำการต่างๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้
เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น รวมถึง ชื่อ ถิ่นกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สินครอบครอง กู้ยืม
เช่า หรือให้เช่า โอน หรือรับโอน สิทธิการเช่า หรือสิทธิการเช่าซื้อ ขายหรือจำหน่าย จำนอง หรือรับ
 จำนอง จำน่า หรือรับจำนำ ด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิกหรือของสมาชิก
- 5.2.17 ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก
- 5.2.18 ขอรับหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากทางราชการ หน่วยงานของ
ต่างประเทศ หรือบุคคลอื่นใด
- 5.2.19 ดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตาม
วัตถุประสงค์ของสหกรณ์

5.3 วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด (2562) กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์การไว้ว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรีเป็นองค์การได้ระดับมาตรฐานใช้หลักธรรมาภิบาล บริการเป็นเลิศ เกิดคุณภาพชีวิต” ต่อมาได้มีการปรับปรุงวิสัยทัศน์เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันมากขึ้น คือ “เป็นสหกรณ์ที่มีมาตรฐาน บริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล พัฒนาการให้บริการ ด้วยเทคโนโลยี ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของสมาชิกอย่างยั่งยืน”

5.4 พันธกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

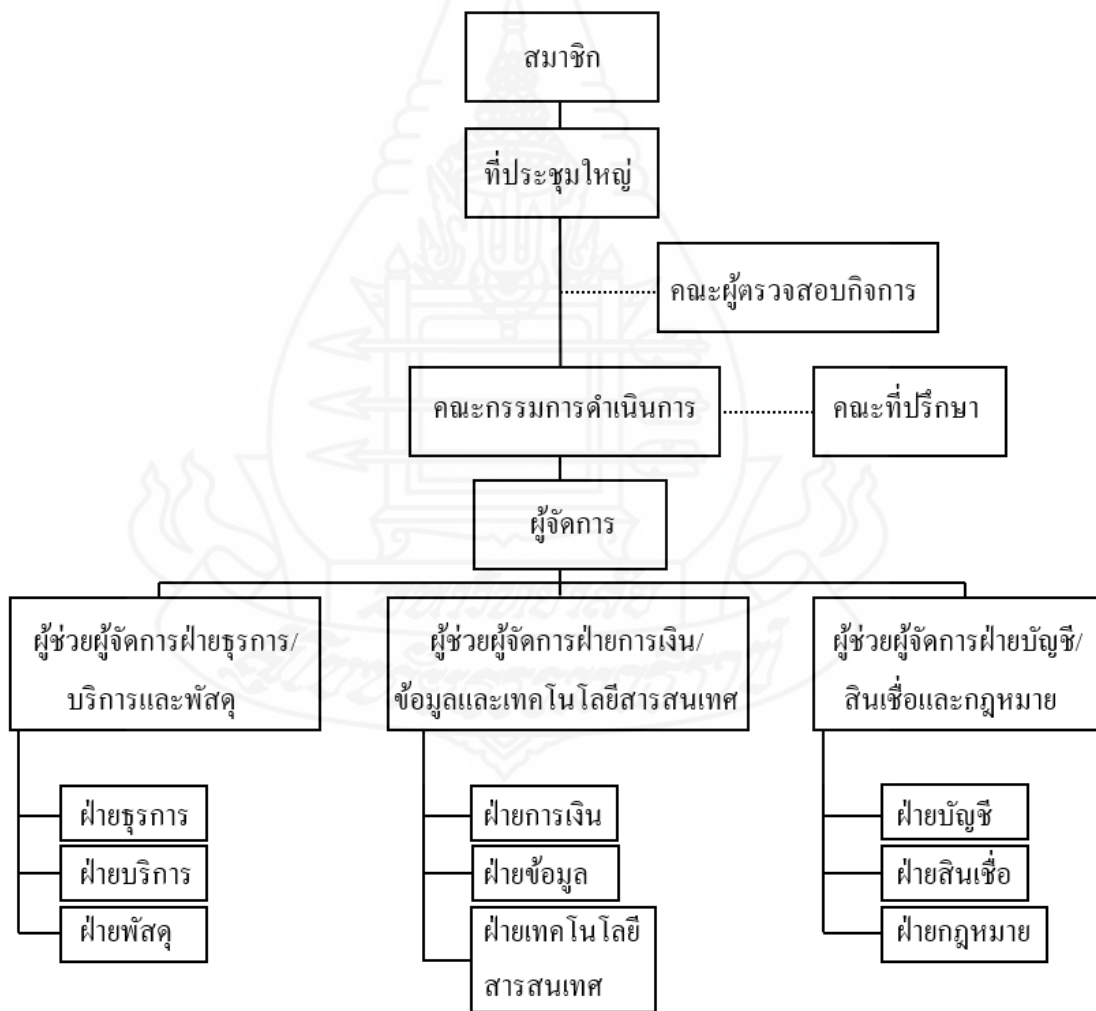
- สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด (2562) กำหนดพันธกิจขององค์การไว้ ดังนี้
- 5.4.1 พัฒนาอาคารสถานที่สหกรณ์
 - 5.4.2 พัฒนาระบบบริหารจัดการสหกรณ์ให้เหมาะสมทันสมัยเป็นประโยชน์
ต่อสมาชิก
 - 5.4.3 พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
 - 5.4.4 ขยายฐานการรับสมาชิกและแสวงหารายได้จากธุรกิจอื่น

5.4.5 ให้สินเชื่อ จัดสวัสดิการ และบริการอื่นๆ แก่สมาชิก

5.4.6 เอื้ออาทรต่อสังคมและชุมชน

5.5 โครงสร้างองค์การสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

โครงสร้างองค์การของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด (2562) ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 9,744 คน เมื่อมีการประชุมใหญ่ จะถือมติในที่ประชุมเป็นหลักในการดำเนินการ ถัดมาคือคณะผู้ตรวจสอบกิจการ จำนวน 3 คน คณะกรรมการดำเนินการ จำนวน 15 คน ซึ่งมีคณะที่ปรึกษา จำนวน 5 คน คอยให้คำปรึกษาในการดำเนินการ ผู้จัดการ ซึ่งมีผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายธุรการ/บริการและพัสดุ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการเงิน/ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบัญชี/สินเชื่อและกฎหมาย คอยกำกับดูแลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ จำนวน 32 คน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสมาชิกเป็นสำคัญ



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

5.6 การถือหุ้นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด (2562) กำหนดให้สมาชิกทุกคนต้องส่งเงินค่าหุ้นเป็นรายเดือน ตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิกตามอัตราส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนเงินได้รายเดือนของตน กรณีที่สมาชิกได้รับเงินได้รายเดือนเพิ่มขึ้น สหกรณ์จะหักเงินค่าหุ้นรายเดือนเพิ่มในเดือนมกราคมของทุกปี ตามเกณฑ์ที่สหกรณ์กำหนด ยกเว้นสมาชิกข้าราชการบำนาญหรือลูกจ้างให้หักเงินค่าหุ้นรายเดือนในอัตราส่วนไม่เกินกว่าร้อยละ 3 ของจำนวนเงินได้รายเดือน

5.7 ผลตอบแทนทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

5.7.1 ผลตอบแทนด้านเงินฝาก

- 1) เงินฝากออมทรัพย์ (ไม่เสียดำเนิน) ดอกเบี่ยร้อยละ 2.60 ต่อปี
- 2) เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ดอกเบี่ยร้อยละ 3.35 ต่อปี
- 3) เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ(อัตราพิเศษ) ดอกเบี่ยร้อยละ 3.85 ต่อปี
- 4) เงินฝากประจำ มี 3 ประเภท ดังนี้
 - (1) ประจำ 3 เดือน (เสียดำเนิน) ดอกเบี่ยร้อยละ 3.10 ต่อปี
 - (2) ประจำ 6 เดือน (เสียดำเนิน) ดอกเบี่ยร้อยละ 3.35 ต่อปี
 - (3) ประจำ 12 เดือน (เสียดำเนิน) ดอกเบี่ยร้อยละ 3.60 ต่อปี

5.7.2 ผลตอบแทนด้านเงินกู้

- 1) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ดอกเบี่ยร้อยละ 5.85 ต่อปี มี 3 ประเภท ดังนี้
 - (1) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน
 - (2) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินกระแสรายวัน ผ่านระบบ ATM
 - (3) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินกรณีพิเศษ
- 2) เงินกู้สามัญ ดอกเบี่ยร้อยละ 5.85 ต่อปี มี 4 ประเภท ดังนี้
 - (1) เงินกู้สามัญทั่วไป
 - (2) เงินกู้สามัญกรณีพิเศษ
 - (3) เงินกู้สามัญเพื่อการรวมหนี้
 - (4) เงินกู้สามัญเพื่อยานพาหนะ
- 3) เงินกู้พิเศษ ดอกเบี่ยร้อยละ 5.85 ต่อปี มี 2 ประเภท ดังนี้
 - (1) เงินกู้พิเศษเพื่อการเคหะ
 - (2) เงินกู้พิเศษเพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้าเอกสารและงานศึกษาที่เกี่ยวข้องต่างๆ พบว่า ได้มีผู้ให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มีหัวข้อใกล้เคียงกับการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

สิริประภา สมบูรณ์วงศ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อบริการสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้บริการ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการ และเปรียบเทียบความคาดหวังบริการของสมาชิก จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ประชากรที่ศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 2,331 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 350 คน และสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference) ผลการศึกษาปรากฏว่า 1) สมาชิกมีความคาดหวังบริการของสหกรณ์อยู่ในระดับสูง และสมาชิกมีการรับรู้บริการของสหกรณ์อยู่ในระดับสูง 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการ พบว่า สมาชิกมีการรับรู้แตกต่างจากความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังบริการ และ 3) ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังบริการของสมาชิก พบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความคาดหวังบริการไม่แตกต่างกัน

