

ความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียน วัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

พรนภา นุตรวงศ์*
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ และระดับชั้นในช่วงชั้นที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 150 คน โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศวิเคราะห์ค่าโดยใช้ค่า t-test แบบ Independent สำหรับระดับชั้น วิเคราะห์ค่าโดยใช้ค่า (One-way analysis of variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Post hoc Comparison)

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักเรียนมีความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. นักเรียนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. นักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกันมีความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ

ความพึงพอใจของนักเรียน การให้บริการสหกรณ์ร้านค้า โรงเรียนวัดพลับพลาชัย

บทนำ

ในปัจจุบันเราจะเห็นได้ว่าในสถาบันทางการศึกษาต่างๆ ทั้งในส่วนของระดับชั้นประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษาจะมีหน่วยงานที่จัดมีไว้สำหรับบริการจำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับชุดนักเรียน ชุดพลศึกษา เสื้อกีฬา เสื้อกีฬาสี เครื่องหมาย เครื่องแบบลูกเสือ-ยุวกาชาด อุปกรณ์การเรียนต่างๆ ที่จำเป็นไว้สำหรับบริการนักเรียนและผู้ปกครองหรือผู้ที่มาติดต่อกับสถานศึกษาซึ่งหน่วยงานเหล่านี้เรามักจะมีชื่อเรียกเป็นที่รู้จักกันว่าร้านสหกรณ์หรือสหกรณ์ร้านค้าก็แล้วแต่จะใช้เรียกกัน ในสถาบันซึ่งมีการจัดจำหน่ายสินค้านั้นเป็นการขายสินค้าให้กับทางโรงเรียนโดยมิได้คิดหาผลประโยชน์หรือผลกำไรจากการขายเพียงเพื่อเป็นสถานที่จัดไว้สำหรับอำนวยความสะดวกกับผู้ที่มาติดต่อกับทางโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาที่จะได้ไม่ต้องเสียเวลาหาซื้อสินค้าจากที่อื่นซึ่งอาจเสียเวลาและส่วนเรื่องราคาของสินค้าในท้องตลาดก็แพงกว่ากันที่สำคัญสินค้าที่ซื้อมานั้นอาจใช้ไม่ได้เพราะสินค้าที่ซื้ออาจจะผิดหรือไม่ถูกต้องตามกฎระเบียบข้อบังคับของสถานศึกษานั้นๆ ก็เป็นไปได้ เช่น สีของเนื้อผ้า รูปทรง ขนาด ซึ่งมาตรฐานของแต่ละร้านอาจจะไม่เหมือนกันและจากที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันนี้สหกรณ์หรือสหกรณ์ร้านค้าถือว่ามีมีความสำคัญและจะปฏิเสธไม่ได้เลยว่าสหกรณ์หรือสหกรณ์ร้านค้าของแต่ละสถาบันถือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของสถาบันทางการศึกษานั้นๆ ไปแล้ว (ชญญา ศรีจันทร์, และปัทมา นามเมืองรักษ์, 2554)

ร้านค้าสหกรณ์โรงเรียนจัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในลักษณะบูรณาการองค์ความรู้ของกระบวนการจัดการเรียนของสหกรณ์ร้านค้า มีระเบียบปฏิบัติโดยเงินทุนมาจากผู้ถือหุ้นและจำกัดเงินปันผล การจัดหาสินค้าคุณภาพให้แก่สมาชิก ความเที่ยงตรงตามราคาตลาด ความเสมอภาคในการออกเสียง การจัดการโดยคณะกรรมการที่ได้รับการเลือกตั้งตามระยะเวลา ซึ่งนักเรียนทุกคนเป็นเจ้าของถือหุ้นสหกรณ์ด้วยความสมัครใจ ดำเนินงานโดยสมาชิกและเพื่อประโยชน์ของสมาชิกทุกคนที่จะได้รับปันผลเมื่อสิ้นปีการศึกษาของทุกปี (กรกาญจน์ รัตนประเสริฐ, และศิริวัฒนา ทองนุช, 2552)

