

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
Nakhon Sawan Rajabhat University

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Nakhon Sawan Rajabhat University

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว
อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจงในการตอบและสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานและการเลือกใช้บริการของสถานีน้ำมันของผู้ตอบแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณสำหรับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย นายอภิณพ เทียนวิจิตรฉาย

บัณฑิตศึกษา สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1.1 ชาย () 1.2 หญิง

2. อายุ

- () 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี () 2.2 21 – 30 ปี
 () 2.3 31 - 40 ปี () 2.4 41 – 50 ปี
 () 2.5 51 - 60 ปี () 2.6 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 3.1 ประถมศึกษา () 3.2 มัธยมศึกษา
 () 3.3 อนุปริญญา/ ปวส. () 3.4 ปริญญาตรี
 () 3.5 สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

- () 4.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท () 4.2 5,000 – 10,000 บาท
 () 4.3 10,001 – 15,000 บาท () 4.4 15,001 – 20,000 บาท
 () 4.4 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ด้านขวามือตามระดับความมากน้อยของปัญหา ตาม

ความคิดเห็นของท่าน เพียงระดับเดียว ซึ่งตัวเลขหมายถึง ระดับปัญหาการให้บริการของสถานี

น้ำมันสกลบาตรบริการ ในเรื่องต่อไปนี้ คำตอบในทุกข้อคำถามจะเป็นแบบประเมินค่า 4 ระดับ คือ

- | | | |
|---|---------|-------------------|
| 4 | หมายถึง | มีปัญหามากที่สุด |
| 3 | หมายถึง | มีปัญหามาก |
| 2 | หมายถึง | มีปัญหาน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีปัญหาน้อยที่สุด |

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น			
		มีปัญหา มากที่สุด	มีปัญหา มาก	มีปัญหา น้อย	มีปัญหา น้อยที่สุด
ปัญหาด้านความเชื่อถือได้					
1	การใช้บริการที่สถานีบริการสม่ำเสมอ				
2	เมื่อลูกค้ามีปัญหาอื่น ๆ พนักงานให้ความช่วยเหลือได้ทันที				
ปัญหาด้านการตอบสนอง					
3	ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน				
4	ความพร้อมในการบริการและการอุทิศเวลาในการบริการ				
5	การปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นอย่างดีติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง				
ปัญหาด้านสมรรถนะ					
6	พนักงานให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีจำหน่าย				
7	พนักงานตอบคำถามกับลูกค้าด้วยรายละเอียดที่ถูกต้อง				
8	ความรู้และความสามารถของพนักงานในการอธิบายเกี่ยวกับน้ำมันในเบื้องต้น				
ปัญหาด้านการเข้าถึงบริการ					
9	สถานที่ตั้งสะดวกในการบริการอยู่ระหว่างเส้นทางที่ใช้ประจำ				
10	สถานที่และป้ายต่าง ๆ มีแสงสว่างเด่นชัด				
11	ลูกค้าใช้เวลารอคอย				
ปัญหาด้านความสุภาพอ่อนโยน					
12	พนักงานแสดงมารยาทที่ดีกับลูกค้า				
13	บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย				
14	การต้อนรับลูกค้าของพนักงานมีความเหมาะสม				

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น			
		มีปัญหา มากที่สุด	มีปัญหา มาก	มีปัญหา น้อย	มีปัญหา น้อยที่สุด
ปัญหาด้านการสื่อสาร					
15	การชี้แจงงานบริการในสถานีบริการน้ำมัน				
16	การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ				
ปัญหาด้านความเชื่อถือ					
17	พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ				
18	พนักงานให้บริการด้วยคุณภาพที่น่าเชื่อถือ				
ปัญหาด้านความมั่นคง					
19	การเปลี่ยนแปลงพนักงานบริการเป็นประจำ				
20	หลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์แล้วมีผลดีต่อประสิทธิภาพของเครื่องยนต์				
ปัญหาด้านความเข้าใจ					
21	การให้คำแนะนำและเอาใจใส่กับลูกค้า				
22	การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ				
23	การเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า				
ปัญหาด้านการสร้างสิ่งจูงใจที่จับต้องได้					
24	พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์ในงานบริการได้อย่างคล่องแคล่ว				
25	การใช้หัวจ่ายน้ำมันที่ทันสมัย เช่น การใช้หัวจ่ายระบบคอมพิวเตอร์				
26	การจัดสถานที่ให้บริการที่สวยงามและสะอาด				

