



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันและภาพลักษณ์ กับผลการดำเนินงานของธุรกิจ
รถยนต์มือสอง ในจังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย โดยผู้วิจัยจะขอความ
อนุเคราะห์จากท่านผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสองในจังหวัดมหาสารคาม ได้โปรดกรุณาตอบ
แบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่าง
สูงยิ่ง ต่อการวิจัยในครั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสอง ใน
จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการ
ดำเนินการ ลักษณะเป็นแบบตรวจเช็ครายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการแข่งขันของธุรกิจ
รถยนต์ในจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน ด้านการสร้างภาพ
แตกต่าง ด้านการจำกัดขอบเขต และด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ลักษณะของแบบสอบถามเป็น
แบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของธุรกิจรถยนต์มือ
สองในจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านนโยบายการดำเนินงาน
และด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า
(Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจรถยนต์
มือสองในจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร ด้าน
การเรียนรู้และการเจริญเติบโต และด้านการเงิน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม
มา ณ โอกาสนี้

(นายณัฐพล เกรียงศรี)

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการของธุรกิจรถยนต์มือสองในจังหวัด
มหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 – 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() มากกว่า 50 ปี

3. การศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

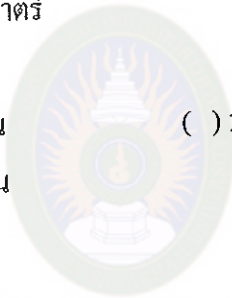
() สูงกว่าปริญญาตรี

4. จำนวนพนักงาน

() น้อยกว่า 3 คน

() 3 - 5 คน

() มากกว่า 5 คน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจรถยนต์มือสองใน
จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับกลยุทธ์การแข่งขันของ
ธุรกิจรถยนต์มือสองในจังหวัดมหาสารคาม ของท่านมากที่สุด โดย
แต่หมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

ลำดับ	กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจรถยนต์มือสอง	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน						
1.	ธุรกิจมีการควบคุมต้นทุนอย่างเคร่งครัด					
2.	ธุรกิจเน้นความทันสมัยของรูปลักษณะรถยนต์ เช่น สีของรถ วัสดุ ตกแต่งรถยนต์ ที่ราคาถูก แต่มีคุณภาพ					
3.	ธุรกิจใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด คุ่มค่า และเป็นประโยชน์สูงสุด					
4.	ธุรกิจต้องเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้ มีประสิทธิภาพสูงขึ้น					
5.	ธุรกิจมีการพยายามจัดการลดต้นทุนในทุกด้าน					
ด้านการสร้างความแตกต่าง						
1.	ธุรกิจได้สร้างความแตกต่างทางด้านราคาจำหน่ายรถยนต์มือสอง					
2.	ขนาดของห้องโดยสารและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก การ ตกแต่งภายใน					
3.	เงินค่านี้น้อย อัตราดอกเบี้ยต่ำ					
4.	การให้ส่วนลดเงินสด และของแถม					
5.	ระยะเวลาผ่อนชำระยาว					