สหกรณ์ร้านค้าใน โรงเรียนมีหลักการที่สำคัญมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ศึกษาหาความรู้จากประสบการณ์ตรงขั้นพื้นฐาน ในด้านสหกรณ์ขั้นพื้นฐาน กิจกรรมสหกรณ์จะเป็นจุดเชื่อมโยงไปสู่สัมพันธ์กับกลุ่มเกษตรของชุมชน ซึ่งผู้เรียนจะได้ เข้าร่วมต่อไปในอนาคต ทั้งการสหกรณ์เป็นระบบที่สมาชิกต้องร่วมกันดำเนินการ ร่วมกันแก้ปัญหาและมอบความไว้วางใจในตัวแทนของตน ซึ่งจะเป็นแนวทางในการดำรงชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียงของนักเรียนต่อไปในอนาคต (ใจ สองเมือง, และนารีรัตน์ แสนวิเศษ ,2554)

ในส่วนของโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร มี “สหกรณ์ร้านค้า” สำหรับบริการจำหน่ายสินค้าและบริการเหมือนกันซึ่งจะให้บริการนักเรียน ครู และผู้ที่มาติดต่อกับทางโรงเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียน เครื่องใช้สำนักงาน ตามความต้องการและความจำเป็นของนักเรียนสำหรับที่ตั้งของสหกรณ์ร้านค้า จะอยู่บนชั้นล่างของอาคารเรียนเปิดให้บริการเป็นช่วงเวลาตามข้อบังคับที่ทางโรงเรียนกำหนดหลักการดำเนินงานของสหกรณ์ร้านค้าเป็นการจำหน่ายสินค้าให้กับทางโรงเรียนมีเพียงร้านเดียว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาเพื่อหาข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขสหกรณ์ร้านค้าที่คืออยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นออกไปอีกและถือเป็นประโยชน์ที่จะได้รู้ถึงความต้องการของนักเรียนที่มีความพึงพอใจต่อสหกรณ์ร้านค้าของโรงเรียนเราเพราะถือว่าถ้าเราสามารถแก้ไขหรือทำตามความต้องการของลูกค้าได้ก็สามารถเพิ่มยอดขายได้มีผลทำให้ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ร้านค้ามีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นในอนาคต

จากเหตุผล ดังกล่าว ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้า โรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร” เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร เป็นนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ของโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวน 320 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มาใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าของโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 คัดเลือกโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 150 คน

ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศและระดับชั้นช่วงชั้นที่ 2
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร จำแนก 4 ด้าน คือ 1. ด้านผลิตภัณฑ์ 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ 4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) และค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ 1. ข้อมูลส่วนบุคคล 2. เนื้อหาที่จะทำวิจัย 3. ข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิด)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้า โรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้า โรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้ t - test

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้า โรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับชั้น ช่วงชั้นที่ 2 ใช้การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) หากมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะเปรียบเทียบค่าคะแนนเป็นรายคู่ ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Post hoc Comparison)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศ ชายโดยแต่ละระดับชั้นในช่วงชั้นที่ 2 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากัน

2. ความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร นักเรียนในโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ มาก

3. ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้น ช่วงชั้นที่ 2 ต่างกัน มีความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณารายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่าประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การแสดงความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งอภิปรายในแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือราคาและสินค้าเหมาะสมและประเภทของสินค้าแบ่งแยกชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ได้นำสินค้าในราคาขายปลีกจากแหล่งร้านค้าที่ส่งขายปลีกได้ถูกและซื้อในจำนวนมากเลยยิ่งทำให้ราคาสินค้าอยู่ในระดับถูกกว่าท้องตลาด และจัดสินค้าในร้าน โดยแบ่งแยกประเภทอย่างชัดเจนทำให้ง่ายต่อการเลือกซื้อสินค้าในร้านสอดคล้องกับงานวิจัย ของ *วิมลลักษณ์ ติลาสาพร (2547)* ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจการเข้ามาเลือกใช้บริการร้านค้าสหกรณ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของผู้บริโภคปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจการเข้ามาเลือกใช้บริการร้านค้าสหกรณ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของผู้บริโภค โดยมีจุดมุ่งหมายใน การศึกษา เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของผู้บริโภค ปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคและปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้บริโภคมีต่อร้านค้าซึ่งส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าประเภทอาหารและขนมขบเคี้ยว เหตุผลที่ใช้บริการสหกรณ์เนื่องจากด้าน ราคา ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคได้แก่ ด้านการตลาด ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ที่ขายภายในร้าน และด้านสถานที่ตามลำดับ

ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความตรงต่อเวลาในการเปิด-ปิดร้านค้าและมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ เพราะจากผลปฏิบัติงานที่ผ่านมาในการจัดทำโครงการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียน สหกรณ์มีเวลาเปิด-ปิด ตรงเวลาทุกวันทั้งช่วงเช้าและช่วงกลางวันที่เป็นก่อนเข้าแถวเคารพธงชาติและเวลาพักกลางวันของนักเรียน ซึ่งสามารถมาใช้บริการได้ในช่วงเวลาดังกล่าว และสหกรณ์ร้านค้าของโรงเรียนมีความโปร่งใส

ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนการบริหารร้านค้าโดยเจ้าหน้าที่จะส่งรายการรายรับรายจ่ายในแต่ละวันรายงานต่อผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นการจัดซื้อสินค้าเพื่อนำมาขายจะมีใบเสร็จทุกครั้งเพื่อนำมาให้ตรวจสอบและตรวจเช็คสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ นางจิราพร ปทุมเทวาภิบาล (2553) การศึกษาเรื่อง การประเมินโครงการกิจกรรมสหกรณ์นักเรียนแบบครบวงจร โรงเรียนลอยสายอนุสรณ์ ได้ดำเนินงานโครงการกิจกรรมสหกรณ์นักเรียนแบบครบวงจร ส่งผลให้นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสหกรณ์ มีทักษะและประสบการณ์ในการทำงานจากการได้ลงมือปฏิบัติจริง และมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามอุดมการณ์สหกรณ์ นอกจากนี้ ครูสามารถบูรณาการองค์ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์เข้ากับกลุ่มสาระการเรียนรู้ทั้ง 8 กลุ่มสาระได้อย่างน่าสนใจ ส่วนผู้ปกครองและชุมชนให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่โรงเรียนจัดขึ้น จนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ ส่งผลให้โรงเรียนเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ด้านสหกรณ์ และเป็นโรงเรียนต้นแบบการจัดกิจกรรมสหกรณ์นักเรียนแบบครบวงจร

ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ซึ่งสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียน วัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร นั้นได้จัดตารางเวรประจำวันทั้งครูเวรเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นนักเรียนที่รับผิดชอบหน้าที่ของตนเองตามเวรประจำวันที่ได้ตั้งเอาไว้ โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติหน้าที่ได้ดีไม่มีขาดตกบกพร่อง รับผิดชอบในส่วนงานของตนเอง ทุกคนรู้หน้าที่ของตนไม่มีเกี่ยงงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นายสมเกียรติ ฉายาโชชน์ (2556 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง การศึกษาโครงการส่งเสริมสหกรณ์ในโรงเรียน แผนพัฒนาเด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดารตามแนวพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในโครงการนครนายกจังหวัดฉะเชิงเทราศึกษาถึงวิธีการส่งเสริมสหกรณ์ในโรงเรียนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อจำนวนทรัพยากรที่ได้รับ เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการส่งเสริมกิจกรรม สหกรณ์นักเรียน กิจกรรมการฝึกทักษะนักเรียน กิจกรรมการเรียนสหกรณ์อยู่ในระดับสูง ส่งเสริมกิจกรรมสหกรณ์ในโรงเรียน ที่เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ด้านที่ 4 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดเขียนใบสะสมยอดซื้อของสมาชิกสหกรณ์ร้านค้า ซึ่งทางโรงเรียนวัดพลับพลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครนั้นได้จัดทำใบสะสมยอดซื้อให้กับสมาชิกของสหกรณ์ร้านค้าได้สะสมยอดซื้อเพื่อไว้เป็นข้อมูลในการปันผลสหกรณ์ทุกสิ้นปี ได้มาก – น้อยตาม