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

ผู้วิจัย นายอภิณพ เทียนวิจิตรฉาย

บัณฑิตศึกษา สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย
แบบประเมินความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ
หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือการวิจัย
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่ม
หนังสือเชิญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม
สรุปผลการสนทนากลุ่ม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร.ธานี เกสทอง

คณบดีคณะครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนัส มีศรีสวัสดิ์

รองหัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อวยชัย วยสุวรรณ

อาจารย์ประจำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
Nakhon Sawan Rajabhat University



ที่ สช 0537.05.01/ว0213

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ. เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

9 ตุลาคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รศ.ดร.ธานี เกสทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายอภิเทพ เทียนวิจิตรฉาย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันรถบริการ ลำปางบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1. ดร.สมภพ เจริญนุท | ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |
| 2. อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์ | กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์(ร่วม) |

ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย บัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นบุคคลที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ด้าน ระเบียบวิธีวิจัย การใช้ภาษา เนื้อหางานวิจัย ให้กับนักศึกษา ดังกล่าว เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือการวิจัยให้มีคุณภาพ และถูกต้องยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาอนุเคราะห์ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ชำนาญกิจ)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ และ งานทะเบียน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1178 หรือ 1173

โทรสาร. 0-5622 1554



ที่ ศธ.0537.05.01/ว0213

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

9 ตุลาคม 2548

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.ธนัส มีศรีสวัสดิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายอภิเทพ เทียนวิจิตรฉาย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1. ดร.สมภพ เจริญนุทท | ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |
| 2. อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์ | กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์(ร่วม) |

ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย บัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นบุคคลที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอกความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ด้าน ระเบียบวิธีวิจัย การใช้ภาษา เนื้อหางานวิจัย ให้กับนักศึกษา ดังกล่าว เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือการวิจัยให้มีคุณภาพ และถูกต้องยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาอนุเคราะห์ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ชำนาญกิจ)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ และ งานทะเบียน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-5621 2100-129 ต่อ 1178 หรือ 1173

โทรสาร. 0-5622 1554



ที่ ศธ 0537.05.01/ว0213

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ. เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

9 ตุลาคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.อวยชัย วัชรสุวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายอภิเทพ เทียนวิจิตรฉาย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ลำปางบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1. ดร.สมภพ เจริญนุท | ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |
| 2. อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์ | กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์(ร่วม) |

ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย บัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นบุคคลที่มีกรมเหมาะสมอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ด้าน ระเบียบวิธีวิจัย การใช้ภาษา เนื้อหางานวิจัย ให้กับนักศึกษา ดังกล่าว เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือการวิจัยให้มีคุณภาพ และถูกต้องยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาอนุเคราะห์ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ชำนาญกิจ)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ และ งานทะเบียน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1178 หรือ 1173

โทรสาร. 0-5622 1554

แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างลำดับความเห็นดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความวัตถุประสงค์ข้อนั้น
 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความวัตถุประสงค์ข้อนั้นหรือไม่
 -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความไม่วัตถุประสงค์ข้อนั้น

จุดประสงค์	ข้อความข้อที่	ผลการพิจารณา		
		1	2	3
ปัญหาด้านความเชื่อถือได้	1. การใช้บริการที่สถานีบริการสม่ำเสมอ	+1	+1	+1
	2. เมื่อลูกค้ามีปัญหาอื่น ๆ พนักงานให้ความช่วยเหลือได้ทันที	+1	+1	+1
ปัญหาด้านการตอบสนอง	3. ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน	+1	+1	+1
	4. ความพร้อมในการบริการและการอุทิศเวลาในการบริการ	+1	+1	+1
	5. การปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นอย่างดีติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1
ปัญหาด้านสมรรถนะ	6. พนักงานให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือนำลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีจำหน่าย	+1	+1	+1
	7. พนักงานตอบคำถามกับลูกค้าด้วยรายละเอียดที่ถูกต้อง	+1	+1	+1
	8. ความรู้และความสามารถของพนักงานในการอธิบายเกี่ยวกับน้ำมันในเบื้องต้น	+1	+1	+1
ปัญหาด้านการเข้าถึงบริการ	9. สถานที่ตั้งสะดวกในการบริการอยู่ระหว่างเส้นทางที่ใช้ประจำ	+1	+1	+1
	10. สถานที่และป้ายต่าง ๆ มีแสงสว่างเด่นชัด	+1	+1	+1
	11. ลูกค้าใช้เวลารอน้อย	+1	+1	+1
ปัญหาด้านความสุภาพอ่อนโยน	12. พนักงานแสดงมารยาทที่ดีต่อลูกค้า	+1	+1	+1
	13. บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	+1	+1	+1
	14. การต้อนรับลูกค้าของพนักงานมีความเหมาะสม	+1	+1	+1