บังอร ชลสกุลถาวร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ประเภทของบริการที่เลือกที่ใช้บ่อย การรู้จักคุ้นเคยกับพนักงานธนาคาร ความถี่ในการมาใช้บริการ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ประชากรที่ศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน จำนวน 2,459 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 345 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ทางเดียว (One - Way ANOVA) ผลการศึกษาปรากฏว่า ลูกค้าส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-29 ปี เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จบการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,001 บาท มาใช้บริการโดยไม่รู้จักกับพนักงานของธนาคารมาก่อน มาใช้บริการกับธนาคารเฉลี่ย 2 ครั้งต่อเดือน มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้ากับธนาคารน้อยกว่า 5 ปี และประเภทของบริการที่เลือกใช้บริการ คือ เงินฝากออมทรัพย์ ซึ่งการศึกษพบว่า 1) ความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับบริการค่อนข้างดี อันดับหนึ่งคือด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และอันดับสุดท้ายคือด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประเภทของบริการที่เลือกที่ใช้บ่อย การรู้จักคุ้นเคยกับพนักงานธนาคาร และความถี่ในการมาใช้บริการกับธนาคารที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ข้อเสนอแนะจากลูกค้าเห็นว่าควรเพิ่มจำนวนพนักงานด้านบริการให้มากกว่าเดิมในช่วงวันสิ้นเดือน รองลงมาเสนอแนะว่า ควรมีตู้ฝากเงินอัตโนมัติให้บริการเพิ่มอีกจากการฝากเงินที่หน้าเคาน์เตอร์ของธนาคารและพนักงานให้บริการควรดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

จันทนา ประสงค์กิจ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย แหลมฉบังอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบัง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ และช่วงเวลาการให้บริการ ประชากรที่ศึกษา คือ ลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบัง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ผลการศึกษาปรากฏว่า 1) คุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพการบริการที่ดีมากที่สุด โดยพนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าเป็นอย่างดีและมีริยมารยาทที่สุภาพ ตลอดจนใช้น้ำเสียงหรือวาจาที่อ่อนโยนต่อลูกค้าเสมอ รวมถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เป็นอย่างดี และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าได้เป็นอย่างดี 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความเห็นว่าคุณภาพการบริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะให้ทางธนาคารมีนโยบายจัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถและสถานที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ ตลอดจนส่งเสริมหรือสร้างทัศนคติที่ดีในงานบริการ

เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ รวมถึงควรจัดสรรอัตรากำลังคนให้เพียงพอกับความปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อให้การบริการเป็นไปตามนโยบายที่ทางธนาคารตั้งไว้ และส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร คุณภาพการบริการ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการตอบคำถามหรือแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้

นรินทร์ นามวงษ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุง (เครดิตบ้านฉวน) จังหวัดจันทบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการและเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุง (เครดิตบ้านฉวน) จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุง (เครดิตบ้านฉวน) จังหวัดจันทบุรี จำนวน 21,657 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 400 คน และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference) ผลการศึกษาปรากฏว่า 1) สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุง (เครดิตบ้านฉวน) อยู่ในระดับที่มีคุณภาพมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ พบว่า สมาชิกที่มีอายุ การศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุง (เครดิตบ้านฉวน) ไม่แตกต่างกัน ส่วนสมาชิกที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุง (เครดิตบ้านฉวน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล และเพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 385 คน และสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และ Paired Sample t-test ผลการศึกษาปรากฏว่า 1) ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้บริการใช้บริการด้านเงินฝากประจำ 3 เดือน เงินฝากเพื่อเรียก สลากออมสินพิเศษ 3 ปี บริการด้านสินเชื่อบุคคล บริการด้านสงเคราะห์ชีวิตในประเภทออมสินเงิน ได้รายเดือน และลูกค้ามีความคาดหวังและการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจต่อลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้า และปรากฏว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการมีมากกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2) ลูกค้าที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลูกค้าที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อุไรวรรณ จันทจเรญวงษ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอปากเกร็ด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทลูกค้า และขนาดธนาคารที่ใช้บริการ ประชากรที่ศึกษา คือ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ทั้งขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 385 คน และสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ผลการศึกษาปรากฏว่า 1) ระดับคุณภาพของการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก ส่วนระดับคุณภาพการให้บริการ

จำแนกตามขนาดธนาคาร ปรากฏว่า ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีมาก และ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่า ลูกค้ำที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทลูกค้ำ และขนาดธนาคารที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลูกค้ำที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการ ประชากรที่ศึกษา คือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี จำนวน 4,230 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 370 คน และสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ผลการศึกษาปรากฏว่า 1) พฤติกรรมลูกค้ำธนาคารกรุงเทพสาขา ดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทฝาก-ถอน โดยมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 2-3 ครั้ง วันที่มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ คือ วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ระหว่าง 13.01-16.30 น. 2) ลูกค้ำมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการทำให้ลูกค้ำเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้ำ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ และ 3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพและความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

นรินทร์ อ่อนนุ่ม (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ตามการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์ จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ประชากรที่ศึกษา คือ สมาชิกของสหกรณ์ที่เข้ามาใช้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด จำนวน 5,943 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์จากตาราง Krejcie and Morgan จำนวน 361 คน และสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ผลการศึกษาปรากฏว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการดูแลและเอาใจใส่การให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่สมาชิก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านตอบสนองต่อสมาชิก และ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ พบว่า สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนสมาชิกที่มีอายุ รายได้ การศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.03

นพคุณ เดชะผล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ จำนวนสมาชิกครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และเงินออมเฉลี่ยต่อปี ประชากรที่ศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด จำนวน 212 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ผลการศึกษาปรากฏว่า 1) สมาชิกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการสมาชิก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ จำนวนสมาชิกครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และเงินออมเฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

เบญญา ช่างสุวรรณ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรและโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรและโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด จำแนกตามระดับชั้นยศ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ความถี่ในการใช้บริการ การใช้บริการเงินฝาก ออมทรัพย์ และการใช้บริการเงินกู้ ประชากรที่ศึกษา คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรและโรงเรียนเสนาธิการทหารจำกัด จำนวน 381 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie and Morgan จำนวน 196 คน และสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ที่มีความตรงตามเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง 0.50 - 1.00 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ผลการศึกษาปรากฏว่า 1) ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเอาใจใส่สมาชิกรายบุคคล รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรับประกัน ด้านความรวดเร็วและการตอบสนองต่อสมาชิก และด้านสิ่งที่สัมผัสได้และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการ พบว่า สมาชิกที่มีชั้นยศ ระยะเวลาของการเป็นสมาชิก ความถี่ที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ต่อปี และการใช้บริการเงินกู้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่สมาชิกที่มีการใช้บริการด้านเงินฝากออมทรัพย์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของสมาชิก และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ประชากรที่ศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำนวน 12,001คน

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 387 คน และสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ผลการศึกษาปรากฏว่า 1) คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นักโยธิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ด้าน คือ ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ด้านมาตรฐานการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก และด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า สมาชิกของสหกรณ์ที่มีเพศ อายุ สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ณัฐนันท์ โนนทิง (2561) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด จำนวน 239 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference) ผลการศึกษาปรากฏว่า 1) ระดับความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความมีมารยาท รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าไว้วางใจ ด้านการเข้าถึง ด้านความเข้าใจ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร และ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิก พบว่า สมาชิกที่มีอายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมาชิกที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ทัชชา แดงเพ็ญนที (2561) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามทัศนะของสมาชิก และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 1,310 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 307 คน และสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference) ผลการศึกษาปรากฏว่า 1) คุณภาพการให้บริการตามทัศนะของสมาชิกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นใจมีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความใส่ใจ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ พบว่า สมาชิกที่มีอายุ ระดับตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมาชิกที่มีสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปลักษณะประชากรศาสตร์ที่นิยมใช้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	เพศ	อายุ	อาชีพ	ระดับ รายได้	ระดับ การศึกษา
ผลงานของ สิริประภา สมบูรณ์วงศ์ (2546)	✓	✓			✓
ผลงานของ บังอร ชลสกุลถาวร (2550)	✓	✓	✓	✓	✓
ผลงานของ จันทนา ประสงค์กิจ (2552)	✓	✓	✓	✓	✓
ผลงานของ นรินทร นามวงษ์ (2554)	✓	✓	✓	✓	✓
ผลงานของ วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555)	✓	✓	✓	✓	✓
ผลงานของ อุไรวรรณ จันทจเริญวงษ์ (2555)	✓	✓	✓	✓	✓
ผลงานของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557)			✓	✓	✓
ผลงานของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557)	✓	✓		✓	✓

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	เพศ	อายุ	อาชีพ	ระดับ รายได้	ระดับ การศึกษา
ผลงานของ นพคุณ เคชะผล (2558)	✓	✓	✓	✓	✓
ผลงานของ เบญญาภา ช่างสุวรรณ (2559)			✓		
ผลงานของ อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559)	✓	✓	✓	✓	✓
ผลงานของ ฉัฐนันท์ โนนทิง (2561)	✓	✓	✓	✓	✓
ผลงานของ ทัชชา แดงเพ็งนที (2561)		✓	✓	✓	✓

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคลตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้ และระดับการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลปฐมภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และจากผลการศึกษาที่ปรากฏ ผู้ศึกษา จึงกำหนดสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครลพบุรี จำกัด แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ และสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครลพบุรี จำกัด แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการศึกษานี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำนวน 9,744 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2562) สถานที่ตั้งสำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ เลขที่ 7 ถนนพหลโยธิน ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด, 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ดังนี้

1.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

จากสูตร
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

n = จำนวนของตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ในการสุ่มตัวอย่าง

จะได้

$$n = \frac{9,744}{1 + (9,744 \times 0.05^2)}$$

$$n = 384.2$$

ผลจากการคำนวณขนาดตัวอย่างที่ได้ คือ 384.2 ตัวอย่าง แต่ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการศึกษาข้อมูล จึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาจำนวน 385 ตัวอย่าง

