

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด มีความมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด 2) เพื่อศึกษาการรับรู้ที่ได้รับจริงของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด 3) เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด 4) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 366 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีค่าความเชื่อมั่นตามความคาดหวัง 0.95 การรับรู้ที่ได้รับจริง 0.86 รวมทั้งฉบับ 0.93 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณค่าสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสถิติทดสอบที (t-test) และค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test) โดยสมาชิกใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ ใน 5 ด้าน ได้แก่ บริการที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการตอบสนองต่อสมาชิก ความมั่นใจได้ และความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังของสมาชิกและการรับรู้ที่ได้รับจริงของสมาชิกต่อการบริการทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) การประเมินคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของสมาชิกและการรับรู้ที่ได้รับจริงของสมาชิก พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของสมาชิก พบว่า มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่ได้จริงของสมาชิกต่อการบริการ ทั้งโดยรวมและรายด้าน 3) การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น สถานภาพสมรสและระดับการศึกษา มีการประเมินคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

The purposes of this research were to 1) study the expectation on services of Lop Buri Teacher's Savings and Credit Cooperative, Limited, 2) study the real perceptions on services of Lop Buri Teachers' Savings and Credit Cooperative, Limited, 3) evaluate the service quality of Lop Buri Teachers' Savings and Credit Cooperative, Limited, and 4) compare individual factors on service quality of Lop Buri Teachers' Saving and Credit Cooperative, Limited. This study was a survey research from 366 sample members of Lop Buri Teachers' Savings and Credit Cooperative, Limited. A questionnaire with reliability of 0.95 in expectation, 0.86 in real perception and 0.93 overall was used to collect data which was analyzed to calculate frequency, percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), t-test, and F-test. 5 criteria of evaluation were tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Results were: 1) expectation and real perception on services of Lop Buri Teachers' Savings and Credit Cooperative, Limited of the members overall and in each aspect were shown at a high level, 2) evaluation of service quality as expected and in reality as perceived by members showed a significant difference at 0.001 level. When considering the average expectation of members, it was higher than the real perception of the members in each aspect and overall, 3) the comparison of individual factors on service quality, classified by sex, age, income and length of membership not length of members, there was no difference but marital status and educational level were significantly different at 0.05 level.