จุดประสงค์	ข้อความข้อที่	ผลการพิจารณา		
		1	2	3
ปัญหาด้านการสื่อสาร	15. การชี้แจงงานบริการในสถานบริการน้ำมัน	+ 1	+ 1	+ 1
	16. การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	+ 1	+ 1	+ 1
ปัญหาด้านความเชื่อถือ	17. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ	+ 1	+ 1	+ 1
	18. พนักงานให้บริการด้วยคุณภาพที่น่าเชื่อถือ	+ 1	+ 1	+ 1
ปัญหาด้านความมั่นคง	19. การเปลี่ยนแปลงพนักงานบริการเป็นประจำ	+ 1	+ 1	+ 1
	20. หลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์แล้วมีผลดีต่อประสิทธิภาพของเครื่องยนต์	+ 1	+ 1	+ 1
ปัญหาด้านความเข้าใจ	21. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่กับลูกค้า	+ 1	+ 1	+ 1
	22. การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ	+ 1	+ 1	+ 1
	23. การเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า	+ 1	+ 1	+ 1
ปัญหาด้านการสร้างสิ่งจับต้องได้	24. พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์ในงานบริการได้อย่างคล่องแคล่ว	+ 1	+ 1	+ 1
	25. การใช้หัวจ่ายน้ำมันที่ทันสมัย เช่น การใช้หัวจ่ายระบบคอมพิวเตอร์	+ 1	+ 1	+ 1
	26. การจัดสถานที่ให้บริการที่สวยงามและสะอาด	+ 1	+ 1	+ 1



ที่ ศธ 0537.05.01/ว0322

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ. เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

27 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณศิรินาฏ กฤษภาการณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน.....ชุด

ด้วย นายอภิเทพ เทียนวิจิตรฉาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1. ดร.สมภพ เจริญขุนทด | ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |
| 2. อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์ | กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์(ร่วม) |

มีความประสงค์จะขอทดลองเครื่องมือการวิจัย (try out) เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ ในการนี้ ใ้รขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้นักศึกษาดังกล่าว ได้ดำเนินการทดลองใช้ เครื่องมือการวิจัยกับผู้มาใช้บริการสถานีน้ำมันและพนักงานสถานีน้ำมัน สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ชำนาญกิจ)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ และ งานทะเบียน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1173 หรือ 1178

โทรสาร. 0-5622 1554



ที่ ศธ 0537.05.01/ว0323

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ. เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

27 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน คุณพงษ์สวัสดิ์ พงษ์บุญฤทธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวนชุด

ด้วย นายอภิเทพ เทียนวิจิตรฉาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1. ดร.สมภพ เจริญนุท | ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |
| 2. อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์ | กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์(ร่วม) |

มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ในกรณีนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายอภิเทพ เทียนวิจิตรฉาย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากผู้มาใช้บริการสถานีน้ำมันและพนักงานสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ในระหว่างวันที่ 15-20 ธันวาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ชำนาญกิจ)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ และ งานทะเบียน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1173 หรือ 1178

โทรสาร. 0-5622 1554

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่ม

1. นายพงษ์สวัสดิ์ พงษ์บุญญฤทธิ์ เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.สลกบาตรบริการ ปตท.
2. นางกมลภรณ์ พงษ์บุญญฤทธิ์ เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.สลกบาตรบริการคาร์เท็กซ์
3. นายกำพล ปรามค์ศรีทอง เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.ศรีนครคลองขลุงคาร์เท็กซ์
4. นายวรการ ปรามค์ศรีทอง เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.ศรีนครปิโตรเลียมPTT.
5. น.ส.สิรินาฏ กฤษภรณ์ เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.โค้งไฟไทยเสรี ปตท.
6. นายสิทธิพงษ์ กฤษภรณ์ เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.โค้งวิไลไทยเสรี ปตท.
7. นายเศรษฐพล เปรมทวี เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพน้ำมัน บริษัท ปตท. จำกัด
(มหาชน)



