

บรรณานุกรม

- กนก จีรวุฒิ. 2545. “ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้น้ำมันบางจากในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กนกธรรม เล็กตระกูล. “ผลการดำเนินการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตทหารบกในเขตอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กนกวรรณ มุลละ. 2544. โครงการปีมหกรรม. [ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา <http://savings.tu.ac.th/news/1999/12/bangjak.discount.htm> (3 สิงหาคม 2553).
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2550. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์. [ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา http://www.cpd.go.th/know_coop07.html (1 สิงหาคม 2553).
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2552. จำนวนปีมหกรรมปี 2552. [ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา <http://www.cpd.go.th/cpd/cpdinter> (3 สิงหาคม 2553).
- คุณากร กรสิงห์. 2550. “การศึกษาเปรียบเทียบการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครสวรรค์”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จักรี. 2543. “แนวทางการพัฒนาธุรกิจน้ำมันเชื้อเพลิงของสหกรณ์”. การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ. 2546. รายงานการวิจัย “โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี” คณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ สาขารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. สถาบันพระปกเกล้านนทบุรี
- นพพล สุรนักครินทร์. 2547. “การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. 2542. การสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- ประมวล รุจนเสรี. 2542. การบริหาร-การจัดการที่ดี (Good Governance). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ อสารักษ์ดินแดน.

- ปิยะพงศ์ ชลวิวัฒน์มงคล. 2546. “ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการซื้อตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมืองเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2546.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ยุค ศรีอาริยะ. 2546. “โลกาภิวัตน์กับ Good Governance” ธรรมาภิบาลกับคอร์ปชั่นในสังคมไทย. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 63 ง ลงวันที่ 10 สิงหาคม 2542.
- ลิขิต ชีรเวคิน. 2541. “ธรรมรัฐ คือ อะไร.” มติชนรายวัน. (16 มิถุนายน): 6.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540. สถิติวิทยาทางการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วาทัญญู ขลิบเงิน. 2550. “การวิเคราะห์หลักธรรมาภิบาลในวรรณกรรมเรื่อง สี่แผ่นดิน”. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2545. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิรินารถ นันทวัฒน์ภิรมย์. 2547. “การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามหลักธรรมาภิบาล อำเภอเมืองลำพูน”. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันสิ่งแวดล้อมไทยและสถาบันพระปกเกล้า. 2544. “ธรรมาภิบาลที่วัดได้ ตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการสิ่งแวดล้อม”. วิจัยสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย และสถาบันพระปกเกล้า.
- สหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด. 2550. “รายงานกิจการประจำปีงบประมาณ 2549 – 2550”.
- สหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด. 2552. “รายงานกิจการประจำปีงบประมาณ 2551 – 2552”.
- สหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด. 2553. “รายงานกิจการประจำปีงบประมาณ 2551 – 2553”.
- สรัญญา โททะยะ. 2553. “คุณภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุภศักดิ์ ยอดบางเตย. 2547. “พฤติกรรมทางเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันในอำเภอหางดง จังหวัด
เชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อนุชิต วรรณสุทธิ. 2546. “ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษามี
อาชีพในอนาคตสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อุษณีย์ พันธุ์จันทร์อุไร. 2541. “ธุรกิจชุมชนทางเลือกใหม่ในการพัฒนาอุตสาหกรรม กรณีศึกษา :
สถานีบริการน้ำมันบางจาก”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Agere Sam. 2545. **ธรรมาภิบาล การบริหาร การปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม**. แปลโดย
ไชยวัฒน์ คำชู และคณะ. กรุงเทพฯ : น้ำฝน.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง การบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ

- () ชาย () หญิง

2.อายุ

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี () 31 – 35 ปี
 () 36 – 40 ปี () 41 – 45 ปี
 () 46 – 50 ปี () 51 ปี ขึ้นไป

3.สถานภาพ

- () โสด () สมรส
 () หย่า/แยกกันอยู่

4.ระดับการศึกษา

- () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา
 () ปวช./ปวส. () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี

5.อาชีพหลัก

- () ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย () รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () พนักงานบริษัทเอกชน () เกษตรกร

6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท
 () 20,001 – 30,000 บาท () 30,001 บาทขึ้นไป

7.ความถี่ในการเติมน้ำมันจากสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

