

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247212

ศึกษาการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

วิรัช นาคเมือง

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ธันวาคม 2554



ศึกษาการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

วิรัช นาคเมือง

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ธันวาคม 2554

ศึกษาการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

นายวิรัช นาคเมือง

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ



.....ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

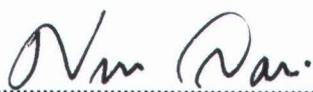


.....

รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา

.....กรรมการ

รองศาสตราจารย์สมศักดิ์ เกี่ยวกิ่งแก้ว



.....กรรมการ

รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา

22 ธันวาคม 2554

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อคิดเห็น ตลอดจนตรวจแก้ไขด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่งจนการค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์ และรองศาสตราจารย์ สัมศักดิ์ เกี่ยวกิ่งแก้ว ที่กรุณาได้รับเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ และให้ความรู้ คำแนะนำ เป็นอย่างดี รวมทั้งคณาจารย์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิประสาทความรู้ และประสบการณ์ที่ดี ตลอดจนขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของคณะ รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือในการศึกษาด้วยดีตลอด หลัการ

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ พนักงาน สมาชิกสหกรณ์ การเกษตรหางดง จำกัด ที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือทางด้านข้อมูลในการทำการค้นคว้า แบบอิสระจนสำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ขอบคุณทุกคนในครอบครัว และพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 11 ที่ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ ขอบขอบคุณ บิดา มารดา ผู้มี อุปการคุณ ตลอดจนครู อาจารย์ ผู้อบรมสั่งสอนผู้เขียน ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันทุกท่าน หากมีสิ่ง ผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยเป็นอย่างสูงและขอน้อมรับไว้ ณ โอกาสนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าแบบอิสระนี้คงจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ศึกษาการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของ สหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด
ผู้เขียน	นายวิรัช นาคเมือง
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา

บทคัดย่อ**247212**

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ศึกษาการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์การดำเนินงานและหลักการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด
- 2) เพื่อศึกษาผลประโยชน์ที่สมาชิกได้รับจากการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด
- 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษา พบว่า

การดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีการดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์ของสหกรณ์และสมาชิกค่อนข้างมาก และการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมพบว่า มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย สำหรับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด โดยรวมทุกด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก

ข้อเสนอแนะเพื่อให้การดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรยึดถือประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก เพราะสหกรณ์นั้นมีสมาชิกเป็นเจ้าของ เพื่อให้สมาชิกได้รับผลประโยชน์สูงสุด และควรปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี ด้านการให้บริการ ควรสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าโดยคำนึงถึงคุณภาพของน้ำมัน ควรจะมีคุณภาพไม่มีการปลอมปน ราคาเป็นไปตามกลไกของตลาด ไม่แพงเกินไป ทำเลที่ตั้งที่สะดวกในการมาใช้บริการ รวมถึงการส่งเสริมการตลาดในด้านต่างๆ โดยเฉพาะการให้บริการที่ดี พนักงานควรมีความกระตือรือร้น พุดจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าและสมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุดและเกิดประโยชน์กับสหกรณ์ต่อไป

Independent Study Title Gas Station Management of Hang Dong
Agricultural Cooperation

Author Mr. Viruch Nakmuang

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Siripong Ladavalya Na Ayudhya

ABSTRACT

247212

This Independent Study, Gas Station Management of Hang Dong Agricultural Cooperation, aims to:

- 1) study the objectives and operational principles of Gas Station of Hang Dong Agricultural Cooperation
- 2) investigate the benefits the members receive from the operation of Gas Station of Hang Dong Agricultural Cooperation
- 3) examine the members' satisfaction of the operation of Gas Station of Hang Dong Agricultural Cooperation

The sample used in the study was the members of the Hang Dong Agricultural Cooperation and the data collection tool was a questionnaire survey.

The study found that the operation of the Gas Station offered its members quite intensive benefits. However, according to the good governance principles, the management of Gas Station was relatively low. Nevertheless, for the satisfaction of the members of the operations of the gas station, it was found that the satisfaction level for all aspects was relatively high.

It can be suggested that in order to be effectively operated, the management of the Gas Station of Hang Dong Agricultural Cooperation should mainly focus on providing the benefits for its members who are the owner of the co-op. Moreover, to be operated under good

management, the Gas Station should strictly follow the good governance principles. For the service aspect, the Gas Station should aim to satisfy the customers, especially, providing good quality of petroleum. In addition, the price should be based on the market system and should not be too expensive. Furthermore, the Station should be conveniently located. The Station should also include marketing campaigns, especially, its employees should be enthusiastic and polite in order to maximize the customer's satisfaction and the benefits of the co-op.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 สมมติฐานการศึกษา	6
1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	6
1.5 ขอบเขตของการศึกษา	6
1.6 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	6
บทที่ 2 ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับบรรณาภิบาล	7
2.2 แนวคิดและหลักการการดำเนินงานในรูปแบบสหกรณ์	19
2.3 สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์เพื่อเกษตรกร	22
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	27
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	29
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	29
3.5 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม	30
3.6 การทดสอบสมมติฐาน	31

บทที่ 4 ผลการศึกษา	32
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
4.2 การดำเนินงานและหลักการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์ การเกษตรทางดง จำกัด	37
4.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานสถานีบริการน้ำมัน ของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	37
4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของ สหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	40
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน สหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	55
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	65
4.4.1 สมมติฐานที่ 1 สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีการดำเนินงานโดยยึดถือประโยชน์ของสมาชิกและสหกรณ์ เป็นเป้าหมาย	65
4.4.2 สมมติฐานที่ 2 การบริหารงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตร ทางดง จำกัด ตั้งอยู่บนหลักการของหลักธรรมาภิบาลระดับมาก	67
4.4.3 สมมติฐานที่ 3 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ในระดับมาก	69
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	71
5.1 สรุปผลการศึกษา	71
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
5.1.2 การดำเนินงานและหลักการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของ สหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	72
5.1.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์ การเกษตรทางดง จำกัด	72
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	73
5.3 ข้อเสนอแนะ	76
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	77

บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	81
แบบสอบถาม	82
ประวัติผู้เขียน	92

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 สถิติจำนวนสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	4
1.2 ผลการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	5
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	33
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	33
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	34
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	34
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	35
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	35
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเติมน้ำมัน จากสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	36
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชนิดน้ำมันที่เติม	36
4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	38
4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติตามหลักนิติธรรมของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	41
4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติตามหลักคุณธรรมของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	43
4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติตามหลักความโปร่งใสของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	45
4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติตามหลักการมีส่วนร่วมของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	47
4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	50
4.15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติตามหลักความคุ้มค่าของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	52

4.16	ระดับบรรณาธิการในการดำเนินงานของสหกรณ์	54
4.17	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	56
4.18	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการด้านราคาของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	57
4.19	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	58
4.20	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	59
4.21	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการด้านบุคคลหรือพนักงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	60
4.22	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	62
4.23	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการด้านกระบวนการของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	63
4.24	ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด โดยรวมทุกด้าน	64
4.25	การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีการดำเนินงานโดยยึดถือประโยชน์ของสมาชิกและสหกรณ์เป็นเป้าหมาย	66
4.26	การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การบริหารงานของสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ตั้งอยู่บนหลักการของหลักธรรมาภิบาลระดับมาก	68
4.27	การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ในระดับมาก	70