ยอดซื้อของสมาชิก วิธีนี้ยังเป็นการกระตุ้นให้สมาชิกมีความอยากซื้อสินค้าในสหกรณ์ร้านค้าของโรงเรียนอีกทางหนึ่งที่ได้ผลเป็นอย่างดี เพราะนักเรียนให้ความสนใจกับกิจกรรมนี้อย่างมาก มีการแข่งขันสะสมยอดซื้อ สอดคล้องกับวิจัยของ เพ็ญศิริ พัทธ์ผ่องศรี (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการชื้อของนักศึกษาในการ เลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าสหกรณ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และข้อเสนอแนะของการใช้บริการร้านสหกรณ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพฤติกรรม ในการใช้บริการร้านสหกรณ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นสมาชิกร้านค้า สหกรณ์วัตถุประสงค์ของนักศึกษาส่วนใหญ่จะตั้งใจมาซื้อของ นักศึกษาที่มาใช้บริการจะมาเลือก ซื้อสินค้าในวันจันทร์ - ศุกร์ช่วงเวลา 15.00-17.00 น. ในแต่ละครั้งจะมีรายจ่ายต่ำกว่า 100 บาท ระยะเวลาในการเลือกซื้อสินค้าประมาณ 15-30 นาทีสินค้าส่วนใหญ่ที่ถูกเลือกซื้อจะจัดอยู่ใน ประเภทอาหารและเครื่องดื่ม

2. จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดปลับปลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนก ตามเพศ พบว่านักเรียนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดปลับปลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อาจสืบเนื่องมาจากนักเรียนไม่ว่าเพศหญิงเพศชายมีสิทธิเสรีภาพและโอกาสในการใช้บริการเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้นักเรียนที่มีเพศต่างกันมีความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดปลับปลาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ได้เท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ

นางดวงใจ ไชยมงกุฏ (2553) ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดตะกั่ว สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้ นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานสหกรณ์ร้านค้า โรงเรียนวัดตะกั่ว สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสวัสดิการ ด้านการบริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ นักเรียนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน นักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ารายด้านมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ . 0 5

3. ผลจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลายชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับชั้น พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน นักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน มีพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลายชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก นักเรียนได้รับข้อมูลในการบริการของสหกรณ์ร้านค้า ไม่แตกต่างกัน และนักเรียนไม่ว่าจะอยู่ในระดับชั้นไหนก็จะได้รับบริการจากสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนวัดพลับพลายชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร แตกต่างกับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ

วิมลลักษณ์ ลีลาสถาพร (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจการเข้ามาเลือกใช้บริการร้านค้าสหกรณ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของผู้บริโภค โดยมีจุดมุ่งหมายใน การศึกษาเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของผู้บริโภค ปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคและปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้บริโภคมีต่อร้านค้าสหกรณ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าประเภทอาหารและขนมขบเคี้ยว เหตุผลที่ใช้บริการสหกรณ์เนื่องจากด้าน ราคา ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ได้แก่ ด้านการตลาด ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ที่ขายภายในร้าน และด้านสถานที่ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงการบริการ โดยการจัดระบบบริการให้สะดวก รวดเร็ว ตรงตามข้อกำหนดที่ได้วางไว้ นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาบุคลากรที่เข้ามาทำหน้าที่ในการบริการให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมต่อการทำงานในด้านบริการ