- () น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน () 2 ครั้งต่อเดือน
 () 3 ครั้งต่อเดือน () 4 ครั้งต่อเดือน
 () มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน () ไม่เคยใช้บริการ

8. ชนิดน้ำมันที่เติม

- () เบนซิน 91 () แก๊สโซฮอล์ 95
 () แก๊สโซฮอล์ 91 () ดีเซล B3
 () ดีเซล B5

ส่วนที่ 2 การดำเนินงานและหลักการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทาง ดง จำกัด

2.1 วัตถุประสงค์ของการดำเนินงานสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทาง ดง จำกัด

จากประสบการณ์ของท่านที่เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด และเคยใช้
 บริการสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ท่านมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงาน
 ของสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด เป็นไปตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้
 หรือไม่ ระบุข้อใด

โปรดพิจารณาเลือกคำตอบที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน
 ช่องที่ท่านเลือก โดยมีความหมายดังนี้

- เลือก 5 หมายถึง มีการดำเนินการตามคำถามอย่างมาก
 เลือก 4 หมายถึง มีการดำเนินการตามคำถามค่อนข้างมาก
 เลือก 3 หมายถึง มีการดำเนินการตามคำถามพอประมาณ
 เลือก 2 หมายถึง มีการดำเนินการตามคำถามค่อนข้างน้อย
 เลือก 1 หมายถึง มีการดำเนินการตามคำถามน้อย

วัตถุประสงค์การดำเนินงานของ ปั๊มน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	ระดับ				
	5	4	3	2	1
<u>ผลประโยชน์ของสหกรณ์และสมาชิก</u>					
1. การดำเนินงานของปั๊มน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง มุ่งจำหน่ายน้ำมันให้แก่สมาชิกด้วยราคาต่ำกว่าท้องตลาด ทั่วไป					
2. การดำเนินงานของปั๊มน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง เพื่อให้เกษตรกรได้ใช้น้ำมันที่มีคุณภาพจากโรงกลั่น ไม่มี การปลอมปน					

วัตถุประสงค์การดำเนินงานของ ปั๊มน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด	ระดับ				
3.เกษตรกรมีน้ำมันใช้อยู่เสมอไม่ต้องเผชิญกับปัญหา การขาดแคลนน้ำมัน					
4.สหกรณ์การเกษตรทางดงมีรายได้เพิ่มจากการดำเนิน ธุรกิจน้ำมันของปั๊มน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง					
5.สหกรณ์การเกษตรทางดงมีเงินได้เพิ่มและสามารถ ให้บริการสินเชื่อสำหรับสมาชิกเพิ่มขึ้น					
6.สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง มีรายได้เพิ่มด้วยเงิน ปันผลปลายปีจากผลกำไรของปั๊มน้ำมันสหกรณ์การเกษตร ทางดง					
7.สมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง ได้รับเงินเฉลี่ยคืนจากการ เติมน้ำมันที่ปั๊มน้ำมันสหกรณ์การเกษตรทางดง					

2.2 หลักการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด

จากประสบการณ์ที่ท่านเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด และใช้บริการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด ท่านพบว่า การบริหารจัดการงานของสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด เป็นไปตามหลักการดังต่อไปนี้หรือไม่ ระดับใด

โปรดพิจารณาเลือกคำตอบที่ตรงกับข้อเท็จจริงที่ท่านพบ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือก โดยมีความหมายดังนี้

- เลือก 5 หมายถึง มีการปฏิบัติตามคำถามอย่างเคร่งครัด สมบูรณ์
- เลือก 4 หมายถึง มีการปฏิบัติตามคำถามค่อนข้างเคร่งครัด / ค่อนข้างสมบูรณ์
- เลือก 3 หมายถึง มีการปฏิบัติตามคำถามบางครั้ง / ไม่สมบูรณ์
- เลือก 2 หมายถึง มีการปฏิบัติตามคำถามนานๆ ครั้ง / ค่อนข้างน้อย
- เลือก 1 หมายถึง มีการปฏิบัติตามคำถามน้อย / ไม่มีการปฏิบัติ