ที่ ศธ 0537.05.01/ว0359

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

อ. เมือง จ. นครสวรรค์ 60000

21 ธันวาคม 2548

เรื่อง ขอเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม (FGD)

เรียน คุณพงษ์สวัสดิ์ พงศ์บุญญฤทธิ์

ด้วย นายอภิเทพ เทียนวิจิตรฉาย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. ดร.สมภพ เจริญนุทต ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์(ร่วม)

มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม เพื่อร่วมแสดงความคิดเห็น เรื่อง รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้วฯ ในวันอังคารที่ 28 ธันวาคม 2548 เวลา 10.00-12.00 น. ณ สถานีบริการน้ำมันสลกบาตรบริการ มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม ครั้งนี้ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ชำนาญกิจ)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ และ งานทะเบียน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 5621 9100-129 ต่อ 1178 หรือ 1173

โทรสาร. 0 5622 1554



ที่ ศธ 0537.05.01/ว0359

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ. เมือง จ. นครสวรรค์ 60000

21 ธันวาคม 2548

เรื่อง ขอเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม (FGD)

เรียน คุณกมลภรณ์ พงษ์บุญฤทธิ์

ด้วย นายอภิเทพ เทียนวิจิตรฉาย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. ดร.สมภพ เจริญขุนทด ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์(ร่วม)

มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม เพื่อร่วมแสดงความคิดเห็น เรื่อง รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้วฯ ในวันอังคารที่ 28 ธันวาคม 2548 เวลา 10.00-12.00 น. ณ สถานีบริการน้ำมันสกลบาตรบริการ มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม ครั้งนี้ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ชำนาญกิจ)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ และ งานทะเบียน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 5621 9100-129 ต่อ 1178 หรือ 1173

โทรสาร. 0 5622 1554



ที่ ศธ 0537.05.01/ว0359

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ. เมือง จ. นครสวรรค์ 60000

21 ธันวาคม 2548

เรื่อง ขอเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม (FGD)

เรียน คุณก้าพล ปรามค์ศรีทอง

ด้วย นายอภิเทพ เทียนวิจิตรฉาย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. ดร.สมภพ เจริญนาค ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์(ร่วม)

มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม เพื่อร่วมแสดงความคิดเห็น เรื่อง รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้วฯ ในวันอังคารที่ 28 ธันวาคม 2548 เวลา 10.00-12.00 น. ณ สถานีบริการน้ำมันสลกบาตรบริการ มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม ครั้งนี้ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ชำนาญกิจ)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ และ งานทะเบียน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 5621 9100-129 ต่อ 1178 หรือ 1173

โทรสาร. 0 5622 1554



ที่ สช 0537.05.01/ว0359

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ.เมือง จ. นครสวรรค์ 60000

21 ธันวาคม 2548

เรื่อง ขอเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม (FGD)

เรียน คุณวรงค์ ปรารงค์ศรีทอง

ด้วย นายอภิณพ เทียนวิจิตรฉาย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนากการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาดบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. ดร.สมภพ เจริญนุทต ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์(ร่วม)

มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มเพื่อร่วมแสดงความคิดเห็น เรื่อง รูปแบบการพัฒนากการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาดบริการ ตำบลบางแก้วฯ ในวันที่ 28 ธันวาคม 2548 เวลา 10:00-12:00 น. ณ สถานีบริการน้ำมันสลกบาดบริการ มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม ครั้งนี้ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ชำนาญกิจ)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ และ งานทะเบียน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 5621 9100-129 ต่อ 1178 หรือ 1173

โทรสาร. 0 5622 1554



ที่ ศธ 0537.05.01/ว0359

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ. เมือง จ. นครสวรรค์ 60000

21 ธันวาคม 2548

เรื่อง ขอเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม (FGD)
เรียน คุณสิรินาฏ กฤษภาภรณ์