1.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียน พบว่า นักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้น

ประถมศึกษาปีที่ 4 และนักเรียนที่มีอำนาจในการซื้อต่ำ มีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนที่มีอำนาจในการซื้อสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจน้อย ดังนั้น จึงควรมีการปรับปรุงระบบบริการให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้ควรมีการตกแต่งสภกรณ์ร้านค้าให้มีความสวยงาม และจัดแผนผังร้านให้เป็นระเบียบ เพื่อเป็นการจูงใจให้นักเรียนที่มีอำนาจในการซื้อที่มีความพึงพอใจมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนในลักษณะเชิงคุณภาพ

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนในพื้นที่อื่น เพื่อเป็นการเปรียบเทียบ

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์อื่นๆ เช่น สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ออมทรัพย์ ฯลฯ

เอกสารอ้างอิง

กรกาญจน์ รัตนประเสริฐ, และศิริวัฒนา ทองนุช. “ระบบสหกรณ์ร้านค้าบ้านหนองหัว

ตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือจังหวัดมหาสารคาม.” โครงการงานเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ, หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.

ใจ สองเมือง, และนารีรัตน์ แสนวิเศษ. “ระบบบริหารจัดการสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียน

โนนสะอาด พินาศสรรค์ ตำบลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี.” โครงการงานเทคโนโลยี สารสนเทศธุรกิจ, หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.

จินตนา สัมผัสชลิต. (2547).การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของ

ร้านมนต์ นมสดสาขากรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จิราวรรณ เจริญชัยวาณิชย์. (2548). ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อ

พฤติกรรมและ แนวโน้มการใช้บริการสถานออกกกำลังกายฟิตเนสเฟิร์ส

ประเทศไทย:มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ

ชญญา ศรีจันทร์, และปัทมา นามเมืองรักษ์. “ ระบบบริหารจัดการสหกรณ์โรงเรียน

บ้านนาเมือง ตำบลนาเมือง อำเภอเสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด.”โครงการงานเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ, หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.

ทวีศักดิ์ ส้ารวมจิตร, และสิริรัตน์ ฟองอ่อน. “ระบบงานสหกรณ์โรงเรียนบ้านเชียงเพ็ง

จังหวัดสกลนคร.” โครงการงานเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ, หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.

ชนาภรณ์ นามสิงห์. “ระบบบริหารจัดการกิจกรรมสหกรณ์โรงเรียนประจักษ์วิทยา ตำบลรัตนาวรี อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ.” โครงการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ธุรกิจ, หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.

นางดวงใจ ไชยมงกุฎ.2553. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์ ร้านค้าโรงเรียนวัดตะกล้า สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร. รายงานวิจัย โรงเรียนวัดตะกล้า สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

นิภาวรรณ ไสขาว, และปราณี รักษาเคน. “ระบบบริหารจัดการสหกรณ์โรงเรียนเขวาไร่ ศึกษา อำเภอโกสุมพิสัยจังหวัดมหาสารคาม.” โครงการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ธุรกิจ, หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.

เบญจรัตน์ สีทองสุก. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมวิจัย : รายงานการวิจัย. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2549.

ปานจิต บุรณสมภพ. (2548). ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล. ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน, กรุงเทพฯ.

พรรณี วิเศษนิมิตชัย. (2551). ได้ทำการวิจัยเรื่องค่านิยมพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อแนวโน้มการใช้บริการสนามกอล์ฟปัญญาอินทรา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เพ็ญสิริ พักตร์พ่องศรี.2551. พฤติกรรมของนักศึกษาในการ เลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าสหกรณ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วิมลภา บรรทอน. “ระบบงานสหกรณ์ร้านค้าหมู่บ้าน ตำบลเจียด อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี.” โครงการงานเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ, หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

วิมลลักษณ์ ลีลาสถาพร.2547. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจการเข้ามาเลือกใช้บริการร้านค้าสหกรณ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่