การบริหารจัดการของสถานีบริการน้ำมัน	ระดับการปฏิบัติ				
	5	4	3	2	1
หลักนิติธรรม					
1.การกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติตนของสมาชิกมีความเหมาะสม					
2.การเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่จะนำมาใช้ปฏิบัติร่วมกัน					
3.การออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสถานีบริการน้ำมัน ได้รับการยอมรับจากสมาชิก					
4.การดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบข้อบังคับ					
5.ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และสมาชิกของสถานีบริการน้ำมัน ประพฤติปฏิบัติตนตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้					
6.การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้รับทราบถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและสิทธิหน้าที่ของสมาชิก					
หลักคุณธรรม					
1.การดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันยึดถือตามหลักคุณธรรม					
2.สถานีบริการน้ำมันมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม และจริยธรรมแก่สมาชิกและผู้บริหาร เพื่อให้มีความซื่อสัตย์ สุจริตเสียสละ มีวินัย					
3.ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสถานีบริการน้ำมันประพฤติปฏิบัติตนอย่างเสียสละ อดทน					
4.ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสถานีบริการน้ำมันปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ขยันหมั่นเพียร เคารพความถูกต้องชอบธรรม					
5.ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสถานีบริการน้ำมันมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน					
6.การให้บริการของสถานีบริการน้ำมันเป็นไปด้วยความเสมอภาค ถูกต้อง ไม่มีการเลือกปฏิบัติ					

การบริหารจัดการของสถานบริการน้ำมัน	ระดับการปฏิบัติ				
	5	4	3	2	1
หลักความโปร่งใส					
1. มีการชี้แจงแผนการดำเนินงานของสถานบริการน้ำมันให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และสมาชิกทราบ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้รับทราบถึงผลประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ					
3. การจัดทำแผนภูมิขั้นตอนการดำเนินงาน ไว้ในที่เปิดเผย สามารถตรวจสอบได้					
4. การดำเนินงานของสถานบริการน้ำมันมีการจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดงบประมาณต่างๆ ให้สมาชิกทุกคนทราบ					
5. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงานของสถานบริการน้ำมันให้สมาชิกได้ทราบเป็นระยะ					
6. การบริหารสถานบริการน้ำมันมีการสรุป เปิดเผย และเปิดโอกาสให้สมาชิกตรวจสอบได้ เช่น แผนงาน โครงการต่างๆ เอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง มติการประชุม เป็นต้น					
7. สถานบริการน้ำมันมีหน่วยบริการให้ข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิก					
8. สถานบริการน้ำมันมีคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสของการดำเนินงาน					
9. การประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานบริการน้ำมันเป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างความไว้วางใจและความโปร่งใสในการดำเนินงาน					
หลักการมีส่วนร่วม					
1. การดำเนินงานของสถานบริการน้ำมันได้ใช้วิธีการประชาพิจารณ์ในการตัดสินใจเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อสมาชิก					
2. การดำเนินงานของสถานบริการน้ำมันมีการส่งเสริมให้สมาชิกทำงานเป็นทีม					

การบริหารจัดการของสถานบริการน้ำมัน	ระดับการปฏิบัติ				
	5	4	3	2	1
3. ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การวางแผนและการจัดกิจกรรมต่างๆ					
4. ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันจัดให้มีการประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกให้ข้อเสนอแนะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน					
5. ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงาน และการให้บริการของสถานบริการน้ำมัน					
6. มีการจัดช่องทางในการแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานของสถานบริการน้ำมัน เช่น กล้องรับความคิดเห็น เป็นต้น					
7. มีการนำความคิดเห็นของสมาชิกไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสถานบริการน้ำมันอย่างต่อเนื่อง					
8. การดำเนินงานได้รับความร่วมมือและสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี					
หลักความรับผิดชอบ					
1. ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันมีความมุ่งมั่นต่อการดำเนินงานเพื่อ ปกป้อง รักษาผลประโยชน์ของสมาชิกและสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด					
2. เจ้าหน้าที่ของสถานบริการน้ำมันมีความรับผิดชอบต่อการทำงานตามหน้าที่ของตน					
3. ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันมีการจัดประชุมเจ้าหน้าที่เป็นประจำเพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบตามภารกิจของสถานบริการน้ำมัน					
4. ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสถานบริการน้ำมันเอาใจใส่ต่อปัญหาและข้อร้องเรียนของสมาชิก					

การบริหารจัดการของสถานีสบริการน้ำมัน	ระดับการปฏิบัติ				
	5	4	3	2	1
5.ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสถานีสบริการน้ำมันรับฟังและนำข้อเสนอ ข้อร้องเรียนของสมาชิกไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไขอย่างรวดเร็ว					
6.สถานีสบริการน้ำมันมีข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ในการรับผิดชอบและชดใช้ค่าเสียหายต่อความผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการแก่สมาชิก					
หลักความคุ้มค่า					
1.สถานีสบริการน้ำมันได้ใช้งบประมาณไปอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลกำไรที่สมาชิกได้รับ					
2.ผู้บริหารสถานีสบริการน้ำมันจัดคนให้ทำงานได้อย่างถูกต้องตรงกับศักยภาพ ความรู้ความสามารถ และสามารถทำงานได้อย่างสูงสุด					
3.ผู้บริหารสถานีสบริการน้ำมันมีการรณรงค์และกำหนดมาตรการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้น้ำและไฟฟ้าอย่างประหยัด					
4.ผู้บริหารสถานีสบริการน้ำมันเปิด โอกาสให้สมาชิกได้ใช้อาคารสถานที่ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ของสถานีสบริการน้ำมันในการจัดกิจกรรมต่างๆ					
5.ผู้บริหารสถานีสบริการน้ำมันมีการวางแผนและสำรวจความต้องการในการใช้วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของสถานีสบริการน้ำมันเพื่อให้สามารถนำมาใช้ได้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด					
6.ผู้บริหารสถานีสบริการน้ำมันควบคุม ดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ อย่างสม่ำเสมอ					
7.มีการจัดสรร ควบคุม กำกับดูแลการใช้งบประมาณ เพื่อผลประโยชน์ของสถานีสบริการน้ำมัน สหกรณ์ การเกษตรทางคงและสมาชิก					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน
สหกรณ์การเกษตรทางคง จำกัด

บริการของสถานีบริการน้ำมัน	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย มาก
ด้านผลิตภัณฑ์					
1.คุณภาพน้ำมัน					
2.ความทันสมัยและปลอดภัยของหัวจ่ายเมื่อ มาใช้บริการ					
3.ชื่อเสียง/ภาพพจน์ของสถานีบริการน้ำมัน					
4.บริการล้างอัดฉีด/เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง					
ด้านราคา					
1.ราคาน้ำมันมีความเหมาะสมเมื่อ เปรียบเทียบกับคุณภาพ					
2.ความสะดวกในการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตร เครดิต					
3.การให้บริการด้านสินเชื่อแก่สมาชิก					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1.สถานีบริการน้ำมันตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก ต่อการใช้บริการ					
2.ความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน					
3.เวลาในการเปิดให้บริการ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1.การจ่ายเงินเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิก					
2.การมีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ค กระบอก					

บริการของสถานีบริการน้ำมัน	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อยมาก
ด้านบุคคลหรือพนักงาน					
1. พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น เติมน้ำมันครบถ้วน ถูกต้องเป็นต้น					
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการ					
3. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
5. พนักงานมีความอ่อนน้อม มีอัธยาศัยไมตรี มีมารยาทในการต้อนรับและการให้บริการ					
6. พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย					
7. พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน					
2. ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมันและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
3. ความสะดวกในการเข้าออกของสถานีบริการน้ำมัน					
4. ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำในสถานีบริการน้ำมัน					

บริการของสถานีบริการน้ำมัน	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อยมาก
ด้านกระบวนการ					
1. ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและ ทอนเงิน					
2. ความถูกต้องในการรับชำระเงินและ ทอนเงิน					
3. ความรวดเร็วในการบริการด้านอื่นๆ เช่น เช็ดกระจก และเติมลมยาง					
4. การแจ้งเวลาเปิดปิดการให้บริการแก่ ลูกค้าทราบ					



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายวิรัช นาคเมือง
วัน เดือน ปี เกิด	17 กุมภาพันธ์ 2511
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ศูนย์ศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดพิษณุโลก ปีการศึกษา 2536 สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2550
ประสบการณ์	พ.ศ. 2536 – 2541 บริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด พ.ศ. 2550 นายกองจัดการนักศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2542 – ปัจจุบัน ธุรกิจส่วนตัว

