

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์การดำเนินงานและหลักการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด เพื่อศึกษาผลประโยชน์ที่สมาชิกได้รับจากการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

ผลการศึกษาสามารถนำเสนอเป็นหัวข้อ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเติมน้ำมันจากสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด และชนิดน้ำมันที่เติม โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ และร้อยละ

4.2 การดำเนินงานและหลักการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด เสนอโดยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ได้แก่ ผลประโยชน์ของสหกรณ์และสมาชิก

4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ เสนอโดยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีการดำเนินงานโดยยึดถือประโยชน์ของสมาชิกและสหกรณ์เป็นเป้าหมาย

สมมติฐานที่ 2 การบริหารงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ตั้งอยู่บนหลักการของหลักธรรมาภิบาลระดับมาก

สมมติฐานที่ 3 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ในระดับมาก

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ใช้สถิติทดสอบแบบ One Sample T-Test

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเติมน้ำมันจากสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด และชนิดน้ำมันที่เติม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 369 คน ได้ผลดังนี้

##### ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	219	59.30
หญิง	150	40.70
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.30 และร้อยละ 40.70 เป็นเพศหญิง

##### ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	64	17.30
31-35 ปี	52	14.10
36-40 ปี	45	12.20
41-45 ปี	46	12.50
46-50 ปี	61	16.50
51 ปีขึ้นไป	101	27.40
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุมากกว่า 51 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.40 รองลงมาอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ร้อยละ 17.30 อายุ 46-50 ปี ร้อยละ 16.50 อายุ 31-35 ปี ร้อยละ 14.10 อายุ 41-45 ปี ร้อยละ 12.50 และอายุ 36-40 ปี ร้อยละ 12.20

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	78	21.10
สมรส	256	69.40
หย่า/แยกกันอยู่	34	9.20
ไม่ตอบ	1	0.30
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 69.40 รองลงมาคือ หย่าหรือแยกกันอยู่ ร้อยละ 21.10 และสถานภาพโสด ร้อยละ 9.20

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	140	37.90
มัธยมศึกษา	92	24.90
ปวช./ปวส.	70	19.00
ปริญญาตรี	56	15.20
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.70
ไม่ตอบ	1	0.30
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.90 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ระดับปวช.หรือปวส. ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.90 , 19.00 , 15.20 และ 2.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	142	38.50
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	44	11.90
พนักงานบริษัทเอกชน	48	13.00
เกษตรกร	135	36.60
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาคือ เกษตรกร พนักงานบริษัทเอกชน และรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 36.60 , 13.00 และ 11.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	207	56.10
10,001-20,000 บาท	118	32.00
20,001-30,000 บาท	26	7.00
30,001 บาทขึ้นไป	18	4.90
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมา คือ มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท รายได้ 20,001 – 30,000 บาท และรายได้มากกว่า 30,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.00 , 7.00 และ 4.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเติมน้ำมันจาก  
สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

ความถี่ในการเติมน้ำมัน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	47	12.70
2 ครั้ง ต่อเดือน	65	17.60
3 ครั้ง ต่อเดือน	73	19.80
4 ครั้ง ต่อเดือน	47	12.70
มากกว่า 4 ครั้ง ต่อเดือน	136	36.90
ไม่เคยใช้บริการ	1	0.30
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เติมน้ำมันจากสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 36.90 รองลงมาคือ เติมน้ำมัน 3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 19.80 เติมน้ำมัน 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 17.60 เติมน้ำมัน 4 ครั้ง และน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน เท่ากันคือ ร้อยละ 12.70 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 0.30

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชนิดน้ำมันที่เติม

ประเภทน้ำมัน	จำนวน	ร้อยละ
เบนซิน 91	109	29.50
แก๊สโซฮอล์ 95	72	19.50
แก๊สโซฮอล์ 91	63	17.10
ดีเซล B3	67	18.20
ดีเซล B5	58	15.70
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เติมน้ำมันเบนซิน 91 คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมาคือ แก๊สโซฮอล์ 95 ดีเซล B3 แก๊สโซฮอล์ 91 และดีเซล B5 คิดเป็นร้อยละ 19.50, 18.20 , 17.10 และ 15.70 ตามลำดับ

## 4.2 การดำเนินงานและหลักการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดงจำกัด

4.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ได้แก่ ผลประโยชน์ของสหกรณ์และสมาชิกในด้านต่างๆ โดยศึกษาความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เลือก 5	หมายถึง	มีการดำเนินงานตามคำถามอย่างมาก
เลือก 4	หมายถึง	มีการดำเนินงานตามคำถามค่อนข้างมาก
เลือก 3	หมายถึง	มีการดำเนินงานตามคำถามพอประมาณ
เลือก 2	หมายถึง	มีการดำเนินงานตามคำถามค่อนข้างน้อย
เลือก 1	หมายถึง	มีการดำเนินงานตามคำถามน้อย

กำหนดการแปลผลหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale คือ

คะแนน	ระดับการดำเนินงาน
4.21 – 5.00	มาก
3.41 – 4.20	ค่อนข้างมาก
2.61 – 3.40	พอประมาณ
1.81 – 2.60	ค่อนข้างน้อย
1.00 – 1.80	น้อย

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างต่อการ  
ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

วัตถุประสงค์การดำเนินงานของ สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตร ทางดง จำกัด (ผลประโยชน์ของสหกรณ์และสมาชิก)	ระดับการดำเนินงาน					ค่าเฉลี่ย	SD	
	มาก	ค่อนข้าง มาก	พอ ประมาณ	ค่อนข้าง น้อย	น้อย			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. การดำเนินงานของปั้มน้ำมัน สหกรณ์การเกษตรทางดง มุ่งจำหน่าย น้ำมันให้แก่สมาชิกด้วยราคาต่ำกว่า ท้องตลาดทั่วไป	113 (30.60)	132 (35.80)	97 (26.30)	23 (6.20)	4 (1.10)	3.89	0.95	
2. การดำเนินงานของปั้มน้ำมัน สหกรณ์การเกษตรทางดงเพื่อให้ เกษตรกร ได้ใช้น้ำมันที่มีคุณภาพจาก โรงกลั่น ไม่มีการปลอมปน	145 (39.30)	142 (38.50)	63 (17.10)	17 (4.60)	2 (0.50)	4.11	0.89	
3. เกษตรกรมีน้ำมัน ใช้อยู่สม่ำเสมอ ไม่ ต้องเผชิญกับปัญหาการขาดแคลน น้ำมัน	142 (38.50)	140 (37.90)	72 (19.50)	12 (3.30)	3 (0.80)	4.10	0.88	
4. สหกรณ์การเกษตรทางดงมีรายได้ เพิ่มจากการดำเนินธุรกิจน้ำมันของ ปั้มน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง	104 (28.20)	126 (34.10)	106 (28.70)	21 (5.70)	10 (2.70)	3.80	1.00	
5. สหกรณ์การเกษตรทางดงมีเงินได้ เพิ่มและสามารถให้บริการสินเชื่อ สำหรับสมาชิกเพิ่มขึ้น	75 (20.30)	133 (36.00)	127 (34.40)	27 (7.30)	7 (1.90)	3.65	0.95	
6. สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดงมี รายได้เพิ่มด้วยเงินปันผลปลายปีจาก ผลกำไรของปั้มน้ำมันสหกรณ์ การเกษตรทางดง	83 (22.50)	147 (39.80)	103 (27.90)	26 (7.00)	8 (2.22)	3.74	0.96	
7. สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง ได้รับเงินเฉลี่ยคืนจากการเติมน้ำมันที่ ปั้มน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง	97 (26.30)	115 (31.20)	105 (28.5)	37 (10.00)	13 (3.50)	3.67	1.08	
						รวม	3.85	0.19