ลำดับ	กลยุทธ์การแข่งขันของรัฐกิจรถยนต์มือสอง	ระดับ				
		ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการจำกัดขอบเขต						
1.	ธุรกิจให้บริการโดยยึดความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก					
2.	ธุรกิจออกแบบการให้บริการที่หลากหลายโดยคำนึงถึงความสามารถทางการเงินของลูกค้า					
3.	ธุรกิจออกแบบบริการสร้างลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น รถยนต์ตอนเดียว รถยนต์สี่ประตู รถบรรทุก					
4.	ธุรกิจจำกัดขอบเขตด้านราคาและการใช้งานสำหรับผู้ซื้อที่พึงพอใจในการใช้รถยนต์มือสอง					
5.	ธุรกิจจำกัดขอบเขตส่วนของตลาดที่สามารถใช้เป็นฐานในการขยายตัวทางตลาดได้ในอนาคต					
ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว						
1.	ธุรกิจมีการเสนอรูปแบบบริการใหม่อย่างรวดเร็ว					
2.	เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
3.	พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
4.	ธุรกิจมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วในด้านการบริการตามความต้องการของลูกค้า					
5.	ธุรกิจให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของธุรกิจรถยนต์มือสองในจังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับภาพลักษณ์ของธุรกิจรถยนต์มือสองในจังหวัดมหาสารคาม ของท่านมากที่สุด โดยแต่หมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ลำดับ	ภาพลักษณ์ของธุรกิจรถยนต์มือสอง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร						
1.	พนักงานมีทักษะความรู้ด้านรถยนต์ดี					
2.	พนักงานมีความสุภาพและเป็นมิตร					
3.	พนักงานให้บริการเป็นกันเองต่อลูกค้า					
4.	พนักงานให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ดี					
5.	พนักงานมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
ด้านสถานที่						
1.	ที่ตั้งของร้านสะดวกในการใช้บริการและแลกซื้อ					
2.	ติดป้ายโฆษณารถยนต์มือสองและชื่อร้านที่มองเห็นได้ชัดเจน					
3.	มีการโชว์รถยนต์หน้าร้านอย่างเป็นระเบียบ สะดวกในการเดินชมและเลือกซื้อ					
4.	ภายในร้าน ตกแต่งสวยงาม ทันสมัย ดึงดูดใจลูกค้า					
5.	ความสะอาดภายในโชว์รูมร้านตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มือสอง					

ลำดับ	ภาพลักษณ์ของธุรกิจรถยนต์มือสอง	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านนโยบายการดำเนินงาน						
1.	ระเบียบขั้นตอนเงื่อนไขการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก					
2.	ธุรกิจมีการให้บริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ทางโทรศัพท์ เช่น ราคารถยนต์มือสอง ข้อมูลสินเชื่อในระบบต่าง ๆ					
3.	มีการใช้ระบบการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ให้กับลูกค้า เช่น ข้อมูลการผ่อนชำระแต่ละงวด					
4.	มีการส่งเสริมการขายโดยรับดูป้องกันโจร					
5.	มีผู้แสดงความเห็นและแบบประเมินการบริการ					
ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย						
1.	มีการติดต่อหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าเมื่อมีกิจกรรมของร้าน หรือรถยนต์มือสองใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
2.	ส่งจดหมายหรือสิ่งพิมพ์ทาง ไปรษณีย์ให้ลูกค้าโดยตรงเป็นประจำ					
3.	มีเอกสารข่าวแจก เช่น ใบปลิว แผ่นพับ เกี่ยวกับคุณสมบัติของ รถยนต์และอะไหล่รวมถึงข่าวสารด้านต่าง ๆ ของบริษัทตัวแทน จำหน่ายรถยนต์มือสอง					
4.	ธุรกิจจดจำประวัติการซื้อ-ขายและการเข้ารับบริการของลูกค้าได้ เป็นอย่างดี					
5.	พนักงานสามารถจดจำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าได้ เช่น ทักทายชื่อ ลูกค้าได้อย่างแม่นยำทุกครั้งที่ใช้บริการ หรือสถานที่ทำงาน เป็นต้น					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจรถยนต์มือสอง ใน

จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจรถยนต์มือสองที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ลำดับ	ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านลูกค้า						
1.	ธุรกิจนำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุง ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ					
2.	ธุรกิจบริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน					
3.	ธุรกิจมีการคิดค้นเทคนิคหรือวิธีการในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่และไม่ละเลยต่อลูกค้ารายเดิมอย่างต่อเนื่อง					
4.	มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์มือสองฟรีตามกำหนดระยะเวลา					
5.	มีการรับประกันคุณภาพอะไหล่รถยนต์มือสอง					
ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร						
1.	ธุรกิจมีการจัดลำดับก่อนหลังในการมาติดต่อขอใช้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ					
2.	ธุรกิจมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบระยะเวลาเพื่อการเรียนรู้ และพัฒนากลยุทธ์					
3.	ธุรกิจใช้กระบวนการในการดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อนำเสนอในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ					