1.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แบ่งสมาชิกออกเป็น 14 หน่วย โดยใช้เกณฑ์การแบ่งหน่วยตามพื้นที่ใกล้เคียงและประเภทหน่วยงานส่งผลให้สมาชิกระหว่างหน่วยมีความคล้ายคลึงกัน จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยเลือกหน่วยตัวอย่างขึ้นมา 4 หน่วยโดยวิธีจับฉลาก แล้วเก็บข้อมูลตัวอย่างหน่วยละ 96-97 คนตามชั้นของระดับการศึกษาในแต่ละหน่วยโดยวิธีจับฉลาก

หน่วย	จำนวน (คน)
1	587
2	534
3	887
4	898
5	849
6	985
7	572
8	626
9	685
10	561
11	738
12	667
13	637
14	518
รวม	9,744

หน่วยที่ 1	ประชากร	ค่าร้อยละ	ตัวอย่าง (คน)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.24	3
ปริญญาตรี	474	80.75	78
สูงกว่าปริญญาตรี	94	16.01	15
รวม	587	100	96

หน่วยที่ 2	ประชากร	ค่าร้อยละ	ตัวอย่าง (คน)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	3.18	3
ปริญญาตรี	438	82.03	79
สูงกว่าปริญญาตรี	79	14.79	14
รวม	534	100	96

หน่วยที่ 4	ประชากร	ค่าร้อยละ	ตัวอย่าง (คน)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	56	6.24	6
ปริญญาตรี	688	76.61	74
สูงกว่าปริญญาตรี	154	17.15	16
รวม	898	100	96

หน่วยที่ 5	ประชากร	ค่าร้อยละ	ตัวอย่าง (คน)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	44	5.18	5
ปริญญาตรี	700	82.45	80
สูงกว่าปริญญาตรี	105	12.37	12
รวม	849	100	97

ภาพที่ 3.1 การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

2.1 ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะแบบสำรวจรายการ เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 สำรวจความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์นครพนธ์ จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อสมาชิก การทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่สมาชิก

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยระดับการวัดมีความหมาย ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการน้อยมาก

การแปลผล พิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยแบ่งเป็น 5 ช่วงชั้น ใช้ระดับความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการน้อยมาก

ส่วนที่ 3 สํารวจการรับรู้ของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อสมาชิก การทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่สมาชิก

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยระดับการวัดมีความหมายดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการน้อยมาก

การแปลผล พิจารณาจากค่าเฉลี่ย โดยแบ่งเป็น 5 ช่วงชั้น ใช้ระดับความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการน้อยมาก

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เป็นคำถามแบบไม่มีโครงร่าง และเป็นคำถามซึ่งไม่มีการวางแผนหรือจัดแนวคำตอบไว้

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

การตรวจสอบความเชื่อมั่น ใช้วิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) แอลฟาจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้ายิ่งใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หากคำถามมีค่าแอลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จะถือว่าคำถามมีความเชื่อมั่น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

ใช้กับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ปรากฏว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.83 ซึ่งมากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเพียงพอสำหรับการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

3.1 ประเภทของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการรวบรวมเอกสาร โดยผู้ศึกษาได้ค้นหาข้อมูลจากวารสารประจำเดือนและเว็บไซต์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด (<http://www.lopburisc.org/>) เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและนำมาใช้ในการศึกษา

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยเดินทางไปยังแต่ละหน่วยสมาชิกที่ถูกเลือก ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือสมาชิกตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการศึกษาในระหว่างเดือน พฤศจิกายน ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2562 ช่วงเวลา 9.00 - 15.30 น.

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)

4.2 ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 การศึกษาคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) คือ การทดสอบค่าที (t-test) โดยแปลผลดังนี้

ความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้ หมายถึง การบริการมีคุณภาพดีมาก

ความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ หมายถึง การบริการมีคุณภาพดี

ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ หมายถึง การบริการมีคุณภาพไม่ดีพอ

4.4 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ดังนี้

ถ้าประชากร 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที (t-test)

ถ้าประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

กรณีผลการทดสอบพบความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม จะทดสอบความแตกต่างโดยใช้การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference) เพื่ออธิบายถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้น เนื่องจากเป็นวิธีที่มีความไวสูงเหมาะสมสำหรับการศึกษาถึงความแตกต่างของความคาดหวังคุณภาพบริการเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.5 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ดังนี้

ถ้าประชากร 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที (t-test)

ถ้าประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

กรณีผลการทดสอบพบความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม จะทดสอบความแตกต่างโดยใช้การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference) เพื่ออธิบายถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้น เนื่องจากเป็นวิธีที่มีความไวสูงเหมาะสมสำหรับการศึกษาถึงความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพบริการ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำนวน 385 คน วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS และนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ศึกษากำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติที่นำมาพิจารณา t - Distribution

F แทน ค่าสถิติที่นำมาพิจารณา F - Distribution

df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

SS แทน ผลบวกยกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)

H_0 แทน ข้อสมมติฐานหลัก

- H₁ แทน ข้อสมมติฐานรอง
 Sig. แทน ค่าความน่าจะเป็นเพื่อบอกความมีนัยสำคัญทางสถิติ
 * แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับรายได้ ระดับการศึกษา นำเสนอในรูปแบบของการแจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ มีรายละเอียดปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	ค่าความถี่ (คน)	ค่าร้อยละ
ชาย	121	31.43
หญิง	264	68.57
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 68.57 และเพศชายมีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าความถี่ (คน)	ค่าร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	15	3.90
25-33 ปี	122	31.69
34-42 ปี	29	7.53
43-51 ปี	27	7.01
52-60 ปี	147	38.18
มากกว่า 60 ปี	45	11.69
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 52-60 ปี มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18 รองลงมามีอายุ 25-33 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.69 อันดับสาม มีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.69 อันดับสี่ มีอายุ 34-42 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.53 อันดับห้า มีอายุ 43-51 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.01 และสุดท้าย มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ค่าความถี่ (คน)	ค่าร้อยละ
ผู้บริหาร	16	4.16
ข้าราชการครู	241	62.60
ข้าราชการฝ่ายสนับสนุน	73	18.96
ครูเอกชน	38	9.87
ลูกจ้าง	17	4.42
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งเป็นข้าราชการครู จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 62.60 รองลงมามีระดับตำแหน่งเป็นข้าราชการฝ่ายสนับสนุน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.96 อันดับสาม มีระดับตำแหน่งเป็นครูเอกชน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.87 อันดับสี่ มีระดับตำแหน่งเป็นลูกจ้าง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.42 และสุดท้าย มีระดับตำแหน่งเป็นผู้บริหาร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ค่าความถี่ (คน)	ค่าร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	17	4.42
15,000-25,000 บาท	101	26.23
25,001-35,000 บาท	69	17.92
35,001-45,000 บาท	90	23.38
45,001-55,000 บาท	92	23.90
มากกว่า 55,000 บาท	16	4.16
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.23 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 45,001-55,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 อันดับสาม มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.38 อันดับสี่ มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92 อันดับห้า มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.42 และสุดท้าย มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 55,000 บาทจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าความถี่ (คน)	ค่าร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	4.42
ปริญญาตรี	310	80.52
ปริญญาโท	57	14.81
ปริญญาเอก	1	0.26
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 80.52 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.81

อันดับสาม มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.42 และสุดท้าย มีระดับการศึกษา ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26

ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อ บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด นำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดปรากฏ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวม

ประเด็นความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด	ระดับความคาดหวัง			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.86	0.40	มาก	5
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.31	0.31	มากที่สุด	1
การตอบสนองต่อสมาชิก	4.05	0.28	มาก	3
การทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น	4.27	0.36	มากที่สุด	2
ความเอาใจใส่สมาชิก	3.96	0.67	มาก	4
ภาพรวม	4.09	0.25	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$ และ S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ เรียงจากมากไปน้อย พบว่า อันดับหนึ่ง มิติน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) อันดับสอง มิตินำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) อันดับสาม มิตินการตอบสนองต่อสมาชิก มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 4.05$) อันดับสี่ มิตินความเอาใจใส่สมาชิก มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 3.96$) และอันดับห้า มิตินความเป็นรูปธรรมของการบริการ

มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 3.86$) โดยระดับความคาดหวังคุณภาพบริการในแต่ละมิติ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.7 ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคาดหวัง			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.14	0.50	มาก	2
มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน	4.46	0.50	มากที่สุด	1
มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.06	1.29	ปานกลาง	7
มีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอ	4.00	0.85	มาก	4
มีอุปกรณ์ให้บริการอำนวยความสะดวกเพียงพอ	3.96	0.75	มาก	5
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.14	1.05	มาก	2
แบบฟอร์มกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.06	0.77	มาก	3
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	3.10	1.28	ปานกลาง	6
ภาพรวม	3.86	0.40	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$ และ S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงจากมากไปน้อย พบว่า อันดับหนึ่ง คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 4.14$) และอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$)

ตารางที่ 4.8 ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระดับความคาดหวัง			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
การบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้	4.70	0.46	มากที่สุด	1
มีความสม่ำเสมอในการบริการ	4.27	0.81	มากที่สุด	3
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	3.97	0.71	มาก	5
เจ้าหน้าที่ช่วยรักษาความลับของสมาชิก	4.26	0.73	มากที่สุด	4
ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4.33	0.70	มากที่สุด	2
ภาพรวม	4.31	0.31	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$ และ S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อย พบว่า อันดับหนึ่งคือ การบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมา คือ ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 3.97$)

ตารางที่ 4.9 ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการตอบสนองต่อสมาชิก

การตอบสนองต่อสมาชิก	ระดับความคาดหวัง			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.50	0.56	มากที่สุด	1
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจ	3.67	1.08	มาก	5
การเข้าใช้บริการทำได้ง่าย	4.37	0.66	มากที่สุด	2
การบริการเป็นไปโดยสะดวก	4.36	0.61	มากที่สุด	3
มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง	3.41	1.11	มาก	6
การติดต่อสอบถามสามารถทำได้โดยสะดวก	3.97	0.61	มาก	4
ภาพรวม	4.05	0.28	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการตอบสนองต่อสมาชิก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$ และ S.D. = 0.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อย พบว่า อันดับหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมาคือ การเข้าใช้บริการทำได้ง่าย มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) และอันดับสุดท้าย คือ มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทางมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 3.41$)