ด้วย นายอภิเทพ เทียนวิจิตรฉาย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. ดร.สมภพ เจริญนุทต ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์(ร่วม)

มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม เพื่อร่วมแสดงความคิดเห็น เรื่อง รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตบริการ ตำบลบางแก้วฯ ในวันอังคารที่ 28 ธันวาคม 2548 เวลา 10.00-12.00 น. ณ สถานีบริการน้ำมันสกลบาตบริการ มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม ครั้งนี้ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ชำนาญกิจ)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ และ งานทะเบียน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 5621 9100-129 ต่อ 1178 หรือ 1173

โทรสาร. 0 5622 1554



ที่ ศธ 0537.05.01/ว0359

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ. เมือง จ. นครสวรรค์ 60000

21 ธันวาคม 2548

เรื่อง ขอเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม (FGD)

เรียน คุณสิทธิพงษ์ กฤษภาภรณ์

ด้วย นายอภิณพ เทียนวิจิตรฉาย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. ดร.สมภพ เจริญขุนทด ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์(ร่วม)

มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม เพื่อร่วมแสดงความคิดเห็น เรื่อง รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้วฯ ในวันที่ อังคารที่ 28 ธันวาคม 2548 เวลา 10.00-12.00 น. ณ สถานีบริการน้ำมันสกลบาตรบริการ มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม ครั้งนี้ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ชำนาญกิจ)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ และ งานทะเบียน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 5621 9100-129 ต่อ 1178 หรือ 1173

โทรสาร. 0 5622 1554



ที่ ศธ 0537.05.01/ว0359

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ. เมือง จ. นครสวรรค์ 60000

21 ธันวาคม 2548

เรื่อง ขอเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม (FGD)

เรียน คุณเศรษฐพล เปรมทวี

ด้วย นายอภิเทพ เทียนวิจิตรฉาย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. ดร.สมภพ เจริญขุนทด ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์(ร่วม)

มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มเพื่อร่วมแสดงความคิดเห็น เรื่อง รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตบริการ ตำบลบางแก้วฯ ในวันที่ 28 ธันวาคม 2548 เวลา 10.00-12.00 น. ณ สถานีบริการน้ำมันสกลบาตบริการ มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม ครั้งนี้ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา .

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ชำนาญกิจ)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ และ งานทะเบียน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 5621 9100-129 ต่อ 1178 หรือ 1173

โทรสาร. 0 5622 1554

สรุปบันทึกการสนทนากลุ่ม

วันที่ 28 ธันวาคม 2548

เวลา 10.00 – 12.00 น.

ณ สถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

.....

ผู้มาร่วมสนทนากลุ่ม

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1. นายพงษ์สวัสดิ์ พงษ์บุญญฤทธิ | เจ้าของกิจการสถานีน้ำมัน หจก.สลกบาตรบริการ ปตท. |
| 2. นางกมลภรณ์ พงษ์บุญญฤทธิ | เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.สลกบาตรบริการ
คาร์เท็กซ์ |
| 3. นายกำพล ปรามค์ศรีทอง | เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.ศรีนครคลองขลุง
คาร์เท็กซ์ |
| 4. นายวรการ ปรามค์ศรีทอง | เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.ศรีนครปิโตรเลียม PTT. |
| 5. น.ส.สิรินาฏ กฤษภรณ์ | เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.โค้งไฟไทยเสรี ปตท. |
| 6. นายสิทธิพงษ์ กฤษภรณ์ | เจ้าของกิจการ สถานีน้ำมัน หจก.โค้งวิไลไทยเสรี ปตท. |
| 7. นายเศรษฐพล เปรมทวี | เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพน้ำมัน ปตท. |
| 8. นายอภิณพ เทียนวิจิตรฉาย | ผู้วิจัย |

สรุปบันทึกการสนทนากลุ่ม

เริ่มสนทนากลุ่ม

เวลา 10.00 น.

โดยผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม มีมติให้ นายพงษ์สวัสดิ์ พงษ์บุญญฤทธิ
เป็นประธาน

ประธาน

กล่าวเปิดการสนทนากลุ่ม และแนะนำสมาชิกที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

มติ

รับทราบ

ผู้วิจัย

กล่าวรายงานความเป็นมาของการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการพัฒนา
การให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว
อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ดังนี้

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัย

ผลการวิจัยช่วงที่ 1 (การศึกษาปัญหา)

การวิจัยช่วงที่ 2 (การสร้างรูปแบบ) โดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม

- ประธาน** สรุปประเด็นปัญหาที่ได้จากการวิจัยช่วงที่ 1 คือ ปัญหาด้านความเชื่อถือได้ในเรื่อง การช่วยเหลือลูกค้าของพนักงาน และด้านการสื่อสาร ในเรื่อง การชี้แจงงานบริการในสถานีน้ำมัน เป็นประเด็นอภิปราย
- มติ** รับทราบ/เห็นชอบ
- นายกําพล ปรารงค์ศรีทอง** เสนอให้หาสาเหตุและแนวทางแก้ปัญหา
- ประธาน** ขอให้ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านระดมสมองในการหาสาเหตุจากประสบการณ์ และปัญหาที่ผู้วิจัยค้นพบในช่วงที่ 1 และแนวทางแก้ปัญหาขอเสนอว่า การแก้ปัญหาดังกล่าว ควรมีการฝึกอบรมมาตรฐานวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งให้กับพนักงาน
- มติ** รับทราบ/เห็นชอบ
- ประธาน** ให้อภิปรายสรุปสาเหตุที่ทำให้ปัญหาด้านความเชื่อถือได้ ในเรื่อง การช่วยเหลือลูกค้าของพนักงาน และด้านการสื่อสาร ในเรื่อง การชี้แจงงานบริการในสถานีน้ำมัน เกิดปัญหา ได้ดังนี้
- ปัญหาด้านความเชื่อถือ ในเรื่อง การช่วยเหลือลูกค้าของพนักงาน
- สาเหตุ
1. พนักงานไม่เห็นความสำคัญในการบริการลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า
 2. พนักงานไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ
- แนวทางแก้ปัญหา
1. ให้อำนาจการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา
 2. มีการเตรียมความพร้อมและตอบสนองเหตุการณ์ฉุกเฉิน
 3. มีการสำรวจข้อมูลลูกค้า ความพึงพอใจในการบริการสม่ำเสมอ
 4. มีการตรวจติดตามคุณภาพบริการของพนักงาน
- ปัญหาด้านการสื่อสาร ในเรื่อง การชี้แจงงานบริการในสถานีน้ำมัน
- สาเหตุ
1. พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับงานบริการในสถานีน้ำมัน
- แนวทางแก้ปัญหา
1. การให้ความรู้ด้วยการอบรมมาตรฐานวิธีปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่
 2. ผู้จัดการสาขาและพนักงานจะต้องร่วมมือกันในการกำหนดเป้าหมายและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

มติ	รับทราบ/เห็นชอบ
ประธาน	ขอให้ทุกท่านนำแนวทางแก้ปัญหา วิเคราะห์ สรุปเป็นรูปแบบการให้บริการของสถานีน้ำมัน
มติ	รับทราบ/เห็นชอบ
ผู้วิจัย	ขอขอบพระคุณผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทุกท่านที่มีส่วนร่วมในงานวิจัย ชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ผลการสนทนากลุ่มสรุปเป็นรูปแบบการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว
อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย

1. รูปแบบการให้บริการของสถานีน้ำมัน
2. ดำเนินการตามแนวทางแก้ไข
3. เลือกรูปแบบตามรูปแบบและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
4. ติดตามประเมินผล
5. รายงานเผยแพร่

เลิกสนทนากลุ่ม เวลา 12.00 น.

(ลงชื่อ).....ผู้จัดบันทึก

(นายอภิณพ เทียนวิจิตรฉาย)

(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจรายงาน

(นายพงษ์สวัสดิ์ พงษ์บุญฤทธิ)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายอภิณพ เทียนวิจิตรฉาย
วัน/เดือน/ปีเกิด	24 มีนาคม 2505
สถานที่เกิด	อำเภอขามเฒ่าลี้กษณ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	57 หมู่ที่ 2 ตำบลแสนตอ อำเภอขามเฒ่าลี้กษณ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ธุรกิจส่วนตัว
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	คุรุศาสตรบัณฑิต (สังคมศึกษา) วิทยาลัยครูชนบุรี
พ.ศ.2549	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ยุทธศาสตร์การพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์