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า สถานีบริการน้ำมัน สหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (SD = 0.19) เมื่อจำแนกการดำเนินงานออกเป็นแต่ละด้าน พบว่า ทุกประเด็นมีการดำเนินงานค่อนข้างมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การดำเนินงานของปั้มน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง มุ่งจำหน่ายน้ำมันให้แก่สมาชิก ด้วยราคาต่ำกว่าท้องตลาดทั่วไป พบว่า (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.95) โดยมีการดำเนินงานระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 35.80

2. การดำเนินงานของปั้มน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดงเพื่อให้เกษตรกรได้ใช้น้ำมันที่มีคุณภาพจากโรงกลั่น ไม่มีการปลอมปน พบว่า (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.89) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า มีการดำเนินงานระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 39.30

3. เกษตรกรมีน้ำมันใช้อยู่สม่ำเสมอ ไม่ต้องเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนน้ำมัน พบว่า (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.88) โดยส่วนใหญ่เห็นว่ามีการดำเนินงานระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 38.50

4. สหกรณ์การเกษตรทางดงมีรายได้เพิ่มจากการดำเนินธุรกิจน้ำมันของปั้มน้ำมัน สหกรณ์การเกษตรทางดง พบว่า (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.00) โดยส่วนใหญ่เห็นว่ามีการดำเนินงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 34.10

5. สหกรณ์การเกษตรทางดงมีเงินได้เพิ่มและสามารถให้บริการสินเชื่อสำหรับสมาชิก เพิ่มขึ้น พบว่า (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.65 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.95) โดยส่วนใหญ่เห็นว่ามีการดำเนินงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 36.00

6. สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดงมีรายได้เพิ่มด้วยเงินปันผลปลายปีจากผลกำไรของ ปั้มน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง พบว่า (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.96) โดยส่วนใหญ่เห็นว่ามีการดำเนินงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 39.80

7. สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดงได้รับเงินเฉลี่ยคืนจากการเติมน้ำมันที่ปั้มน้ำมัน สหกรณ์การเกษตรทางดง พบว่า (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.08) โดยส่วนใหญ่เห็นว่ามีการดำเนินงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 31.20

4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตร  
หางดง จำกัด ได้ศึกษาถึงการดำเนินงานตามหลักการของหลักธรรมาภิบาล ดังนี้ หลักนิติธรรม  
หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า  
โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เลือก 5	หมายถึง	มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด สม่าเสมอ
เลือก 4	หมายถึง	มีการปฏิบัติค่อนข้างเคร่งครัด
เลือก 3	หมายถึง	มีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง
เลือก 2	หมายถึง	มีการปฏิบัตินานๆ ครั้ง
เลือก 1	หมายถึง	มีการปฏิบัติน้อย

กำหนดการแปลผลหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale คือ

คะแนน	ระดับการปฏิบัติ
4.21 – 5.00	เคร่งครัด สม่าเสมอ/เป็นไปตามหลักการอย่างมาก
3.41 – 4.20	ค่อนข้างเคร่งครัด/เป็นไปตามหลักการค่อนข้างมาก
2.61 – 3.40	เป็นบางครั้ง/เป็นไปตามหลักการปานกลาง
1.81 – 2.60	นานๆ ครั้ง/เป็นไปตามหลักการค่อนข้างน้อย
1.00 – 1.80	น้อย/เป็นไปตามหลักการน้อย

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของสถานี  
บริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรหางดง จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติ ตามหลักนิธิธรรมของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

การบริหารจัดการของสถานี บริการน้ำมันตามหลักนิธิธรรม	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย	SD	
	เคร่งครัด สม่ำเสมอ	ค่อนข้าง เคร่งครัด	เป็น บางครั้ง	นานๆครั้ง	น้อย			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. การกำหนดกฎ ระเบียบข้อบังคับ ในการปฏิบัติตนของสมาชิก ความเหมาะสม	33 (8.90)	47 (12.70)	46 (12.50)	147 (39.80)	95 (25.70)	2.39	1.24	
2. การเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มี ส่วนร่วมในการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับที่จะนำมาใช้ปฏิบัติ ร่วมกัน	31 (8.40)	50 (13.60)	86 (23.30)	137 (37.10)	65 (17.60)	2.58	1.17	
3. การออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของสถานีบริการน้ำมัน ได้รับการ ยอมรับจากสมาชิก	30 (8.10)	43 (11.70)	64 (17.30)	159 (43.10)	72 (19.50)	2.46	1.17	
4. การดำเนินงานของสถานีบริการ น้ำมันอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	34 (9.20)	41 (11.10)	56 (15.20)	154 (41.70)	84 (22.80)	2.42	1.22	
5. ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และสมาชิก ของสถานีบริการน้ำมันประพฤติ ปฏิบัติตนตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้	28 (7.60)	39 (10.60)	53 (14.40)	158 (42.80)	91 (24.70)	2.34	1.18	
6. การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ รับทราบถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และสิทธิหน้าที่ของสมาชิก	24 (6.50)	35 (9.50)	81 (22.00)	166 (45.00)	60 (16.30)	2.52	1.32	
						รวม	2.45	0.10

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า สถานีบริการ น้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีการปฏิบัติตามหลักนิธิธรรมค่อนข้างน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.45 (SD = 0.10) ความคิดเห็นค่อนข้างเป็นไปในแนวเดียวกัน

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นเป็นไปตามหลักนิติธรรมค่อนข้างน้อย โดยสามารถเรียงตามลำดับดังนี้

1. การเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่จะนำมาใช้ปฏิบัติร่วมกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.10 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.58 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.17)

2. การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้รับทราบถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและสิทธิหน้าที่ของสมาชิก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.00 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.52 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.32)

3. การออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสถานีบริการน้ำมันได้รับการยอมรับจากสมาชิก พบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.10 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.17)

4. การดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.70 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.22)

5. การกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติตนของสมาชิกมีความเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.80 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.39 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.24)

6. ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และสมาชิกของสถานีบริการน้ำมันประพฤติปฏิบัติตนตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.80 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.34 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.18)

ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติ ตามหลักคุณธรรมของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

การบริหารจัดการของสถานี บริการน้ำมันตามหลักคุณธรรม	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย	SD	
	เคร่งครัด สม่ำเสมอ	ค่อนข้าง เคร่งครัด	เป็นบางครั้ง	นานๆครั้ง	น้อย			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. การดำเนินงานของสถานี บริการน้ำมันยึดถือตามหลัก คุณธรรม	43 (11.70)	36 (9.80)	45 (12.20)	152 (41.20)	93 (25.20)	2.41	1.28	
2. สถานีบริการน้ำมันมีการจัด กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและ จริยธรรมแก่สมาชิกและผู้บริหาร เพื่อให้มีความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ มีวินัย	28 (7.60)	45 (12.20)	62 (16.80)	154 (41.70)	79 (21.40)	2.43	1.17	
3. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ สถานีบริการน้ำมันประพฤติ ปฏิบัติตนอย่างเสียสละ อุดหนุน	38 (10.30)	31 (8.40)	59 (16.00)	170 (46.10)	71 (19.20)	2.44	1.19	
4. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ สถานีบริการน้ำมันปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ขยันหมั่นเพียร เคารพความ ถูกต้องชอบธรรม	25 (6.80)	31 (8.40)	70 (19.00)	156 (42.30)	85 (23.00)	2.33	1.25	
5. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ สถานีบริการน้ำมันมีระเบียบวินัย ในการปฏิบัติงาน	25 (6.80)	35 (9.50)	55 (14.90)	159 (43.10)	95 (25.70)	2.28	1.15	
6. การให้บริการของสถานีบริการ น้ำมันเป็นไปด้วยความเสมอภาค ถูกต้อง ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	30 (8.10)	29 (7.90)	54 (14.60)	156 (42.30)	100 (27.10)	2.28	1.18	
						รวม	2.36	0.74

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า สถานีบริการ  
น้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีการปฏิบัติตามหลักคุณธรรมค่อนข้างน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 2.36 (SD = 0.74) เมื่อจำแนกการปฏิบัติออกเป็นแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีการปฏิบัติตามหลักคุณธรรมค่อนข้างน้อย โดยสามารถเรียงตามลำดับดังนี้

1. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสถานีบริการน้ำมันประพฤติปฏิบัติตนอย่างเสียสละ อดทน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติมานานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.10 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.44 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.19)

2. สถานีบริการน้ำมันมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมแก่สมาชิกและผู้บริหาร เพื่อให้มีความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ มีวินัย พบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติมานานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.70 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.17)

3. การดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันยึดถือตามหลักคุณธรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติมานานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.20 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.41 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.28)

4. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสถานีบริการน้ำมันปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ขยันหมั่นเพียร เคารพความถูกต้องชอบธรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติมานานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.30 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.33 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.25)

5. การให้บริการของสถานีบริการน้ำมันเป็นไปด้วยความเสมอภาคถูกต้อง ไม่มีการเลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติมานานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.30 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.28 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.18)

6. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสถานีบริการน้ำมันมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติมานานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.10 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.28 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.15)



ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติ ตามหลักความโปร่งใสของสถานีสาน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

การบริหารจัดการของสถานีสาน้ำมันตามหลักความโปร่งใส	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย	SD
	เคร่งครัด สม่ำเสมอ	ค่อนข้าง เคร่งครัด	เป็น บางครั้ง	นานๆครั้ง	น้อย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. มีการชี้แจงแผนการดำเนินงานของสถานีสาน้ำมันให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และสมาชิกทราบ	30 (8.10)	34 (9.20)	85 (23.00)	153 (41.50)	66 (17.90)	2.48	1.13
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้รับทราบถึงผลประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ	29 (7.90)	36 (9.80)	92 (24.90)	158 (42.80)	53 (14.40)	2.54	1.09
3. การจัดทำแผนภูมิขั้นตอนการดำเนินงานไว้ในที่เปิดเผย สามารถตรวจสอบได้	31 (8.40)	58 (15.70)	116 (31.40)	123 (33.30)	39 (10.60)	2.78	1.10
4. การดำเนินงานของสถานีสาน้ำมันมีการจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดงบประมาณต่างๆ ให้สมาชิกทุกคนทราบ	28 (7.60)	34 (9.20)	109 (29.50)	134 (36.30)	63 (17.10)	2.54	1.11
5. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงานของสถานีสาน้ำมันให้สมาชิกได้ทราบเป็นระยะ	27 (7.30)	35 (9.50)	113 (30.60)	134 (36.30)	59 (16.00)	2.56	1.09
6. การบริหารสถานีสาน้ำมันมีการสรุปเปิดเผย และเปิดโอกาสให้สมาชิกตรวจสอบได้ เช่น แผนงาน โครงการต่างๆ เอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง มติการประชุม เป็นต้น	25 (6.80)	55 (14.90)	104 (28.20)	139 (37.70)	45 (12.20)	2.66	1.08
7. สถานีสาน้ำมันมีหน่วยบริการให้ข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิก	37 (10.00)	65 (17.60)	103 (27.90)	122 (33.10)	41 (11.10)	2.82	1.15
8. สถานีสาน้ำมันมีคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสของการดำเนินงาน	33 (8.90)	37 (10.00)	66 (17.90)	158 (42.80)	74 (20.10)	2.45	1.18

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

การบริหารจัดการของสถานีสบริการ น้ำมันตามหลักความโปร่งใส	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย	SD
	เคร่งครัด สม่ำเสมอ	ค่อนข้าง เคร่งครัด	เป็น บางครั้ง	นานๆครั้ง	น้อย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
9. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของสถานีสบริการน้ำมันเป็นประจำ ทุกปี เพื่อสร้างความไว้วางใจและ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน	51 (13.80)	42 (11.40)	65 (17.60)	138 (37.40)	72 (19.50)	2.63	1.30
					รวม	2.41	0.13

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า สถานีสบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีการปฏิบัติตามหลักความโปร่งใสน้อย โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 (SD = 0.13) เมื่อจำแนกการปฏิบัติออกเป็นแต่ละประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีการปฏิบัติตามหลักความโปร่งใสนานกลาง ได้แก่