ตารางที่ 4.10 ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น

การทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น	ระดับความคาดหวัง			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.39	0.61	มากที่สุด	3
เจ้าหน้าที่มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาได้ดี	4.30	0.69	มากที่สุด	4
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.60	0.56	มากที่สุด	1
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	3.50	1.26	มาก	5
มีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน	4.50	0.62	มากที่สุด	2
การดำเนินการบริการไม่มีความผิดพลาด	4.30	0.69	มากที่สุด	4
ภาพรวม	4.27	0.36	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$ และ $S.D. = 0.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงจากมากไปน้อย พบว่า อันดับหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือ มีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 3.50$)

ตารางที่ 4.11 ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติ
ความเอาใจใส่สมาชิก

ความเอาใจใส่สมาชิก	ระดับความคาดหวัง			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก	4.03	0.88	มาก	2
เจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจความต้องการของสมาชิก	4.03	0.70	มาก	2
เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่	4.23	0.72	มากที่สุด	1
ให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน	3.62	1.05	มาก	4
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและมีมารยาทในการให้บริการ	3.90	1.01	มาก	3
ภาพรวม	3.96	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเอาใจใส่สมาชิก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$ และ S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อย พบว่า อันดับหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก และเจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจความต้องการของสมาชิก มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 4.03$) และอันดับสุดท้าย คือ ให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 3.62$)

ตารางที่ 4.12 ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวม

ประเด็นการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด	ระดับการรับรู้			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.03	0.31	มาก	4
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.30	0.38	มากที่สุด	2
การตอบสนองต่อสมาชิก	4.20	0.38	มาก	3
การทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น	4.37	0.33	มากที่สุด	1
ความเอาใจใส่สมาชิก	4.20	0.56	มาก	3
ภาพรวม	4.22	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$ และ S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ เรียงจากมากไปน้อย พบว่า อันดับหนึ่ง มิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) อันดับสอง มิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) อันดับสาม มิติการตอบสนองต่อสมาชิก และความเอาใจใส่สมาชิก มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 4.20$) และอันดับสี่ มิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 4.03$) โดยระดับการรับรู้คุณภาพบริการในแต่ละมิติ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเป็น
รูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับการรับรู้			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.10	0.47	มาก	4
มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน	4.37	0.48	มากที่สุด	2
มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.10	1.01	ปานกลาง	7
มีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอ	4.57	0.61	มากที่สุด	1
มีอุปกรณ์ให้บริการอำนวยความสะดวกเพียงพอ	4.00	0.68	มาก	5
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.73	1.06	มาก	6
แบบฟอร์มกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.10	0.83	มาก	4
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	4.23	0.62	มากที่สุด	3
ภาพรวม	4.03	0.31	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
ลพบุรี จำกัด ในมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$ และ S.D. = 0.31)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อย พบว่า อันดับหนึ่ง คือ มีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอ
มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน
มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) และอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้เทคโนโลยี
ที่ทันสมัย มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$)

ตารางที่ 4.14 ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระดับการรับรู้			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
การบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้	4.74	0.44	มากที่สุด	1
มีความสม่ำเสมอในการบริการ	4.30	0.74	มากที่สุด	3
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	4.07	0.73	มาก	4
เจ้าหน้าที่ช่วยรักษาความลับของสมาชิก	4.37	0.66	มากที่สุด	2
ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4.00	0.86	มาก	5
ภาพรวม	4.30	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$ และ S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อย พบว่า อันดับหนึ่งคือ การบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ช่วยรักษาความลับของสมาชิก มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) และอันดับสุดท้ายคือ ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 4.00$)

ตารางที่ 4.15 ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการตอบสนองต่อสมาชิก

การตอบสนองต่อสมาชิก	ระดับการรับรู้			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.23	0.89	มากที่สุด	3
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจ	3.80	1.02	มาก	5
การเข้าใช้บริการทำได้ง่าย	4.34	0.54	มากที่สุด	2
การบริการเป็นไปโดยสะดวก	4.23	0.67	มากที่สุด	3
มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง	4.46	0.62	มากที่สุด	1
การติดต่อสอบถามสามารถทำได้โดยสะดวก	4.14	0.62	มาก	4
ภาพรวม	4.20	0.38	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการตอบสนองต่อสมาชิก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$ และ S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงจากมากไปน้อย พบว่า อันดับหนึ่งคือ มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมาคือ การเข้าใช้บริการทำได้ง่าย มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจ มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 3.80$)

ตารางที่ 4.16 ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น

การทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น	ระดับการรับรู้			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.40	0.56	มากที่สุด	2
เจ้าหน้าที่มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาได้ดี	4.30	0.53	มากที่สุด	5
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.67	0.47	มากที่สุด	1
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.14	0.76	มาก	6
มีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน	4.33	0.79	มากที่สุด	4
การดำเนินการบริการ ไม่มีความผิดพลาด	4.37	0.71	มากที่สุด	3
ภาพรวม	4.37	0.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$ และ S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อย พบว่า อันดับหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 4.17 ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเอาใจใส่สมาชิก

ความเอาใจใส่สมาชิก	ระดับการรับรู้			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก	4.30	0.74	มากที่สุด	2
เจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจความต้องการของสมาชิก	4.16	0.74	มาก	4
เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่	4.23	0.81	มากที่สุด	3
ให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน	3.96	0.80	มาก	5
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและมีมารยาทในการให้บริการ	4.33	0.70	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.20	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเอาใจใส่สมาชิก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$ และ S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อย พบว่า อันดับหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและมีมารยาทในการให้บริการ มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาคือ มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) และอันดับสุดท้ายคือ ให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X} = 3.96$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

สมมติฐานที่ 1 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวม แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวม ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวม แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวม

คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ภาพรวม	ความคาดหวัง	4.09	0.25	-24.03	0.00*
	การรับรู้	4.22	0.25		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวม มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวม แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมี

ความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวม มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของ
สมาชิก โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการในแต่ละมิติ มีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.2 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี
จำกัด ในมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐาน
ทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด
ในมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด
ในมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับ
ความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า
0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อ
บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเป็นรูปธรรมของการ
บริการ

คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูลพบุรี จำกัด		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความคาดหวัง	3.86	0.40	-10.95	0.00*
	การรับรู้	4.03	0.31		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ
ของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเป็นรูปธรรมของการ
บริการ มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการ
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างจากที่
คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้คุณภาพ
บริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเป็นรูปธรรม

ของการบริการ มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการในแต่ละข้อ มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1.3 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	ความคาดหวัง	4.14	0.50	1.30	0.19
	การรับรู้	4.10	0.47		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีค่า Sig. = 0.19 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีคุณภาพดี เพราะสามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.4 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน	ความคาดหวัง	4.46	0.50	2.55	0.01*
	การรับรู้	4.37	0.48		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน มีค่า Sig. = 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน มีคุณภาพไม่ดีพอ เพราะไม่สามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.5 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	ความคาดหวัง	3.06	1.29	-0.64	0.52
	การรับรู้	3.10	1.01		

จากตารางที่ 4.22 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีค่า Sig. = 0.52 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีคุณภาพดี เพราะสามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.6 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
มีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอ	ความคาดหวัง	4.00	0.85	-12.78	0.00*
	การรับรู้	4.57	0.61		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอมีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอมีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.7 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีอุปสรรคให้บริการอำนวยความสะดวกเพียงพอ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีอุปสรรคให้บริการอำนวยความสะดวกเพียงพอ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีอุปสรรคให้บริการอำนวยความสะดวกเพียงพอ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีอุปสรรคให้บริการอำนวยความสะดวกเพียงพอ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
มีอุปสรรคให้บริการอำนวยความสะดวก	ความคาดหวัง	3.96	0.75	-1.09	0.28
เพียงพอ	การรับรู้	4.00	0.68		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีอุปสรรคให้บริการอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีค่า Sig. = 0.28 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีอุปสรรคให้บริการอำนวยความสะดวกเพียงพอ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีอุปสรรคให้บริการอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีคุณภาพดี เพราะสามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.8 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	ความคาดหวัง	4.14	1.50	7.64	0.00*
	การรับรู้	3.73	1.07		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีคุณภาพไม่ดีพอ เพราะไม่สามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.9 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อแบบฟอร์มกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อแบบฟอร์มกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อแบบฟอร์มกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อแบบฟอร์มกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
แบบฟอร์มกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจน	ความคาดหวัง	4.07	0.77	-0.91	0.36
เข้าใจง่าย	การรับรู้	4.10	0.83		

จากตารางที่ 4.26 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อแบบฟอร์มกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่า Sig. = 0.36 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อแบบฟอร์มกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อแบบฟอร์มกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย มีคุณภาพดี เพราะสามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.10 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม	ความคาดหวัง	3.10	0.85	-21.04	0.00*
	การรับรู้	4.23	0.61		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.11 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	ความคาดหวัง	4.31	0.31	0.54	0.59
	การรับรู้	4.30	0.38		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีค่า Sig. = 0.59 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีคุณภาพดี เพราะสามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการในแต่ละข้อ มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1.12 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้

ความน่าเชื่อถือและไว้ใจได้		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
การบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้	ความคาดหวัง	4.70	0.46	-1.48	0.14
	การรับรู้	4.76	0.44		

จากตารางที่ 4.29 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ มีค่า Sig. = 0.14 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ มีคุณภาพดี เพราะสามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.13 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีความสม่ำเสมอในการบริการ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีความสม่ำเสมอในการบริการ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีความสม่ำเสมอในการบริการ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีความสม่ำเสมอในการบริการ

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
มีความสม่ำเสมอในการบริการ	ความคาดหวัง	4.27	0.81	-0.75	0.45
	การรับรู้	4.30	0.74		

จากตารางที่ 4.30 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีความสม่ำเสมอในการบริการ มีค่า Sig. = 0.45 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีความสม่ำเสมอในการบริการ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีความสม่ำเสมอในการบริการ มีคุณภาพดี เพราะสามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.14 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