ลำดับ	ผลการดำเนินงาน	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4.	ธุรกิจมุ่งเน้นให้พนักงานมีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
5.	ธุรกิจนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบการจัดการภายใน เช่น ระบบบัญชี ระบบ โครงสร้างเงินเดือน					
ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต						
1.	ธุรกิจส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้ เพื่อให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น					
2.	ธุรกิจมีการพัฒนาปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ					
3.	ธุรกิจมีการออกแบบ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการบริการให้มีลักษณะรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้า					
4.	ธุรกิจมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับนวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ					
5.	ธุรกิจมีการคิดค้น การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาปัญหา และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
ด้านการเงิน						
1.	ธุรกิจมียอดขายและผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
2.	ธุรกิจสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน					
3.	กิจการมีมาตรการให้พนักงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการสร้างรายได้ให้กับธุรกิจ					
4.	ธุรกิจมีผลการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์					
5.	ธุรกิจมีผลตอบแทนจากการลงทุนเป็นที่น่าพอใจ					



ภาคผนวก ข

คำ IOC และคำอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจรถยนต์มือสอง						
1. ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน						
1.1 ธุรกิจมีการควบคุมต้นทุนอย่างเคร่งครัด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.2 ธุรกิจเน้นความทันสมัยของรูปลักษณะรถยนต์ เช่น สีของรถ วัสดุตกแต่งรถยนต์ ที่ราคาถูก แต่มีคุณภาพ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.3 ธุรกิจใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด คุ่มค่า และเป็นประโยชน์สูงสุด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.4 ธุรกิจต้องเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.5 ธุรกิจมีการพยายามจัดการลดต้นทุนในทุกด้าน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ด้านการสร้างความแตกต่าง						
2.1 ธุรกิจได้สร้างความแตกต่างทางด้านราคาจำหน่ายรถยนต์มือสอง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.2 ขนาดของห้องโดยสารและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก การตกแต่งภายใน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.3 เงินค่าน้อย อัตราดอกเบี้ยต่ำ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
2.4 การให้ส่วนลดเงินสด และของแจก แถม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.5 ระยะเวลาในการผ่อนชำระยาว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ด้านการจำกัดขอบเขต						
3.1 ธุรกิจให้บริการโดยยึดความพอใจของ ลูกค้าเป็นหลัก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.2 ธุรกิจออกแบบการให้บริการที่ หลากหลายโดยคำนึงถึงความสามารถ ทางการเงินของลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.3 ออกแบบบริการสร้างลูกค้าเฉพาะ กลุ่ม เช่น รถยนต์ตอนเดียว รถยนต์สี่ ประตู รถบรรทุก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.4 ธุรกิจจำกัดขอบเขตด้านราคาและการ ใช้งานสำหรับผู้ซื้อที่พึงพอใจในการ ใช้รถยนต์มือสอง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.5 ธุรกิจจำกัดขอบเขตส่วนของตลาดที่ สามารถใช้เป็นฐานในการขยายตัว ทางตลาดได้ในอนาคต	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว						
4.1 ธุรกิจมีการเสนอรูปแบบบริการใหม่ อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.2 เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นธุรกิจ สามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
4.3 พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อ ซักถามแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.4 ธุรกิจมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วใน ด้านการบริการตามความต้องการของ ลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.5 ธุรกิจให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วตาม เวลาที่ลูกค้ากำหนด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ภาพลักษณ์ของธุรกิจรถยนต์มือสอง						
1. ด้านบุคลากร						
1.1 พนักงานมีทักษะความรู้ด้านรถยนต์ดี	+1	+0	+1	+2	1.67	สอดคล้อง
1.2 พนักงานมีความสุภาพและเป็นมิตร	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.3 พนักงานให้บริการเป็นกันเองต่อ ลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.4 พนักงานให้คำแนะนำหรือตอบข้อ ซักถามได้ดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.5 พนักงานมีความกระตือรือร้นเต็มใจ ให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ด้านสถานที่						