1. สถานีสบริการน้ำมันมีหน่วยบริการให้ข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัตินานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.10 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.82 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.15)

2. การจัดทำแผนภูมิขั้นตอนการดำเนินงานไว้ในที่เปิดเผย สามารถตรวจสอบได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัตินานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.30 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.78 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.10)

3. การบริหารสถานีสบริการน้ำมันมีการสรุป เปิดเผย และเปิดโอกาสให้สมาชิกตรวจสอบได้ เช่น แผนงาน โครงการต่างๆ เอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง มติการประชุม เป็นต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัตินานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.70 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.66 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.08)

4. การประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานีสบริการน้ำมันเป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างความไว้วางใจและความโปร่งใสในการดำเนินงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัตินานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.40 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.63 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.30)

ประเด็นที่มีการปฏิบัติตามหลักความ โปร่งใสค่อนข้างน้อย ได้แก่

1. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันให้สมาชิกได้ทราบเป็นระยะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.30 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.09)
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้รับทราบถึงผลประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.80 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.54 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.09)
3. การดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันมีการจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดงบประมาณต่างๆ ให้สมาชิกทุกคนทราบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.30 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.54 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.11)
4. มีการชี้แจงแผนการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และสมาชิกทราบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.50 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.48 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.13)
5. สถานีบริการน้ำมันมีคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสของการดำเนินงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.80 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.45 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.18)

ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติ ตามหลักการมีส่วนร่วมของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางคง จำกัด

การบริหารจัดการของสถานีบริการน้ำมันตามหลักการมีส่วนร่วม	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย	SD
	เคร่งครัด สม่ำเสมอ	ค่อนข้าง เคร่งครัด	เป็นบางครั้ง	นานๆครั้ง	น้อย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันได้ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อสมาชิก	23 (6.20)	50 (13.60)	133 (36.00)	98 (26.60)	62 (16.80)	2.67	1.10

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

การบริหารจัดการของสถานบริการ น้ำมันตามหลักการมีส่วนร่วม	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย	SD	
	เคร่งครัด สม่ำเสมอ	ค่อนข้าง เคร่งครัด	เป็นบางครั้ง	นานๆครั้ง	น้อย			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
2. การดำเนินงานของสถานบริการ น้ำมันมีการส่งเสริมให้สมาชิก ทำงานเป็นทีม	32 (8.70)	42 (11.40)	130 (35.33)	114 (31.00)	50 (13.60)	2.71	1.11	
3. ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันเปิด โอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการ บริหารงาน การวางแผนและการจัด กิจกรรมต่างๆ	23 (6.20)	40 (10.80)	151 (40.90)	114 (30.90)	39 (10.60)	2.71	1.01	
4. ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันจัดให้ มีการประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้ สมาชิกให้ข้อเสนอแนะและ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน	23 (6.20)	36 (9.80)	142 (38.50)	115 (31.20)	52 (14.10)	2.63	1.04	
5. ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันเปิด โอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการ ประเมินผลการดำเนินงาน และการ ให้บริการของสถานบริการน้ำมัน	23 (6.20)	34 (9.20)	116 (31.40)	150 (40.70)	42 (11.40)	2.66	1.89	
6. มีการจัดช่องทางในการแสดง ความคิดเห็นในการดำเนินงานของ สถานบริการน้ำมัน เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น เป็นต้น	29 (7.90)	69 (18.70)	113 (30.60)	108 (29.30)	48 (13.00)	2.79	1.13	
7. มีการนำความคิดเห็นของสมาชิก ไปปรับปรุงและพัฒนาการ ดำเนินงานของสถานบริการน้ำมัน อย่างต่อเนื่อง	28 (7.60)	36 (9.80)	103 (27.90)	151 (40.90)	48 (13.00)	2.69	2.36	
8. การดำเนินงานได้รับความร่วมมือ และสามารถประสานงานกับ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้เป็น อย่างดี	41 (11.10)	27 (7.30)	95 (25.70)	146 (39.60)	58 (15.70)	2.58	1.17	
						รวม	2.68	0.62

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีการปฏิบัติตามหลักการมีส่วนร่วมในระดับปานกลางหรือในบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 (SD = 0.62) เมื่อจำแนกการปฏิบัติออกเป็นแต่ละประเด็นพบว่า

ประเด็นที่มีการปฏิบัติตามหลักการมีส่วนร่วมปานกลาง ได้แก่

1. มีการจัดช่องทางในการแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมัน เช่น กล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.60 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.79 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.13)
2. การดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันมีการส่งเสริมให้สมาชิกทำงานเป็นทีม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35.33 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.71 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.11)
3. ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การวางแผนและการจัดกิจกรรมต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.90 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.71 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.01)
4. มีการนำความคิดเห็นของสมาชิกไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานสถานีบริการน้ำมันอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัตินานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.90 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.69 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 2.36)
5. การดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันได้ใช้วิธีการประชาพิจารณ์ในการตัดสินใจเรื่องสำคัญๆ ที่มีผลกระทบต่อสมาชิก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.00 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.67 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.10)
6. ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงาน และการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัตินานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.70 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.66 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.89)
7. ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันจัดให้มีการประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกให้ข้อเสนอแนะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.50 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.63 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.04)

ส่วนประเด็นที่มีการปฏิบัติตามหลักการมีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย ได้แก่ การดำเนินงานได้รับความร่วมมือและสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.60 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.58 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.17)

ตารางที่ 4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติ ตามหลักความรับผิดชอบต่อสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

การบริหารจัดการของสถานีบริการน้ำมันตามหลักความรับผิดชอบต่อ	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย	SD
	เคร่งครัด สม่ำเสมอ	ค่อนข้าง เคร่งครัด	เป็น บางครั้ง	นานๆครั้ง	น้อย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันมีความมุ่งมั่นต่อการดำเนินงานเพื่อปกป้องรักษาผลประโยชน์ของสมาชิกและสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	31 (8.40)	30 (8.10)	75 (20.30)	153 (41.50)	79 (21.40)	2.40	1.59
2. เจ้าหน้าที่ของสถานีบริการน้ำมันมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามหน้าที่ของตน	29 (7.90)	32 (8.70)	66 (17.90)	168 (45.50)	73 (19.80)	2.39	1.13
3. ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันมีการจัดประชุมเจ้าหน้าที่เป็นประจำเพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบต่อตามภารกิจของสถานีบริการน้ำมัน	31 (8.40)	36 (9.80)	80 (21.70)	163 (44.20)	57 (15.40)	2.60	1.98
4. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสถานีบริการน้ำมันเอาใจใส่ต่อปัญหาและข้อร้องเรียนของสมาชิก	41 (11.10)	35 (9.50)	65 (17.60)	166 (45.00)	62 (16.80)	2.53	1.20
5. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสถานีบริการน้ำมันรับฟังและนำข้อเสนอข้อร้องเรียนของสมาชิกไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไขอย่างรวดเร็ว	23 (6.20)	47 (12.70)	86 (23.30)	156 (42.30)	57 (15.40)	2.52	1.09
6. สถานีบริการน้ำมันมีข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ในการรับผิดชอบต่อและชดใช้ค่าเสียหายต่อความผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการแก่สมาชิก	33 (8.90)	40 (10.80)	86 (23.30)	157 (42.50)	53 (14.40)	2.57	1.13
	รวม					2.50	0.88