ความน่าเชื่อถือและไว้ใจได้		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	ความคาดหวัง	3.97	0.71	-3.23	0.00*
	การรับรู้	4.07	0.73		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อในข้อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.15 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ช่วยรักษาความลับของสมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ช่วยรักษาความลับของสมาชิก ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ช่วยรักษาความลับของสมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ช่วยรักษาความลับของสมาชิก

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
เจ้าหน้าที่ช่วยรักษาความลับของสมาชิก	ความคาดหวัง	4.26	0.73	-2.72	0.01*
	การรับรู้	4.37	0.66		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ช่วยรักษาความลับของสมาชิก มีค่า Sig. = 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ช่วยรักษาความลับของสมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ช่วยรักษาความลับของสมาชิก มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.16 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย	ความคาดหวัง	4.33	0.70	8.65	0.00*
	การรับรู้	4.00	0.86		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย มีคุณภาพไม่ดีพอ เพราะไม่สามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.17 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการตอบสนองต่อสมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการตอบสนองต่อสมาชิก ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการตอบสนองต่อสมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการตอบสนองต่อสมาชิก

คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
การตอบสนองต่อสมาชิก	ความคาดหวัง	4.05	0.28	-9.92	0.00*
	การรับรู้	4.20	0.38		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการตอบสนองต่อสมาชิก มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการตอบสนองต่อสมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการตอบสนองต่อสมาชิก มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก โดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการในแต่ละข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.18 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว

การตอบสนองต่อสมาชิก		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	ความคาดหวัง	4.50	0.70	6.24	0.00*
	การรับรู้	4.23	0.86		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีคุณภาพไม่ดีพอ เพราะไม่สามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.19 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มที่ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มที่ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มที่ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มที่

การตอบสนองต่อสมาชิก		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มที่	ความคาดหวัง	3.67	1.08	-3.72	0.00*
	การรับรู้	3.80	1.02		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มที่ มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มที่ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มที่ มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.20 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการเข้าใช้บริการทำได้ง่าย แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการเข้าใช้บริการทำได้ง่าย ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการเข้าใช้บริการทำได้ง่าย แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการเข้าใช้บริการทำได้ง่าย

การตอบสนองต่อสมาชิก		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
การเข้าใช้บริการทำได้ง่าย	ความคาดหวัง	4.37	0.66	0.83	0.41
	การรับรู้	4.34	0.54		

จากตารางที่ 4.37 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการเข้าใช้บริการทำได้ง่าย มีค่า Sig. = 0.41 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการเข้าใช้บริการทำได้ง่าย ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการเข้าใช้บริการทำได้ง่าย มีคุณภาพดี เพราะสามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.21 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปโดยสะดวก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปโดยสะดวก ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปโดยสะดวก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปโดยสะดวก

การตอบสนองต่อสมาชิก		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
การบริการเป็นไปโดยสะดวก	ความคาดหวัง	4.36	0.61	4.29	0.00*
	การรับรู้	4.23	0.67		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปโดยสะดวก มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปโดยสะดวก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปโดยสะดวก มีคุณภาพไม่ดีพอ เพราะไม่สามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.22 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง

การตอบสนองต่อสมาชิก		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง	ความคาดหวัง	3.41	1.11	-23.31	0.00*
	การรับรู้	3.46	0.62		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.23 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการติดต่อสอบถามสามารถทำได้โดยสะดวก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการติดต่อสอบถามสามารถทำได้โดยสะดวก ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการติดต่อสอบถามสามารถทำได้โดยสะดวก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการติดต่อสอบถามสามารถทำได้โดยสะดวก

การตอบสนองต่อสมาชิก		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
การติดต่อสอบถามสามารถทำได้โดยสะดวก	ความคาดหวัง	3.97	1.11	-4.75	0.00*
	การรับรู้	4.14	0.62		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการติดต่อสอบถามสามารถทำได้โดยสะดวก มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการติดต่อสอบถามสามารถทำได้โดยสะดวก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการติดต่อสอบถามสามารถทำได้โดยสะดวก มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.24 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น

คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
การทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น	ความคาดหวัง	4.27	0.36	-7.65	0.00*
	การรับรู้	4.37	0.33		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการในแต่ละข้อ มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1.25 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

การทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ความคาดหวัง	4.39	0.61	-0.21	0.83
	การรับรู้	4.40	0.56		

จากตารางที่ 4.42 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. = 0.83 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีคุณภาพดี เพราะสามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.26 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาได้ดี แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาได้ดี ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาได้ดี แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาได้ดี

การทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
เจ้าหน้าที่มีไหวพริบ	ความคาดหวัง	4.30	0.69	0.00	1.00
สามารถแก้ปัญหาได้ดี	การรับรู้	4.30	0.53		

จากตารางที่ 4.43 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่า Sig. = 1.00 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาได้ดี ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีคุณภาพดี เพราะสามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.27 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

การทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน	ความคาดหวัง	4.60	0.56	-2.10	0.04*
เข้าใจง่าย	การรับรู้	4.67	0.47		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่า Sig. = 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.28 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของ สมาชิกที่มีต่อ บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ

การทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	ความคาดหวัง	3.50	1.26	-11.20	0.00*
	การรับรู้	4.14	0.76		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของ สมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือมีคุณภาพ ดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.29 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.46 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน

การทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
มีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอน	ความคาดหวัง	4.50	0.62	6.44	0.00*
การบริการอย่างชัดเจน	การรับรู้	4.33	0.79		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน มีคุณภาพไม่ดีพอ เพราะไม่สามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.30 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการดำเนินการบริการไม่มีความผิดพลาด แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการดำเนินการบริการไม่มีความผิดพลาด ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการดำเนินการบริการไม่มีความผิดพลาด แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.47 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการดำเนินการบริการไม่มีความผิดพลาด

การทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
การดำเนินการบริการไม่มีความผิดพลาด	ความคาดหวัง	4.30	0.69	-2.59	0.01*
	การรับรู้	4.37	0.71		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อการดำเนินการบริการไม่มีความผิดพลาด มีค่า Sig. = 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อการดำเนินการบริการไม่มีความผิดพลาด แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการดำเนินการบริการไม่มีความผิดพลาด มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.31 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเอาใจใส่สมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเอาใจใส่สมาชิก ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเอาใจใส่สมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.48 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเอาใจใส่สมาชิก

คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ความเอาใจใส่สมาชิก	ความคาดหวัง	3.96	0.67	-16.34	0.00*
	การรับรู้	4.20	0.55		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเอาใจใส่สมาชิก มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเอาใจใส่สมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในมิติความเอาใจใส่สมาชิก มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการในแต่ละข้อ มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1.32 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.49 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก

ความเอาใจใส่สมาชิก		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก	ความคาดหวัง	4.03	0.88	-7.66	0.00*
	การรับรู้	4.30	0.74		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.33 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจความต้องการของสมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจความต้องการของสมาชิก ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจความต้องการของสมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจความต้องการของสมาชิก

ความเอาใจใส่สมาชิก		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
เจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจ	ความคาดหวัง	4.03	0.71	-4.53	0.00*
ความต้องการของสมาชิก	การรับรู้	4.16	0.74		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อเจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจความต้องการของสมาชิก มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อเจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจความต้องการของสมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจความต้องการของสมาชิก มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.34 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.51 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่

ความเอาใจใส่สมาชิก		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่	ความคาดหวัง	4.23	0.72	-0.08	0.94
	การรับรู้	4.23	0.81		

จากตารางที่ 4.51 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีค่า Sig. = 0.94 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีคุณภาพดี เพราะสามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.35 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.52 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน

ความเอาใจใส่สมาชิก		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน	ความคาดหว้ง	3.62	0.71	-8.02	0.00*
	การรับรู้	3.96	0.74		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.52 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหว้งและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน แตกต่างจากที่คาดหว้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหว้งน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหว้งของสมาชิก

สมมติฐานที่ 1.36 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและมีมารยาทในการให้บริการ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและมีมารยาทในการให้บริการ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและมีมารยาทในการให้บริการ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ และมีมารยาทในการให้บริการ

ความเอาใจใส่สมาชิก		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและ	ความคาดหวัง	3.90	0.71	-11.83	0.00*
มีมารยาทในการให้บริการ	การรับรู้	4.33	0.74		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.53 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและมีมารยาทในการให้บริการ มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและมีมารยาทในการให้บริการ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งหมายความว่า การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและมีมารยาทในการให้บริการ มีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก

ตารางที่ 4.54 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด	คุณภาพการบริการ		
	ดีมาก	ดี	ไม่ดีพอ
โดยภาพรวม	✓		
มิตिकความเป็นรูปธรรมของการบริการ	✓		
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด		✓	
มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน			✓
มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย		✓	
มีเก้าอี้อรับบริการเพียงพอ	✓		
มีอุปกรณ์ให้บริการอำนวยความสะดวกเพียงพอ		✓	
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ			✓
แบบฟอร์มกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย		✓	
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	✓		
มิตिकความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้		✓	
การบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้		✓	
มีความสม่ำเสมอในการบริการ		✓	
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	✓		
เจ้าหน้าที่ช่วยรักษาความลับของสมาชิก	✓		
ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย			✓
มิตिकการตอบสนองต่อสมาชิก	✓		
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว			✓
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจ	✓		
การเข้าใช้บริการทำได้ง่าย		✓	
การบริการเป็นไปโดยสะดวก			✓
มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง	✓		

ตารางที่ 4.54 (ต่อ)

บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด	คุณภาพการบริการ		
	ดีมาก	ดี	ไม่ดีพอ
การติดต่อสอบถามสามารถทำได้โดยสะดวก	✓		
มติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น	✓		
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน		✓	
เจ้าหน้าที่มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาได้ดี		✓	
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	✓		
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	✓		
มีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน			✓
การดำเนินการบริการไม่มีความผิดพลาด	✓		
มติความเอาใจใส่สมาชิก	✓		
มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก	✓		
เจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจความต้องการของสมาชิก	✓		
เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่		✓	
ให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน	✓		
ให้บริการอย่างสุภาพและมีมารยาทในการให้บริการ	✓		