2.1 ที่ตั้งของร้านสะดวกในการใช้บริการ และแลกซื้อ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.2 คัดป้ายโฆษณารถยนต์มือสองและ ชื่อร้านที่มองเห็นได้ชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.3 มีการโชว์รถยนต์หน้าร้านอย่างเป็น ระเบียบ สะดวกในการเดินชมและ เลือกซื้อ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
2.4 ภายในร้าน ตกแต่งสวยงาม ทันสมัย ดึงดูดใจลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.5 ความสะอาดภายในโชว์รูมร้าน ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มือสอง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ด้านนโยบายการดำเนินงาน						
3.1 ระเบียบขั้นตอนเงื่อนไขการทำสัญญา ไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.2 ธุรกิจมีการให้บริการสอบถามข้อมูล ต่าง ๆ ทางโทรศัพท์ เช่น ราคารถยนต์ มือสอง ข้อมูลสินเชื่อในระบบต่าง ๆ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.3 มีการใช้ระบบการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ให้กับลูกค้า เช่น ข้อมูลการผ่อนชำระแต่ละงวด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.4 มีการส่งเสริมการขายโดยรับคูปอง ชิงโชค	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.5 มีผู้แสดงความคิดเห็นและแบบ ประเมินการบริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย						
4.1 มีการติดต่อหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ ลูกค้าเมื่อมีกิจกรรมของร้านหรือ รถยนต์มือสองใหม่ ๆ อยู่เสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.2 ส่งจดหมายหรือสิ่งพิมพ์ทางไปรษณีย์ ให้ลูกค้าโดยตรงเป็นประจำ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
4.3 มีเอกสารข่าวแจก เช่น ใบปลิว แผ่นพับ เกี่ยวกับคุณสมบัติของรถยนต์และอะไหล่รวมถึงข่าวสารด้านต่าง ๆ ของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มือสอง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.4 ธุรกิจจดจำประวัติการซื้อ-ขายและการเข้ารับบริการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.5 พนักงานสามารถจดจำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าได้ เช่น ทักทายชื่อลูกค้าได้อย่างแม่นยำทุกครั้งที่ใช้บริการหรือสถานที่ทำงานเป็นต้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ผลการดำเนินงานธุรกิจรถยนต์มือสอง						
1. ด้านลูกค้า						
1.1 ธุรกิจนำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.2 ธุรกิจบริการแก่ลูกค้าทุกคนโดยไม่มี การแบ่งแยกหรือกีดกัน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.3 ธุรกิจมีการคิดค้นเทคนิคหรือวิธีการ ในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่และไม่ ละเลยต่อลูกค้ารายเดิมอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.4 มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์มือสอง ฟรืตามกำหนดระยะเวลา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.5 มีการรับประกันคุณภาพอะไหล่รถยนต์มือสอง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
1.5 มีการรับประกันคุณภาพอะไหล่ รถยนต์มือสอง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร						
2.1 ธุรกิจมีการจัดลำดับก่อนหลังในการ มาติดต่อขอใช้บริการหรืออำนาจ ความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.2 ธุรกิจมีการตรวจสอบผลการ ปฏิบัติงานในแต่ละรอบระยะเวลา เพื่อการเรียนรู้ และพัฒนากลยุทธ์	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.3 ธุรกิจใช้กระบวนการในการ ดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อนำเสนอ ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.4 ธุรกิจมุ่งเน้นให้พนักงานมีการ ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.5 ธุรกิจนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาพัฒนาระบบการจัดการภายใน เช่น ระบบบัญชี ระบบโครงสร้าง เงินเดือน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต						
3.1 ธุรกิจส่งเสริมและสนับสนุนให้ พนักงานได้รับความรู้ เพื่อให้ พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้ดี ยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
3.2 ธุรกิจมีการพัฒนาปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.3 ธุรกิจมีการออกแบบ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริการให้มีลักษณะรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.4 ธุรกิจมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับนวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.5 ธุรกิจมีการคิดค้น การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาปัญหา และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ด้านการเงิน						
4.1 ธุรกิจมียอดขายและผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.2 ธุรกิจสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.3 กิจการมีมาตรการให้พนักงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าในการสร้างรายได้ให้กับธุรกิจ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.4 ธุรกิจมีผลการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
4.5 ธุรกิจมีผลตอบแทนจากการลงทุนเป็น ที่น่าพอใจ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ระดับคะแนนค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation


รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
กลยุทธ์การแข่งขันธุรกิจรถยนต์มือสอง	.2530-.4359
1. ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน	
1.1 ธุรกิจมีการควบคุมต้นทุนอย่างเคร่งครัด	.2856
1.2 ธุรกิจเน้นความทันสมัยของรูปลักษณ์รถยนต์ เช่น สีของรถ วัสดุตกแต่งรถยนต์ ที่ราคาถูก แต่มีคุณภาพ	.4006
1.3 ธุรกิจใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด คุ่มค่า และเป็นประโยชน์สูงสุด	.3162
1.4 ธุรกิจต้องเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	.4359
1.5 ธุรกิจมีการพยายามจัดการลดต้นทุนในทุกด้าน	.2530
2. ด้านการสร้างความแตกต่าง	.3081-.6671
2.1 ธุรกิจได้สร้างความแตกต่างทางด้านราคาจำหน่ายรถยนต์มือสอง	.4027
2.2 ขนาดของห้องโดยสารและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกการตกแต่งภายใน	.3162
2.3 เงินค่าน้ำมันน้อย อัตราดอกเบี้ยต่ำ	.5037
2.4 การให้ส่วนลดเงินสด และของแถม	.6671
2.5 ระยะในการผ่อนชำระยาว	.3081
3. ด้านการจำกัดขอบเขต	.2895-.5745
3.1 ธุรกิจให้บริการโดยยึดความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก	.5561
3.2 ธุรกิจออกแบบการให้บริการที่หลากหลายโดยคำนึงถึงความสามารถทางการเงินของลูกค้า	.4614
3.3 ธุรกิจออกแบบบริการสร้างลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น รถยนต์ตอนเดียว รถยนต์สี่ประตู รถบรรทุก	.5745
3.4 ธุรกิจจำกัดขอบเขตด้านราคาและการใช้งานสำหรับผู้ซื้อที่พึงพอใจในการใช้รถยนต์มือสอง	.4027

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
3.5 ธุรกิจจำกัดขอบเขตส่วนของตลาดที่สามารถใช้เป็นฐานในการขยายตัวทางตลาดได้ในอนาคต	.2895
4. ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว	.3297-.4573
4.1 ธุรกิจมีการเสนอรูปแบบบริการใหม่อย่างรวดเร็ว	.3867
4.2 เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	.3987
4.3 พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	.3297
4.4 ธุรกิจมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วในด้านการบริการตามความต้องการของลูกค้า	.4573
4.5 ธุรกิจให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด	.3550
ภาพลักษณ์ธุรกิจรถยนต์มือสอง	.
1. ด้านบุคลากร	3497-.6128
1.1 พนักงานมีทักษะความรู้ด้านรถยนต์ดี	.6128
1.2 พนักงานมีความสุภาพและเป็นมิตร	.4333
1.3 พนักงานให้บริการเป็นกันเองต่อลูกค้า	.5334
1.4 พนักงานให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ดี	.4089
1.5 พนักงานมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	.3497
2. ด้านสถานที่	.3668-.5500
2.1 ที่ตั้งของร้านสะดวกในการใช้บริการและแลกซื้อ	.4399
2.2 ติดป้ายโฆษณารถยนต์มือสองและชื่อร้านที่มองเห็นได้ชัดเจน	.3967
2.3 มีการโชว์รถยนต์หน้าร้านอย่างเป็นระเบียบ สะดวกในการเดินชมและเลือกซื้อ	.3668
2.4 ภายในร้าน ตกแต่งสวยงาม ทันสมัย ดึงดูดใจลูกค้า	.5500
2.5 ความสะอาดภายในโชว์รูมร้านตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มือสอง	.4528