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีการปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบต่อค่าน้ำน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 (SD = 0.88) เมื่อจำแนกการปฏิบัติออกเป็นแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีการปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบต่อค่าน้ำน้อย โดยสามารถเรียงตามลำดับดังนี้

1. ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันมีการจัดประชุมเจ้าหน้าที่เป็นประจำเพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบต่อภารกิจของสถานีบริการน้ำมัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.20 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.60 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.98)

2. สถานีบริการน้ำมันมีข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ในการรับผิดชอบต่อและค่าใช้จ่ายต่อความผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการแก่สมาชิก พบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.50 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.13)

3. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสถานีบริการน้ำมันเอาใจใส่ต่อปัญหาและข้อร้องเรียนของสมาชิก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.00 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.53 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.20)

4. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสถานีบริการน้ำมันรับฟังและนำข้อเสนอ ข้อร้องเรียนของสมาชิกไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไขอย่างรวดเร็ว พบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.30 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.52 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.09)

5. ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันมีความมุ่งมั่นต่อการดำเนินงานเพื่อปกป้อง รักษาผลประโยชน์ของสมาชิกและสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.50 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.40 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.59)

6. เจ้าหน้าที่ของสถานีบริการน้ำมันมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามหน้าที่ของตน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติต่างๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.50 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.39 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.13)



ตารางที่ 4.15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติ ตามหลักความคุ้มค่าของสถานบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

การบริหารจัดการของสถานบริการน้ำมันตามหลักความคุ้มค่า	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย	SD
	เครื่องครัด สม่ำเสมอ	ค่อนข้าง เครื่องครัด	เป็น บางครั้ง	นานๆครั้ง	น้อย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. สถานีบริการน้ำมันได้ใช้ งบประมาณไปอย่างคุ้มค่าเมื่อ เปรียบเทียบกับผลกำไรที่สมาชิก ได้รับ	30 (8.10)	34 (9.20)	80 (21.70)	149 (40.40)	75 (20.30)	2.44	1.15
2. ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันจัด คนให้ทำงานได้อย่างถูกต้องตรง กับศักยภาพ ความรู้ความสามารถ และสามารถทำงานได้อย่างสูงสุด	30 (8.10)	30 (8.10)	90 (24.40)	142 (38.50)	76 (20.60)	2.45	1.15
3. ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันมี การบรรจุและกำหนดมาตรการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้น้ำและไฟฟ้า อย่างประหยัด	33 (8.90)	33 (8.90)	81 (22.00)	148 (40.10)	74 (20.10)	2.47	1.17
4. ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันเปิด โอกาสให้สมาชิกได้ใช้อาคาร สถานที่ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ของ สถานบริการน้ำมันในการจัด กิจกรรมต่างๆ	30 (8.10)	29 (7.90)	115 (31.20)	144 (39.00)	50 (13.60)	2.58	1.08
5. ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันมี การวางแผนและสำรวจความ ต้องการในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ของสถาน บริการน้ำมันเพื่อให้สามารถ นำมาใช้ได้อย่างคุ้มค่าและเกิด ประโยชน์สูงสุด	28 (7.60)	36 (9.80)	110 (29.80)	142 (38.50)	52 (14.10)	2.58	1.09

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

การบริหารจัดการของสถานี บริการน้ำมันตามหลักความคุ้มค่า	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย	SD
	เครื่องครัด สม่ำเสมอ	ค่อนข้าง เครื่องครัด	เป็น บางครั้ง	นานๆครั้ง	น้อย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6. ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมัน ควบคุม ดูแล บำรุงรักษา และ ซ่อมแซมอาคารสถานที่ให้อยู่ใน สภาพที่ใช้งาน ได้อย่างสม่ำเสมอ	31 (8.40)	34 (9.20)	118 (32.00)	144 (39.00)	42 (11.40)	2.64	1.07
7. มีการจัดสรร ควบคุม กำกับดูแล การใช้เงินงบประมาณเพื่อ ผลประโยชน์ของสถานีบริการ น้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง และสมาชิก	29 (7.90)	30 (8.10)	93 (25.20)	154 (41.70)	63 (17.10)	2.48	1.11
รวม						2.52	0.08

จากตารางที่ 4.15 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีการปฏิบัติตามหลักความคุ้มค่าค่อนข้างน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 (SD = 0.08) เมื่อจำแนกการปฏิบัติออกเป็นแต่ละประเด็น พบว่า มีประเด็นที่มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันควบคุม ดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งาน ได้อย่างสม่ำเสมอ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัตินานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.00 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.64 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.07)

ส่วนประเด็นที่มีการปฏิบัติตามหลักความคุ้มค่าค่อนข้างน้อย ได้แก่

1. ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ใช้อาคารสถานที่ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ของสถานีบริการน้ำมันในการจัดกิจกรรมต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัตินานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.00 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.58 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.08)

2. ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันมีการวางแผนและสำรวจความต้องการในการใช้วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของสถานีบริการน้ำมันเพื่อให้สามารถนำมาใช้ได้อย่างคุ้มค่าและเกิด

ประโยชน์สูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติงานฯ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.50 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.58 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.09)

3. มีการจัดสรร ควบคุม กำกับดูแลการใช้เงินงบประมาณเพื่อผลประโยชน์ของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง และสมาชิก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติงานฯ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.70 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.48 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.11)

4. ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันมีการรณรงค์และกำหนดมาตรการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้น้ำและไฟฟ้าอย่างประหยัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติงานฯ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.10 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.47 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.17)

5. ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันจัดคนให้ทำงาน ได้อย่างถูกต้องตรงกับศักยภาพ ความรู้ความสามารถ และสามารถทำงาน ได้อย่างสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติงานฯ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.50 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.45 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.15)

6. สถานีบริการน้ำมันได้ใช้งบประมาณ ไปอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลกำไรที่สมาชิกได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติงานฯ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.40 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.44 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.15)