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อ บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 2 สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันได้ สามารถแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันได้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.55 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามเพศ

บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูลพบุรี จำกัด	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ความคาดหวังคุณภาพบริการ ของสมาชิก	ชาย	121	4.06	0.27	-1.62	0.11
	หญิง	264	4.10	0.24		

จากตารางที่ 4.54 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. = 0.11 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันได้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามอายุ

บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิก	ระหว่างกลุ่ม	0.32	5	0.06	1.03	0.40
	ภายในกลุ่ม	23.60	379	0.06		
รวม		23.92	384			

จากตารางที่ 4.55 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. = 0.40 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 สมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.57 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่ง

บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิก	ระหว่างกลุ่ม	1.99	4	0.50	8.60	0.00*
	ภายในกลุ่ม	21.93	380	0.06		
รวม		23.92	384			

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.56 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่ง มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาจึงทดสอบความแตกต่างโดยใช้การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference) เพื่ออธิบายถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้น ปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.58 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่งเป็นรายคู่

ระดับตำแหน่ง	\bar{X}	ผู้บริหาร	ข้าราชการครู	ข้าราชการฝ่าย สนับสนุน	ครูเอกชน	ลูกจ้าง
		4.20	4.10	3.97	4.21	4.03
ผู้บริหาร	4.20	-	0.10	0.23	-0.01	0.17
		-	(0.14)	(0.00*)	(0.87)	(0.04*)
ข้าราชการครู	4.10	-	-	0.13	-0.11	0.07
		-	-	(0.00*)	(0.01*)	(0.20)
ข้าราชการฝ่าย สนับสนุน	3.97	-	-	-	-0.24	-0.06
		-	-	-	(0.00*)	(0.06)
ครูเอกชน	4.21	-	-	-	-	0.18
		-	-	-	-	(0.01*)
ลูกจ้าง	4.03	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผู้บริหารกับข้าราชการฝ่ายสนับสนุน มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้บริหารกับข้าราชการฝ่ายสนับสนุน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากกว่าข้าราชการฝ่ายสนับสนุน

ผู้บริหารกับลูกจ้าง มีค่า Sig. = 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้บริหารกับลูกจ้าง มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากกว่าลูกจ้าง

ข้าราชการครูกับข้าราชการฝ่ายสนับสนุน มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ข้าราชการครูกับข้าราชการฝ่ายสนับสนุน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยข้าราชการครูมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากกว่าข้าราชการฝ่ายสนับสนุน

ข้าราชการครูกับครูเอกชน มีค่า Sig. = 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ข้าราชการครูกับครูเอกชน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยข้าราชการครูมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าครูเอกชน

ข้าราชการฝ่ายสนับสนุนกับครูเอกชน มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ข้าราชการฝ่ายสนับสนุนกับครูเอกชน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยข้าราชการฝ่ายสนับสนุนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าครูเอกชน

ครูเอกชนกับลูกจ้าง มีค่า Sig. = 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ครูเอกชน กับลูกจ้าง มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยครูเอกชนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากกว่าลูกจ้าง

สมมติฐานที่ 2.4 สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันได้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.59 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูลพบุรี จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความคาดหวังคุณภาพบริการ ของสมาชิก	ระหว่างกลุ่ม	0.60	5	0.12	1.95	0.09
	ภายในกลุ่ม	23.32	379	0.06		
รวม		23.92	384			

จากตารางที่ 4.58 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีค่า Sig. = 0.09 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.60 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูลพบุรี จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความคาดหวังคุณภาพบริการ ของสมาชิก	ระหว่างกลุ่ม	0.09	2	0.05	0.73	0.49
	ภายในกลุ่ม	23.82	382	0.06		
รวม		23.91	384			

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอกเพียง 1 คน จึงจัดชั้นระดับการศึกษาใหม่ ประกอบด้วย ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี แล้ววิเคราะห์ดังตารางที่ 4.59 พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. = 0.49 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 3 สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันได้ สามารถแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันได้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.61 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรุงธนบุรี จำกัด จำแนกตามเพศ

บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กรุงธนบุรี จำกัด	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
การรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิก	ชาย	121	4.18	0.25	-2.04	0.04*
	หญิง	264	4.23	0.25		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.60 พบว่า การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรุงธนบุรี จำกัด จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. = 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรุงธนบุรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 3.2 สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรุงธนบุรี จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรุงธนบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรุงธนบุรี จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.62 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด จำแนกตามอายุ

บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ศรีนครินทร์ จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิก	ระหว่างกลุ่ม	0.29	5	0.06	0.93	0.47
	ภายในกลุ่ม	24.08	379	0.06		
รวม		24.37	384			

จากตารางที่ 4.61 พบว่า การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. = 0.47 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 สมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด แตกต่างกันได้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.63 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์กรุงธนบุรี จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่ง

บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กรุงธนบุรี จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การรับรู้คุณภาพบริการ ของสมาชิก	ระหว่างกลุ่ม	1.20	4	0.30	4.94	0.00*
	ภายในกลุ่ม	23.17	380	0.06		
	รวม	24.37	384			

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.62 พบว่า การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อ
บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรุงธนบุรี จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่ง มีค่า Sig. = 0.00
ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_1 : สมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพ
การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรุงธนบุรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 ผู้ศึกษาจึงทดสอบความแตกต่างโดยใช้การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด
(Least Significant Difference) เพื่ออธิบายถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้น ปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.64 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์กรุงปทุมรี จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่งเป็นรายคู่

ระดับตำแหน่ง	\bar{X}	ผู้บริหาร	ข้าราชการครู	ข้าราชการฝ่าย สนับสนุน	ครูเอกชน	ลูกจ้าง
		4.25	4.24	4.11	4.29	4.16
ผู้บริหาร	4.25	-	0.01 (0.82)	0.14 (0.04*)	-0.04 (0.54)	0.11 (0.27)
ข้าราชการครู	4.24	-	-	0.13 (0.00*)	-0.05 (0.17)	0.08 (0.19)
ข้าราชการฝ่าย สนับสนุน	4.11	-	-	-	-0.18 (0.00*)	-0.05 (0.07)
ครูเอกชน	4.29	-	-	-	-	0.13 (0.05)
ลูกจ้าง	4.16	-	-	-	-	-

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ผู้บริหารกับข้าราชการฝ่ายสนับสนุน มีค่า Sig. = 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้บริหารกับข้าราชการฝ่ายสนับสนุน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรุงปทุมรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมากกว่าข้าราชการฝ่ายสนับสนุน

ข้าราชการครูกับข้าราชการฝ่ายสนับสนุน มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ข้าราชการครูกับข้าราชการฝ่ายสนับสนุน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรุงปทุมรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยข้าราชการครูมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมากกว่าข้าราชการฝ่ายสนับสนุน

ข้าราชการฝ่ายสนับสนุนกับครูเอกชน มีค่า Sig. = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ข้าราชการฝ่ายสนับสนุนกับครูเอกชน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรุงปทุมรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยข้าราชการฝ่ายสนับสนุนมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าครูเอกชน

สมมติฐานที่ 3.4 สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันได้หรือไม่

H_0 : สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.65 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิก	ระหว่างกลุ่ม	0.47	5	0.10	1.51	0.19
	ภายในกลุ่ม	23.90	379	0.06		
รวม		24.37	384			

จากตารางที่ 4.64 พบว่า การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีค่า Sig. = 0.19 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.5 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปรากฏ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.66 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิก	ระหว่างกลุ่ม	0.08	2	0.04	0.63	0.54
	ภายในกลุ่ม	24.29	382	0.06		
รวม		24.37	384			

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอกเพียง 1 คน จึงจัดชั้นระดับการศึกษาใหม่ ประกอบด้วย ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี แล้ววิเคราะห์ดังตารางที่ 4.65 พบว่า การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. = 0.54 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ H_0 : สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 ศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

1.1.2 ศึกษาคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

1.1.3 เปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.4 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำนวน 9,744 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ผลจากการคำนวณขนาดตัวอย่าง คือ 385 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยจับฉลากเลือกหน่วยตัวอย่างขึ้นมา 4 หน่วยจากหน่วยสมาชิกทั้งหมด 14 หน่วย จากนั้นเก็บข้อมูลตัวอย่างแบ่งตามชั้นของระดับการศึกษาในแต่ละหน่วย ๆ ละ 96 คน จำนวน 3 หน่วย และ 97 คน จำนวน 1 หน่วย โดยวิธีจับฉลาก รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ส่วนที่ 2 สำนวความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ส่วนที่ 3 สำนวการรับรู้ของสมาชิก

ที่มีต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด และส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยผู้ศึกษาเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา ประกอบด้วย การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และ LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.3 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด สรุปผลตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

จากกลุ่มตัวอย่าง 385 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 68.57 มีอายุ 52-60 ปี มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18 ส่วนใหญ่ มีระดับตำแหน่งเป็นข้าราชการครู จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 62.60 มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.23 และส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 80.52

1.3.2 วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีทัศนคติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีความคาดหวังคุณภาพบริการเป็นอันดับแรกในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น มีความคาดหวังคุณภาพบริการในระดับมากที่สุด ถัดมาคือ มติการตอบสนองต่อสมาชิก มติความเอาใจใส่สมาชิก และมีมติความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ มีความคาดหวังคุณภาพบริการในระดับมาก ซึ่งในแต่ละมติมีรายละเอียด ดังนี้

มติความเป็นรูปธรรมของการบริการ ข้อมิใช่ประชาชนสัมพันธ์ชัดเจน มีความคาดหวังคุณภาพบริการเป็นอันดับแรกในระดับมากที่สุด รองลงมาคือข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และข้อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีความคาดหวังคุณภาพบริการในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือ ข้อมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความคาดหวังคุณภาพบริการในระดับปานกลาง

มิตินำความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ข้อการบริการเป็นไปตามที่ได้
 ประชาสัมพันธ์ไว้ มีความคาดหวังคุณภาพบริการเป็นอันดับแรกในระดับมากที่สุด รองลงมา
 คือ ข้อให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย มีความคาดหวังคุณภาพบริการในระดับมากที่สุด
 และอันดับสุดท้ายคือ ข้อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความคาดหวังคุณภาพ
 บริการในระดับมาก

มิตินการตอบสนองต่อสมาชิก ข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความ
 คาดหวังคุณภาพบริการเป็นอันดับแรกในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อการเข้าใช้บริการทำได้ง่าย
 มีความคาดหวังคุณภาพบริการในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายคือ ข้อมีช่องทางการติดต่อหลาย
 ช่องทาง มีความคาดหวังคุณภาพบริการในระดับมาก

มิตินการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น ข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสาร
 ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความคาดหวังคุณภาพบริการเป็นอันดับแรกในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ
 ข้อมีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน มีความคาดหวังคุณภาพบริการ
 ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายคือ ข้อเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีความคาดหวัง
 คุณภาพบริการในระดับมาก

มิตินความเอาใจใส่สมาชิก ข้อเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีความ
 คาดหวังคุณภาพบริการเป็นอันดับแรกในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมีการรับฟังความคิดเห็น
 และข้อเสนอแนะของสมาชิก และข้อเจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจความต้องการของ
 สมาชิก มีความคาดหวังคุณภาพบริการในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือ ข้อให้บริการสมาชิก
 อย่างเท่าเทียมกัน มีความคาดหวังคุณภาพบริการในระดับมาก

ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด โดย
 ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีมิตินการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น มีการรับรู้คุณภาพบริการเป็น
 อันดับแรกในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มิตินำความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีการรับรู้
 คุณภาพบริการในระดับมากที่สุด ถัดมาคือ มิตินการตอบสนองต่อสมาชิกและมิตินความเอาใจใส่
 สมาชิก และมิตินความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมาก
 ซึ่งในแต่ละมิตินมีรายละเอียด ดังนี้

มิตินความเป็นรูปธรรมของการบริการ ข้อมีเจ้าหน้าที่รับบริการเพียงพอ มีการ
 รับรู้คุณภาพบริการเป็นอันดับแรกในระดับมากที่สุด ข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน มีการรับรู้
 คุณภาพบริการในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ข้อเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีการรับรู้คุณภาพ
 บริการในระดับปานกลาง

มิตินำความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ข้อการบริการเป็นไปตามที่ได้
 ประชาสัมพันธ์ไว้ มีการรับรู้คุณภาพบริการเป็นอันดับแรกในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ
 เจ้าหน้าที่ช่วยรักษาความลับของสมาชิก มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมากที่สุด ข้อให้บริการได้
 ตรงตามเวลาที่นัดหมายมีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมาก

มิตินำการตอบสนองต่อสมาชิก ข้อมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง มีการรับรู้
 คุณภาพบริการเป็นอันดับแรกในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อการเข้าใช้บริการทำได้ง่าย มีการ
 รับรู้คุณภาพบริการในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายคือ ข้อการติดต่อสอบถามสามารถทำได้
 โดยสะดวก และข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจมีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมาก

มิตินำทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น ข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสาร
 ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีการรับรู้คุณภาพบริการเป็นอันดับแรกในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ
 ข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมากที่สุด
 และอันดับสุดท้ายคือ ข้อเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมาก

มิตินำความเอาใจใส่สมาชิก ข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและมีมารยาท
 ในการให้บริการ มีการรับรู้คุณภาพบริการเป็นอันดับแรกในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมีการ
 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมากที่สุด และ
 อันดับสุดท้ายคือ ข้อให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมาก

1.3.3 วัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบความ คาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

สมมติฐานที่ 1 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
 ลพบุรี จำกัด แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ มีรายละเอียด ดังนี้

สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด
 โดยภาพรวม แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพ
 การบริการดีมาก โดยคุณภาพการบริการในแต่ละมิติ มีรายละเอียด ดังนี้

มิตินำความเป็นรูปธรรมของการบริการ สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการ
 ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความ
 คาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก โดยคุณภาพการบริการในแต่ละข้อ มีรายละเอียด
 ดังนี้

1) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ จึงมีคุณภาพการบริการดี

2) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการไม่ดีพอ

3) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ จึงมีคุณภาพการบริการดี

4) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก

5) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีอุปกรณ์ให้บริการอำนวยความสะดวกเพียงพอ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ จึงมีคุณภาพการบริการดี

6) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการไม่ดีพอ

7) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อแบบฟอร์มกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ จึงมีคุณภาพการบริการดี

8) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก

มิติน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ จึงมีคุณภาพการบริการดี โดยคุณภาพการบริการในแต่ละข้อ มีรายละเอียดดังนี้

1) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ จึงมีคุณภาพการบริการดี

2) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีความสม่ำเสมอในการบริการ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ จึงมีคุณภาพการบริการดี

3) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก

4) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ช่วยรักษาความลับของสมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก

5) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการไม่ดีพอ

มติการตอบสนองต่อสมาชิก สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก โดยคุณภาพการบริการในแต่ละข้อ มีรายละเอียดดังนี้

1) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการไม่ดีพอ

2) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก

3) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการเข้าใช้บริการทำได้ง่าย ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ จึงมีคุณภาพการบริการดี

4) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการบริการเป็นไปโดยสะดวก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการไม่ดีพอ

5) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก

6) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการติดต่อสอบถามสามารถทำได้โดยสะดวก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก

มติดีการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก โดยคุณภาพการบริการในแต่ละข้อ มีรายละเอียดดังนี้

1) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ จึงมีคุณภาพการบริการดี

2) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาได้ดี ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ จึงมีคุณภาพการบริการดี

3) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก

4) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก

5) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการไม่ดีพอ

6) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อการดำเนินการบริการไม่มีความผิดพลาด แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก

มติดีความเอาใจใส่สมาชิก สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก โดยคุณภาพการบริการในแต่ละข้อ มีรายละเอียดดังนี้

1) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก

2) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจความต้องการของสมาชิก แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก

3) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ จึงมีคุณภาพการบริการดี

4) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อให้บริการสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก

5) สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและมีมารยาทในการให้บริการ แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการดีมาก

1.3.4 วัตถุประสงค์ที่ 3 เปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 2 สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกัน มีรายละเอียด ดังนี้

1) สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2) สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

3) สมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกัน มีรายละเอียดดังนี้

ผู้บริหารมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากกว่าข้าราชการฝ่ายสนับสนุน

ผู้บริหารมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากกว่าลูกจ้าง

ข้าราชการครูมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากกว่าข้าราชการฝ่ายสนับสนุน

ข้าราชการครูมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าครูเอกชน
ข้าราชการฝ่ายสนับสนุนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าครู
เอกชน

ครูเอกชนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากกว่าลูกจ้าง

4) สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการ
บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5) สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการ
บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

1.3.5 วัตถุประสงค์ที่ 4 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกที่มีต่อ บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 3 สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และ
ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี
จำกัด แตกต่างกัน มีรายละเอียดดังนี้

1) สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกัน โดยเพศชายมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าเพศหญิง

2) สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

3) สมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกัน มีรายละเอียดดังนี้

ผู้บริหารมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมากกว่าข้าราชการฝ่ายสนับสนุน
ข้าราชการครูมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมากกว่าข้าราชการฝ่าย
สนับสนุน

ข้าราชการฝ่ายสนับสนุนมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าครู
เอกชน

4) สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5) สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

ผลที่ได้จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ตั้งขึ้นได้ดังนี้

2.1 สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างจากที่คาดหวังไว้

สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างจากที่คาดหวังไว้ โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ โดยภาพรวม มิตติความเป็นรูปธรรมของการบริการ มติการตอบสนองต่อสมาชิก มติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น และมิตติความเอาใจใส่สมาชิก แสดงให้เห็นว่าการบริการมีคุณภาพดีมาก เพราะสามารถบริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ที่ศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล และพบว่าความคาดหวังกับการรับรู้ในคุณภาพบริการ โดยภาพรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า มีความแตกต่างกัน โดยการรับรู้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพบริการ ส่วนมิตติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างจากที่คาดหวังไว้ แสดงให้เห็นว่าการบริการมีคุณภาพดี เพราะสามารถบริการได้ตามความคาดหวังของสมาชิก สอดคล้องกับแนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ซึ่งพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL ขึ้น มาเพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ถ้าการรับรู้คุณภาพบริการเท่ากับความคาดหวัง หรือเกินจากที่ตั้งความหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการดีหรือดีมาก

2.2 สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกัน

สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน สมาชิกสหกรณ์ไม่ว่าจะเพศหญิงหรือชาย ทุกคนต่างมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพดีเหมือนกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของนิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ที่ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน สมาชิกสหกรณ์ทุกช่วงวัยมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการเหมือนกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของสิริประภา สมบูรณ์วงศ์ (2546) ที่ศึกษาถึงความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อบริการสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และพบว่าสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังบริการไม่แตกต่างกัน

สมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากระดับตำแหน่งของสมาชิกมีความหลากหลาย ทั้งผู้บริหาร ข้าราชการครู ข้าราชการฝ่ายสนับสนุน ครูเอกชน รวมถึงลูกจ้าง ส่งผลให้สมาชิกมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่างกันออกไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของทชชา เตงเพ็งนที (2561) ที่ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนคติของสมาชิก และพบว่าสมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะสมาชิกสหกรณ์จะมีรายได้ต่อเดือนเท่าใด ทุกคนต่างคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเหมือนกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐนันท์ โนนทิง (2561) ที่ศึกษาถึงคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด และพบว่าสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน สมาชิกสหกรณ์ที่มีการศึกษาตั้งแต่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท จนถึงปริญญาเอก มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเหมือนกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของนรินทร นามวงษ์ (2554) ที่ศึกษาถึงคุณภาพในการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุง (เครดิตบ้านญวน) จังหวัดจันทบุรี และพบว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.3 สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกัน

สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังจากได้รับบริการแล้วปรากฏว่า เพศหญิงและเพศชายประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของนรินทร นามวงษ์ (2554) ที่ศึกษาถึงคุณภาพในการให้บริการของสหกรณ์เครดิต

ยูเนี่ยน ศรีหฤทัยขลุ่ย (เครดิตบ้านญวน) จังหวัดจันทบุรี และพบว่าผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน หลังจากได้รับบริการแล้วปรากฏว่า สมาชิกสหกรณ์ทุกช่วงวัย ประเมินการรับรู้คุณภาพบริการเหมือนกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของอัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ที่ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด และพบว่าสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้สมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันแล้ว หลังจากได้รับบริการยังมีการรับรู้คุณภาพบริการที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของทัชชา แดงเพ็ญทิ (2561) ที่ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนคติของสมาชิก และพบว่าสมาชิกที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะสมาชิกสหกรณ์จะมีรายได้ต่อเดือนเท่าใด หลังจากได้รับบริการแล้ว ทุกคนต่างประเมินการรับรู้คุณภาพบริการเหมือนกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของอัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ที่ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด และพบว่าสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน สมาชิกสหกรณ์ที่มีการศึกษาตั้งแต่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท จนถึงปริญญาเอก หลังจากได้รับบริการแล้ว ทุกคนต่างประเมินการรับรู้คุณภาพบริการเหมือนกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐนันท์ โนนทิง (2561) ที่ศึกษาถึงคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัดเลย จำกัด และพบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 มิตិความเป็นรูปธรรมของการบริการ ข้อที่มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน มีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการไม่ดีพอ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ควรมีนโยบายการพัฒนาและปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างคุณภาพการบริการ กำหนดเป็นภารกิจหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ โดยเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมพื้นที่บริการ ใช้ข้อความหรือสัญลักษณ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย รวมถึงการใช้ฟอนต์อักษรและสีที่สบายตา จะช่วยให้สมาชิกพึงพอใจที่มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนมากขึ้น

3.1.2 มิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ ข้อที่มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการไม่ดีพอ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างความเป็นเลิศในการบริการทุก ๆ ด้าน รวมถึงการมีสถานที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ โดยสรรหาพื้นที่เพิ่มเติมจากการเช่าพื้นที่หรือลงทุนซื้อพื้นที่ใกล้เคียงมาสร้างเป็นสถานที่จอดรถเพิ่มเติมและสร้างระบบการจราจรที่ดีในพื้นที่จอดรถเพื่อรองรับการเข้ามาใช้บริการของสมาชิกอย่างเพียงพอ

3.1.3 มิตินำเชื่อถือและไว้วางใจได้ ข้อให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย มีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการไม่ดีพอ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ควรกำหนดเป็นวาระการสร้างคุณภาพการบริการของสหกรณ์ลงไปแผนพัฒนาหรือยุทธศาสตร์ขององค์กร ให้สามารถบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด โดยเมื่อสหกรณ์มีการนัดหมายกับสมาชิก ทางสหกรณ์ต้องรักษาเวลาและให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมายกับสมาชิกไว้ วางแผนการนัดหมายให้รอบคอบมากขึ้นและคำนึงถึงความเป็นไปได้ที่จะสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกัน

3.1.4 มิตินการตอบสนองต่อสมาชิก ข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการไม่ดีพอ หากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ยังมีข้อจำกัดด้านเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอทั้งเชิงปริมาณและเชิงทักษะการปฏิบัติงาน สหกรณ์จำเป็นต้องเพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่และพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ เพื่อสร้างกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพ พยายามลดการเสียเวลาที่ไม่จำเป็น เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้โดยสามารถให้เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งอื่นมาช่วยดูแลในจุดที่มีผู้ใช้บริการค่อนข้างมากและใช้เวลานานได้ จะช่วยสร้างความยืดหยุ่นและการบริการที่รวดเร็วมากขึ้น

3.1.5 มติการตอบสนองต่อสมาชิก ข้อการบริการเป็นไปโดยสะดวก มีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการไม่ดีพอ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ควรกำหนดนโยบายการบริการให้เป็นกระบวนการพัฒนาองค์กร โดยให้ความสำคัญกับสมาชิกเป็นหลัก ทางสหกรณ์ควรสังเกตอยู่เสมอว่าเมื่อสมาชิกเข้ามาใช้บริการ มีสิ่งใดเป็นอุปสรรคขณะสมาชิกอยู่ในกระบวนการบริการบ้าง ซึ่งสหกรณ์ต้องพยายามลดอุปสรรคต่าง ๆ ลง และลดภาระให้สมาชิกสามารถใช้บริการได้โดยสะดวก

3.1.6 มติการทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น ข้อมีการอธิบายรายละเอียด และขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน มีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ จึงมีคุณภาพการบริการไม่ดีพอ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ควรปรับปรุงกลยุทธ์การบริการให้เป็นลักษณะเชิงรุก โดยเพิ่มความชัดเจนในรายละเอียดและขั้นตอนการบริการเพื่ออธิบายให้สมาชิกเข้าใจได้ง่าย และเจ้าหน้าที่สหกรณ์พร้อมที่จะอธิบายเงื่อนไขและขั้นตอนการให้บริการอย่างครบถ้วน เพื่อสร้างความชัดเจนที่มากขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องรอให้สมาชิกร้องขอ

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาถึงพฤติกรรมการเข้ามาใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด เช่น ความถี่ของการใช้บริการ ระยะเวลาการเข้ามาใช้บริการ วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ เป็นต้น และนำไปทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์กับความคาดหวังและการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการต่อไป

3.2.2 ควรเพิ่มปัจจัยส่วนบุคคลที่ศึกษาให้หลากหลายมากขึ้น เช่น สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร ระยะเวลาการเป็นสมาชิก เป็นต้น เพื่อนำมาวิเคราะห์ให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด อย่างครบถ้วนมากขึ้น

3.2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด กับค่าเฉลี่ยมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการของสหกรณ์ทั่วไป และเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการกับคู่แข่งอย่างธนาคารพาณิชย์ เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้นและวิเคราะห์ถึงสาเหตุของความแตกต่างนั้น แล้วนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขและสร้างคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทนา ประสงค์กิจ. (2552). *คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขา ย่อยแหลมฉบังอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (ปัญหาพิเศษ ปรินญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ. (2515). *จิตวิทยาการเรียนรู้อื่น*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัด ชลบุรี (ปัญหาพิเศษ ปรินญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ณัฐนันท์ โนนทิง. (2561). *คุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปรินญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัย ราชภัฏเลย, เลย.
- ทัชชา แดงเพ็งหนี. (2561). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก. สักทอง : วารสารมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ (สทมส.), 24(2), 190-201.*
- นรินทร นามวงษ์. (2554). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุ้ง (เครดิต บ้านฉนวน) จังหวัดจันทบุรี (ปัญหาพิเศษ ปรินญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นิรันดร์ อ่อนนุ่ม. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปรินญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- นพคุณ เฉชะผล. (2558). *การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของ สหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด (สารนิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- บั้งอร ชลสกุลถาวร. (2550). *คุณภาพในการให้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน (ปัญหาพิเศษ ปรินญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- เบญญา ช่างสุวรรณ. (2559). ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และ โรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด.
วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ, 7(3), 99-110.
- ภาวิณี ทองเข้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. วารสาร
เกษมบัณฑิต, 18(1), 219-230.
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน
สาขาวัชรพล (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- สถาบันวิชาการด้านสหกรณ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2549). คู่มือผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์.
สืบค้นจาก http://www.coop.ku.ac.th/nanasara/hand_manger.pdf
- สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด. (2562). ประวัติสหกรณ์. สืบค้นจาก <http://www.lopburitsc.org/>
- สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด. (2562). ผลการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด.
วารสารสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด, 10(1), 3.
- สิริประภา สมบูรณ์วงศ์. (2546). ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อบริการสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท
วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (ปัญหาพิเศษ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคลือบไม่ลับการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร:
ยูบีซีแอลบุ๊กส์.
- สำนักส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2559). แนวทางพัฒนาสหกรณ์ด้าน
การเงินและร้านค้า. สืบค้นจาก <http://www.webhost.cpd.go.th/cepocpd>
- อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์. (2559). คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
(ปัญหาพิเศษ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อุไรวรรณ จันทจเริญวงษ์. (2555). คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด.
วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 2(1), 73-84.
- Antioned, G. and Van Raaij, W. F. (1988). *The Satisfaction of Customers: A Global Managerial
Approach*. Chicago: Irwin/McGraw-Hill
- Buzzell, R.D. and Gale, B.T. (1987), *The PIMS Principles: Linking Strategy to Performance*.
New York: The Free Press.
- Kotler P. (1991). *Marketing Management: Analysis, Planning and Control*. N.J.: Prentice Hall.
Englewood Cliffs.

Leon, G.S., & Leslie, L.K. (1978). *Consumer behavior*. New Jersey: Prentice.

Parasuraman A., Zeithaml, V.A.; & Berry, L.L.. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman A., Zeithaml, V.A.; & Berry, L.L.. (1988). SERQUAL: A Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Newyork: Harper and Row Publication.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาระดับปริญญาโท
 แขนงวิชาบริหารธุรกิจเท่านั้น โดยข้อมูลที่ได้นำไปใช้เพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษา
 ค้นคว้าตามหลักสูตรดังกล่าว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ

ชาย

หญิง

2.อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

25-33 ปี

34-42 ปี

43-51 ปี

52-60 ปี

มากกว่า 60 ปี

3.ระดับตำแหน่ง

ผู้บริหาร

ข้าราชการครู

ข้าราชการฝ่ายสนับสนุน

ครูเอกชน

ลูกจ้าง

4.รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท

15,000-25,000 บาท

25,001-35,000 บาท

35,001-45,000 บาท

45,001-55,000 บาท

มากกว่า 55,000 บาท

5.ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นายรัชนาท บัวเงิน
วัน เดือน ปีเกิด	10 มีนาคม พ.ศ. 2539
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ 2560
สถานที่ทำงาน	กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ