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
3. ด้านนโยบายการดำเนินงาน 3.1 ระเบียบขั้นตอนเงื่อนไขการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 3.2 ธุรกิจมีการให้บริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ทางโทรศัพท์ เช่น ราคารถยนต์มือสอง ข้อมูลสินเชื่อในระบบต่าง ๆ 3.3 มีการใช้ระบบการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ให้กับลูกค้า เช่น ข้อมูลการผ่อนชำระแต่ ละงวด 3.4 มีการส่งเสริมการขายโดยรับอุปถัมภ์ 3.5 มีผู้แสดงความคิดเห็นและแบบประเมินการบริการ	.2592-.6134 .5838 .6134 .3767 .2592 .3586
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย 4.1 มีการติดต่อหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าเมื่อมีกิจกรรม ของร้านหรือรถยนต์มือสองใหม่ ๆ อยู่เสมอ 4.2 ส่งจดหมายหรือสิ่งพิมพ์ทาง ไปรษณีย์ให้ลูกค้าโดยตรง เป็นประจำ 4.3 มีเอกสารข่าวแจก เช่น ใบปลิว แผ่นพับ เกี่ยวกับคุณสมบัติ ของรถยนต์และอะไหล่รวมถึงข่าวสารด้านต่าง ๆ ของ บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มือสอง 4.4 ธุรกิจจัดจำหน่ายบริการซื้อ-ขายและการเข้ารับบริการของ ลูกค้าได้เป็นอย่างดี 4.5 พนักงานสามารถจดจำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าได้ เช่น ทัศนคติของลูกค้าได้อย่างแม่นยำทุกครั้งที่เข้าใช้บริการ หรือสถานที่ทำงานเป็นต้น	.2426-.6630 .4954 .6630 .5194 .4663 .2426
ผลการดำเนินงานธุรกิจรถยนต์มือสอง 1. ด้านลูกค้า 1.1 ธุรกิจนำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาเพื่อวิเคราะห์และ ปรับปรุงทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ	.2700-.4867 .4867

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
1.2 ธุรกิจบริการแก่ลูกค้าทุกคนโดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน	.3287
1.3 ธุรกิจมีการคิดค้นเทคนิคหรือวิธีการในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่และไม่ละเลยต่อลูกค้ารายเดิมอยู่อย่างต่อเนื่อง	.2700
1.4 มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์มือสองฟรีตามกำหนดระยะเวลา	.4732
1.5 มีการรับประกันคุณภาพอะไหล่รถยนต์มือสอง	.4752
2. ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร	.3259-.5838
2.1 ธุรกิจมีการจัดลำดับก่อนหลังในการมาติดต่อขอใช้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	.4610
2.2 ธุรกิจมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบระยะเวลา เพื่อการเรียนรู้และพัฒนากลยุทธ์	.5838
2.3 ธุรกิจใช้กระบวนการในการดำเนินงานที่เหมาะสมเพื่อนำเสนอในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ	.4194
2.4 ธุรกิจมุ่งเน้นให้พนักงานมีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	.5817
3.5 ธุรกิจนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบการจัดการภายใน เช่น ระบบบัญชี ระบบโครงสร้างเงินเดือน	.3259
3. ด้านเรียนรู้และการเจริญเติบโต	.3104-.5912
3.1 ธุรกิจส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้เพื่อให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น	.5838
3.2 ธุรกิจมีการพัฒนาปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ	.4663

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
3.3 ธุรกิจมีการออกแบบ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง กระบวนการบริการ ให้มีลักษณะรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้า	.3122
3.4 ธุรกิจมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับนวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ	.5912
3.5 ธุรกิจมีการคิดค้น การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาปัญหา และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	.3104
4. ด้านการเงิน	.2584-.4281
4.1 ธุรกิจมียอดขายและผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	.2890
4.2 ธุรกิจสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน	.2942
4.3 กิจการมีมาตรการให้พนักงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการสร้างรายได้ให้กับธุรกิจ	.4286
4.4 ธุรกิจมีผลการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์	.3409
4.5 ธุรกิจมีผลตอบแทนจากการลงทุนเป็นที่น่าพอใจ	.2584



ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คะแนนค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X ₁	221.4750	625.3327	.2856	.9347
X ₂	221.7750	620.0250	.4006	.9339
X ₃	221.4750	623.8968	.3162	.9345
X ₄	221.9250	618.3276	.4359	.9337
X ₅	222.0250	626.8968	.2530	.9349
X ₆	221.9250	619.8660	.4027	.9339
X ₇	221.4750	623.8968	.3162	.9345
X ₈	222.1250	617.9071	.5037	.9334
X ₉	222.1250	607.3429	.6671	.9322
X ₁₀	221.9250	624.2763	.3081	.9345
X ₁₁	221.6250	615.3173	.5561	.9331
X ₁₂	221.8500	617.1051	.4614	.9336
X ₁₃	221.9250	611.1481	.5745	.9328
X ₁₄	221.9250	619.8660	.4027	.9339
X ₁₅	221.9750	625.8199	.2895	.9346
X ₁₆	222.1000	622.8103	.3867	.9340
X ₁₇	222.0250	621.3071	.3987	.9339
X ₁₈	221.6250	623.3173	.3297	.9344
X ₁₉	221.8500	618.6436	.4573	.9336
X ₂₀	222.0500	623.6897	.3550	.9342
X ₂₁	222.0000	613.1282	.6128	.9327