#### ตารางที่ 4.16 ระดับบรรณานิบาลในการดำเนินงานของสหกรณ์

หลักบรรณานิบาล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
หลักนิติธรรม	2.45	0.10
หลักคุณธรรม	2.36	0.13
หลักความโปร่งใส	2.41	0.74
หลักความรับผิดชอบ	2.50	0.88
หลักการมีส่วนร่วม	2.65	0.62
หลักความคุ้มค่า	2.52	0.80
<b>ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>	<b>2.486</b>	

จากตารางที่ 4.16 แสดงระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติตามหลักบรรณานิบาลของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด โดยรวมพบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามเห็นว่า มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลค่อนข้างน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.49) และเมื่อพิจารณาในแต่ละหลักการแล้วปรากฏว่า หลักธรรมาภิบาลที่มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักการมีส่วนร่วม ส่วนหลักธรรมาภิบาลที่มีการปฏิบัติในระดับค่อนข้างน้อย ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

#### 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรหางดง จำกัด

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรหางดง จำกัด ประกอบด้วยความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยศึกษาจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรหางดง จำกัด โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เลือก 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
เลือก 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก
เลือก 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
เลือก 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย
เลือก 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยมาก

กำหนดการแปลผลหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale คือ

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มาก
3.41 – 4.20	ค่อนข้างมาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ค่อนข้างน้อย
1.00 – 1.80	น้อยมาก

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรหางดง จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่ม  
ตัวอย่างต่อการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตร  
หางดง จำกัด

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อยมาก		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. คุณภาพน้ำมัน	180 (48.80)	137 (37.10)	43 (11.70)	6 (1.30)	3 (0.80)	4.31	0.83
2. ความทันสมัยและ ปลอดภัยของหัวจ่ายเมื่อ มาใช้บริการ	104 (28.20)	158 (42.80)	97 (26.30)	6 (1.60)	4 (1.10)	3.95	0.84
3. ชื่อเสียง/ภาพพจน์ ของสถานีบริการน้ำมัน	99 (26.80)	177 (48.00)	80 (21.70)	8 (2.20)	3 (0.80)	3.98	0.81
4. บริการล้างอัดฉีด/ เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	73 (19.80)	114 (30.90)	108 (29.30)	46 (12.50)	28 (7.60)	3.43	1.16
	รวม					3.91	0.37

จากตารางที่ 4.17 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจต่อการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรหางดง จำกัด ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (SD = 0.37) เมื่อจำแนกการให้บริการออกเป็นแต่ละด้าน พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพน้ำมัน พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.83 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 48.80

ประเด็นที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ได้แก่

1. ด้านความทันสมัยและปลอดภัยของหัวจ่ายเมื่อมาใช้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.84 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 42.80

2. ด้านชื่อเสียงและภาพพจน์ของสถานีบริการน้ำมัน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.81 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 48.00

3. ด้านบริการล้างอัดฉีดและเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.16 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 30.90

ตารางที่ 4.18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการด้านราคาของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดงจำกัด

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยมาก		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ราคาน้ำมันมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ	91 (24.70)	192 (52.00)	73 (19.80)	11 (3.00)	2 (0.50)	3.97	0.78
2. ความสะดวกในการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต	67 (18.20)	133 (36.00)	124 (33.60)	40 (10.80)	5 (1.40)	3.59	0.95
3. การให้บริการด้านสินเชื่อแก่สมาชิก	72 (19.50)	136 (36.90)	127 (34.40)	30 (8.10)	4 (1.10)	3.65	0.92
						รวม 3.77	0.17

จากตารางที่ 4.18 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจต่อการให้บริการด้านราคาของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 (SD = 0.17) เมื่อจำแนกการให้บริการออกเป็นแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านราคาน้ำมันมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 52.00

2. ด้านความสะดวกในการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 36.00

3. ด้านการให้บริการด้านสินเชื่อแก่สมาชิก พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 36.90

ตารางที่ 4.19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยมาก		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. สถานีบริการน้ำมันตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการใช้บริการ	151 (40.90)	144 (39.00)	55 (14.90)	13 (3.50)	6 (1.60)	4.14	0.90
2. ความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน	110 (29.80)	158 (42.80)	79 (21.40)	19 (5.10)	3 (0.80)	3.97	0.89
3. เวลาในการเปิดให้บริการ	90 (24.40)	148 (40.10)	96 (26.00)	26 (7.00)	9 (2.40)	3.77	0.98
						รวม 3.96	0.19

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 (SD = 0.19) เมื่อจำแนกการให้บริการออกเป็นแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านสถานีบริการน้ำมันตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการใช้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.90

2. ด้านความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.89 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 42.80

3. ด้านเวลาในการเปิดให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 40.10

ตารางที่ 4.20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยมาก		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การจ่ายเงินเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิก	81 (22.00)	151 (40.90)	112 (30.40)	19 (5.10)	6 (1.60)	3.76	0.91
2. การมีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็คกระจก	60 (16.30)	105 (28.50)	97 (26.30)	66 (17.90)	41 (11.10)	3.21	1.23
	รวม					3.49	0.39

จากตารางที่ 4.20 พบว่า โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจต่อการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดของสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 (SD = 0.39) เมื่อจำแนกการให้บริการออกเป็นแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านการจ่ายเงินเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิก พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 40.90
2. ด้านการมีบริการเสริม เช่น เติมลมยางและเช็คกระจก พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.23 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 28.50

ตารางที่ 4.21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง  
ต่อการให้บริการด้านบุคคลหรือพนักงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตร  
ทางดง จำกัด

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อยมาก			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น เติมน้ำมันครบถ้วนถูกต้อง เป็นต้น	86 (23.30)	176 (47.70)	88 (23.80)	18 (4.90)	1 (0.30)	3.89	0.82	
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการ	69 (18.70)	162 (43.90)	107 (29.00)	23 (6.20)	8 (2.20)	3.71	0.92	
3. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	61 (16.50)	160 (43.40)	115 (31.20)	21 (5.70)	12 (3.30)	3.60	0.93	
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	91 (24.70)	131 (35.50)	117 (31.70)	24 (6.50)	6 (1.60)	3.75	0.95	
5. พนักงานมีความอ่อนน้อมมีอัธยาศัยไมตรี มีมารยาทในการต้อนรับและการให้บริการ	74 (20.10)	164 (44.40)	105 (28.50)	16 (4.30)	10 (2.70)	3.75	0.92	
6. พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย	73 (19.80)	170 (46.10)	105 (28.50)	16 (4.30)	5 (1.40)	3.79	0.86	
7. พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	66 (17.90)	152 (41.20)	127 (34.40)	20 (5.40)	4 (1.10)	3.70	0.86	
						รวม	3.74	0.09

จากตารางที่ 4.21 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคคลหรือพนักงานของสถานบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางคง จำกัด อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 (SD = 0.09) เมื่อจำแนกการให้บริการออกเป็นแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านพนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น เติมน้ำมันครบถ้วนถูกต้อง เป็นต้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 47.70
2. ด้านพนักงานมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 43.90
3. ด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 43.40
4. ด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 35.50
5. ด้านพนักงานมีความอ่อนน้อม มีอัธยาศัยไมตรี มีมารยาทในการต้อนรับและการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 44.40
6. ด้านพนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพ เข้าใจง่าย พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 46.10
7. ด้านพนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 41.20

ตารางที่ 4.22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อยมาก			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน	101 (27.40)	180 (48.80)	78 (21.10)	9 (2.40)	-	4.01	0.76	
2. ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมันและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	146 (39.60)	153 (41.50)	53 (14.40)	13 (3.50)	4 (1.10)	4.15	0.87	
3. ความสะดวกในการเข้าออกของสถานีบริการน้ำมัน	156 (42.30)	144 (39.00)	54 (14.60)	12 (3.30)	3 (0.80)	4.19	0.86	
4. ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำในสถานีบริการน้ำมัน	99 (26.80)	139 (37.70)	89 (24.10)	32 (8.70)	10 (2.70)	3.77	1.03	
						รวม	4.03	0.19

จากตารางที่ 4.22 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (SD = 0.19) เมื่อจำแนกการให้บริการออกเป็นแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 48.80

2. ด้านความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมันและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 41.50

3. ด้านความสะดวกในการเข้าออกของสถานีบริการน้ำมัน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.30

4. ด้านความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำในสถานีบริการน้ำมัน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.03 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 37.70

ตารางที่ 4.23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่ม

ตัวอย่างต่อการให้บริการด้านกระบวนการของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตร  
หางดง จำกัด

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยมาก			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน	72 (19.50)	159 (43.10)	122 (33.10)	14 (3.80)	2 (0.50)	3.77	0.82	
2. ความถูกต้องในการรับชำระเงินและทอนเงิน	72 (19.50)	178 (48.20)	89 (24.10)	21 (5.70)	9 (2.40)	3.77	0.91	
3. ความรวดเร็วในการบริการด้านอื่นๆ เช่น เชื้อ กระจก และเติมลมยาง	56 (15.20)	100 (27.10)	116 (31.40)	64 (17.30)	33 (8.90)	3.61	1.17	
4. การแจ้งเวลาเปิดปิดการให้บริการแก่ลูกค้าทราบ	64 (17.30)	150 (40.70)	116 (31.40)	26 (7.00)	13 (3.50)	3.61	0.97	
						รวม	3.95	0.84

จากตารางที่ 4.23 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการของสถานบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางคง จำกัด ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (SD = 0.84) เมื่อจำแนกการให้บริการออกเป็นแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 43.10

2. ด้านความถูกต้องในการรับชำระเงินและทอนเงิน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 48.20

3. ด้านความรวดเร็วในการบริการด้านอื่นๆ เช่น เชื้อคกระจก และเติมลมยาง พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.17 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.40

4. ด้านการแจ้งเวลาเปิดปิดการให้บริการแก่ลูกค้าทราบ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 40.70

ตารางที่ 4.24 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางคง จำกัด โดยรวมทุกด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านผลิตภัณฑ์	3.91	0.37
ด้านราคา	3.77	0.17
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.96	0.19
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.49	0.39
ด้านบุคคลหรือพนักงาน	3.74	0.09
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.03	0.19
ด้านกระบวนการ	3.95	0.84
<b>ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>	<b>3.835</b>	

จากตารางที่ 4.24 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการค่อนข้างมากในทุกด้าน

#### 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

4.4.1 สมมติฐานที่ 1 สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีการดำเนินงานโดยยึดถือประโยชน์ของสมาชิกและสหกรณ์เป็นเป้าหมาย

ผู้ศึกษาใช้สถิติทดสอบแบบ One sample t-test สำหรับการทดสอบค่าเฉลี่ยของการดำเนินงานโดยยึดถือประโยชน์ของสมาชิกและสหกรณ์เป็นเป้าหมาย โดยมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยดังนี้

คะแนน	ระดับการดำเนินงาน
4.21 – 5.00	มีการดำเนินงานอย่างมาก
3.41 – 4.20	มีการดำเนินงานค่อนข้างมาก
2.61 – 3.40	มีการดำเนินงานพอประมาณ
1.81 – 2.60	มีการดำเนินงานค่อนข้างน้อย
1.00 – 1.80	มีการดำเนินงานน้อย

จากเกณฑ์การแปลผลคะแนน ในการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของการดำเนินงานโดยยึดถือประโยชน์ของสมาชิกและสหกรณ์เป็นเป้าหมายคือ ต้องมีค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.00 ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$  = สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีรูปแบบการดำเนินงานโดยไม่ได้ยึดถือประโยชน์ของสมาชิกและสหกรณ์เป็นเป้าหมาย ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางน้อยกว่าหรือเท่ากับค่าที่กำหนดไว้ คือ 3.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า t เป็นลบ

$H_1$  = สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีรูปแบบการดำเนินงานโดยยึดถือประโยชน์ของสมาชิกและสหกรณ์เป็นเป้าหมาย ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางมากกว่าค่าที่กำหนดไว้ คือ 3.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า t เป็นบวก

การทดสอบสมมติฐานนี้กำหนดให้ ความหมายของ สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์ การเกษตรทางดง จำกัด มีการดำเนินงานโดยยึดถือประโยชน์ของสมาชิกและสหกรณ์เป็นเป้าหมาย หมายถึง คะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยมีค่าตั้งแต่ 3.00 - 5.00 และเมื่อนำมาเขียนให้อยู่ในรูปของ สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$$H_0 = \mu < 3.00$$

$$H_1 = \mu \geq 3.00$$

การศึกษานี้เป็นการทดสอบแบบข้างเดียว ดังนั้นจึงต้องนำค่า  $\frac{\text{Sig (2-tailed)}}{2}$  แล้วนำไปเทียบกับค่าความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 99% หรือ  $\alpha = 0.01$  นั่นคือ หากค่า  $\frac{\text{Sig (2-tailed)}}{2} < 0.01$  และค่า t-value เป็นลบ จะถือว่าปฏิเสธ  $H_0$  แต่ถ้า  $\frac{\text{Sig (2-tailed)}}{2} < 0.01$  และค่า t-value เป็นบวก จะถือว่ายอมรับ  $H_1$  ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีการดำเนินงานโดยยึดถือประโยชน์ของสมาชิกและสหกรณ์เป็นเป้าหมาย