X ₂₂	221.8250	619.2763	.4333	.9337
X ₂₃	221.8500	614.5410	.5334	.9331
X ₂₄	222.0250	619.0506	.4089	.9339
X ₂₅	222.0250	622.3840	.3497	.9343
X ₂₆	221.9500	618.6128	.4399	.9337
X ₂₇	222.0000	619.1795	.3967	.9340
X ₂₈	222.1250	622.4199	.3668	.9341
X ₂₉	221.9500	613.6385	.5500	.9330
X ₃₀	221.9750	617.8712	.4528	.9336
X ₃₁	222.0750	611.3532	.5838	.9328
X ₃₂	221.9750	610.5891	.6134	.9326
X ₃₃	222.3250	622.6865	.3767	.9341
X ₃₄	222.3000	624.9333	.2592	.9350
X ₃₅	222.3250	620.7891	.3586	.9342
X ₃₆	222.0500	615.5359	.4954	.9334
X ₃₇	221.9500	605.8949	.6630	.9322
X ₃₈	222.0750	614.3276	.5194	.9332
X ₃₉	222.0750	616.7891	.4663	.9335
X ₄₀	222.0250	627.7686	.2426	.9349
X ₄₁	221.8250	613.5327	.4867	.9334
X ₄₂	222.0750	620.0712	.3287	.9346
X ₄₃	222.4500	627.6897	.2700	.9347
X ₄₄	222.0500	616.5615	.4732	.9335
X ₄₅	221.7750	615.2558	.4752	.9335
X ₄₆	222.0500	617.1256	.4610	.9336
X ₄₇	222.0750	611.3532	.5838	.9328
X ₄₈	221.8500	619.6692	.4194	.9338
X ₄₉	221.9250	611.6096	.5817	.9328
X ₅₀	221.8500	623.4128	.3259	.9344

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X ₅₁	222.0750	611.3532	.5838	.9328
X ₅₂	222.0750	616.7891	.4663	.9335
X ₅₃	221.9250	625.0455	.3122	.9345
X ₅₄	222.0500	611.1256	.5912	.9327
X ₅₅	221.7250	627.2301	.3104	.9344
X ₅₆	222.3750	625.2147	.2890	.9346
X ₅₇	221.2750	629.3327	.2942	.9345
X ₅₈	221.6750	624.3276	.4286	.9339
X ₅₉	221.5500	622.7154	.3409	.9343
X ₆₀	221.5500	630.4077	.2384	.9348

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 60

Alpha = .9348

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๓๕๗



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๘ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกลิมพงษ์ เกลิมชิต

ด้วย นายณัฐพล เกรียงศรี รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๓๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันและภาพลักษณ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจรถยนต์มือ
สองในจังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๐๕๑๕/๒๕๕๗

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.กมลทิพย์ ตริเศษ

ด้วย นายณัฐพล เกரியงศรี รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๓๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันและภาพลักษณ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจรถยนต์มือ
สองในจังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกரியงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว.ว๐๕๑๘/๒๕๕๗

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ ร.ท. คร.ณัฐชัย จันทร์ชุม

ด้วย นายณัฐพล เกรียงศรี รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๓๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันและภาพลักษณ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจรถยนต์มือ
สองในจังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ
- ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 - ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 - ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 - อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวม)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๓๖๘



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๘ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ/ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์ในจังหวัดมหาสารคาม

ด้วย นายณัฐพล เกรียงศรี รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๔๐๓๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันและภาพลักษณ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจรถยนต์มือ
สองในจังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อ
การวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสองในจังหวัดมหาสารคาม
เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๓๐๔



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๗ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์

เรียน ปลัดจังหวัดมหาสารคาม

ด้วย นายณัฐพล เกรียงศรี รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๔๐๑๐๓๐๖ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและภาพลักษณ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจรถยนต์มือสอง ในจังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลสำคัญตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยเรื่องนี้ สำหรับใช้ในการวิจัยของนายณัฐพล เกรียงศรี เพื่อทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