ผลประโยชน์ของ สหกรณ์และ สมาชิก	Test Value = 3.00				
	ค่าเฉลี่ย	t-value	df	Sig (2-tailed)	ค่า t ยอมรับที่กำหนด ( $\mu$ )
	3.85	11.799	6	0.000	3.00

หมายเหตุ : ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.25 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 3.85 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ได้ค่า t-value = 11.799 ซึ่งเป็นค่าบวก และ  $\frac{\text{Sig (2-tailed)}}{2} = 0.000$  ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงถือว่า ยอมรับ  $H_1$  หมายความว่า สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีการดำเนินงานโดยยึดถือประโยชน์ของสมาชิกและสหกรณ์เป็นเป้าหมาย

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1

4.4.2 สมมติฐานที่ 2 การบริหารงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ตั้งอยู่บนหลักการของหลักธรรมาภิบาลระดับมาก

ผู้ศึกษาใช้สถิติทดสอบแบบ One sample t-test สำหรับการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด โดยมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยดังนี้

คะแนน	ระดับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล
4.21 – 5.00	มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด/มาก
3.41 – 4.20	มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลค่อนข้างเคร่งครัด/ค่อนข้างมาก
2.61 – 3.40	มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลบางครั้ง/ปานกลาง
1.81 – 2.60	มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลนานๆ ครั้ง/ค่อนข้างน้อย
1.00 – 1.80	มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลน้อย

จากเกณฑ์การแปลผลคะแนน ในการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของระดับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล คือ ต้องมีค่าเฉลี่ยเกิน 4.21 ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$  = การบริหารงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ตั้งอยู่บนหลักการของหลักธรรมาภิบาลไม่มาก ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ คือ 4.21 และค่า  $t$  มีค่าเป็นลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

$H_1$  = การบริหารงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ตั้งอยู่บนหลักการของหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางมากกว่าหรือเท่ากับค่าที่กำหนดไว้ คือ 4.21 และค่า  $t$  มีค่าเป็นบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การทดสอบสมมติฐานนี้กำหนดให้ การบริหารงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ตั้งอยู่บนหลักการของหลักธรรมาภิบาลอย่างมาก หมายถึง คะแนนของความคิดเห็นเฉลี่ยมีค่าอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 และเมื่อนำมาเขียนให้อยู่ในรูปของตัวแปรจะได้ดังนี้

$$H_0 = \mu < 4.21$$

$$H_1 = \mu \geq 4.21$$

การศึกษานี้เป็นการทดสอบแบบข้างเดียว ดังนั้นจึงต้องนำค่า  $\frac{\text{Sig (2 - tailed)}}{2}$  แล้วนำไปเทียบกับค่าความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 99% หรือ  $\alpha = 0.01$  นั่นคือ หากค่า

$\frac{\text{Sig (2-tailed)}}{2} < 0.01$  และค่า t-value เป็นลบ จะถือว่าปฏิเสธ  $H_0$  แต่ถ้า  $\frac{\text{Sig (2-tailed)}}{2} < 0.01$  และค่า t-value เป็นบวก จะถือว่ายอมรับ  $H_0$  ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การบริหารงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์  
การเกษตรทางดง จำกัด ตั้งอยู่บนหลักการของหลักธรรมาภิบาลระดับมาก

การดำเนินงานตามหลัก ธรรมาภิบาล	Test Value = 4.21				
	ค่าเฉลี่ย	t-value	df	Sig (2-tailed)	ค่า t ยอมรับที่กำหนด ( $\mu$ )
	2.49	-36.419	5	0.000	3.00

หมายเหตุ : ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.26 จะเห็นได้ว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ได้ค่า t-value = -36.419 ซึ่งเป็นค่าลบ และ  $\frac{\text{Sig (2-tailed)}}{2} = 0.000$  ดังนั้น จึงถือว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า การบริหารงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ตั้งอยู่บนหลักการของหลักธรรมาภิบาลไม่มาก ซึ่งหากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.49 และสามารถแปลผลได้ว่า สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีการดำเนินงานโดยตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาลค่อนข้างน้อย

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 2

4.4.3 สมมติฐานที่ 3 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ในระดับมาก

ผู้ศึกษาใช้สถิติทดสอบแบบ One sample t-test สำหรับการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด โดยมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มาก
3.41 – 4.20	ค่อนข้างมาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ค่อนข้างน้อย
1.00 – 1.80	น้อยมาก



จากเกณฑ์การแปลผลคะแนน ในการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด คือ ต้องมีค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 4.21 ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$  = สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ในระดับไม่มาก ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ คือ 4.21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

$H_1$  = สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ในระดับมาก ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางมากกว่าหรือเท่ากับค่าที่กำหนดไว้ คือ 4.21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การทดสอบสมมติฐานนี้กำหนดให้ ความหมายของ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ในระดับมาก หมายถึง คะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยมีค่าอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 และเมื่อนำมาเขียนให้อยู่ในรูปของตัวแปรจะได้ดังนี้

$$H_0 = \mu < 4.21$$

$$H_1 = \mu \geq 4.21$$

การศึกษากรณีนี้เป็นการทดสอบแบบข้างเดียว ดังนั้นจึงต้องนำค่า  $\frac{\text{Sig (2-tailed)}}{2}$  แล้วนำไปเทียบกับค่าความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 99% หรือ  $\alpha = 0.01$  นั่นคือ หากค่า  $\frac{\text{Sig (2-tailed)}}{2} < 0.01$  และค่า t-value เป็นลบ จะถือว่าปฏิเสธ  $H_0$  แต่ถ้า  $\frac{\text{Sig (2-tailed)}}{2} < 0.01$  และค่า t-value เป็นบวก จะถือว่ายอมรับ  $H_0$  ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ในระดับมาก

การดำเนินงานของสถาน บริการน้ำมันสหกรณ์ การเกษตรทางดง จำกัด	Test Value = 4.21				
	ค่าเฉลี่ย	t-value	df	Sig (2-tailed)	ค่า t ขอมรับที่กำหนด ( $\mu$ )
	3.84	-5.360	6	0.002	4.21

หมายเหตุ : ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.27 จะเห็นได้ว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ได้ค่า t-value = -4.646 ซึ่งเป็นค่าลบ และ  $\frac{\text{Sig (2-tailed)}}{2} = 0.002$  ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงถือว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถานบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ในระดับไม่มาก ซึ่งหากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.84 สามารถแปลผลได้ว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถานบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด อยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 3