

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ภาพลักษณ์ของรถจักรยานยนต์ยี่ห้อฮอนด้าของผู้ใช้รถจักรยานยนต์ในจังหวัดขอนแก่น
คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ด้านบริษัท ผลิตภัณฑ์ และการบริการของรถจักรยานยนต์ยี่ห้อฮอนด้าในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการของตัวแทนบริษัท พี เอ ฮอนด้า จำกัด และผู้ที่มีความสนใจทั่ว ๆ ไป ที่ต้องการศึกษาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการเสนอภาพลักษณ์ด้านบริษัท ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้จำหน่ายรถจักรยานยนต์ ให้สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าในจังหวัดขอนแก่นต่อไป

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้รถจักรยานยนต์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในวงเล็บ () หน้าคำตอบที่ถูกต้อง

1. เพศ

1.1 () ชาย

1.2 () หญิง

2. อายุ

2.1 () ไม่เกิน 20 ปี

2.2 () 21 - 30 ปี

2.3 () 31 - 40 ปี

2.4 () มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

3.1 () มัธยมต้น / ต่ำกว่า

3.2 () มัธยมปลาย / ปวช.

3.3 () อนุปริญญา / ปวส.

3.4 () ปริญญาตรี / สูงกว่า

4. รายได้ต่อเดือน

4.1 () ไม่เกิน 5,000 บาท

4.2 () 5,001 - 10,000 บาท

4.3 () 10,001 - 15,000 บาท

4.4 () 15,001 - 20,000 บาท

4.5 () 20,001 ขึ้นไป

5. วัตถุประสงค์การใช้รถ

5.1 () ใช้ประกอบอาชีพ

5.2 () ขับขี่เที่ยวเล่น

5.3 () ขับขี่ไปทำงาน/โรงเรียน/ธุระส่วนตัว

6. รุ่นที่ใช้ปัจจุบัน

6.1 () WAVE

6.2 () CLICK

6.3 () SCOOPY

6.4 () DREAM

6.5 () ICON

6.6 () SONIC

6.7 () AIR BLADE

6.8 () PCX

6.9 () CBR

7. ขนาดของรถที่ใช้

7.1 () 100 ซีซี

7.2 () 110 ซีซี

7.3 () 125 ซีซี

7.4 () 150 ซีซี

8. การตัดสินใจซื้อรถ

8.1 () ตนเอง

8.2 () บุคคลอื่นซื้อให้

9. ความถี่ของการใช้รถจักรยานยนต์

9.1 () 1 - 3 ครั้ง / สัปดาห์

9.2 () 4 - 6 ครั้ง / สัปดาห์

9.3 () ทุกวัน

ส่วนที่ 2 ภาพลักษณ์ ด้านบริษัท ผลิตภัณฑ์ และการบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ภาพลักษณ์ของรถจักรยานยนต์ยี่ห้อฮอนด้า	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
ตอนที่ 1 ภาพลักษณ์ด้านบริษัท					
1. ชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
2. การยอมรับและความไว้วางใจ					
3. ความรับผิดชอบต่อสินค้า					
4. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า					
5. ความเชื่อมั่นในระบบการจัดการ					
6. ความมั่นใจในความเป็นมืออาชีพ					
7. การปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา					
8. ความรับผิดชอบต่อสังคม					
9. ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม					
10. เชื่อมั่นในด้านคุณภาพ					
11. ใฝ่ใจต่อคุณค่าของผลิตภัณฑ์					
12. ความสำเร็จโดยรวมภาคอุตสาหกรรม					
ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านรูปลักษณ์ภายนอก					
1. รูปทรงที่สวยงามและเหมาะสม					
2. สีเส้นที่สดใส/สีที่นิยม					
3. ติดลวดลายได้เรียบไม่ย่น					
4. ไฟหน้าสว่างเพียงพอ					
5. แตรเสียงดัง ฟังชัด					
6. ไฟเลี้ยวมองเห็นเด่นชัด					

	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
7 ความคุ้มค่าของรถ					
8. การออกแบบให้เหมาะกับการใช้งาน					
9. อุปกรณ์ติดตั้งมาพร้อมกับรถ					
10. นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายต่อลูกค้า					
11. ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนรุ่นหรือระบบ					
ด้านเทคโนโลยี					
1. การสตาร์ทติดเครื่องได้ง่าย					
2. ความเงียบของเครื่อง					
3. การขับเคลื่อนไม่สะดุด					
4. ระบบกำลังส่ง					
5. ความคล่องตัว					
6. ระบบป้องกันการสั่นสะเทือน					
7. การเลี้ยวซ้ายขวาได้สะดวก					
8. ระบบประหยัดน้ำมัน					
9. ไม่มีควันดำ/ขาว					
10. เบรคได้สนิท					
ตอนที่ 3 ด้านบริการ					
1. ความเป็นกันเอง					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความเข้าใจในความต้องการ					
4. ตอบสนองความต้องการได้รวดเร็ว					
5. ความสามารถในการแก้ไขปัญหา					
6. ตอบคำถาม/ให้คำแนะนำได้ถูกต้อง					

	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
7. ประเมินค่าใช้จ่ายได้ล่วงหน้า					
8. แก้ปัญหาได้เบ็ดเสร็จ					
9. ตรงเวลาตามกำหนด					
10. ตรวจสอบรถก่อนส่งมอบ					
11. คุณค่าในการบริการที่ได้รับ					
12. ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเสมอภาค					



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รองศาสตราจารย์ ฉัตรชัย ลอยฤทธิวุฒิกไกร

อาจารย์ประจำสาขาวิทยาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผู้จัดการ บริษัท แก่นนครยานยนต์ จำกัด

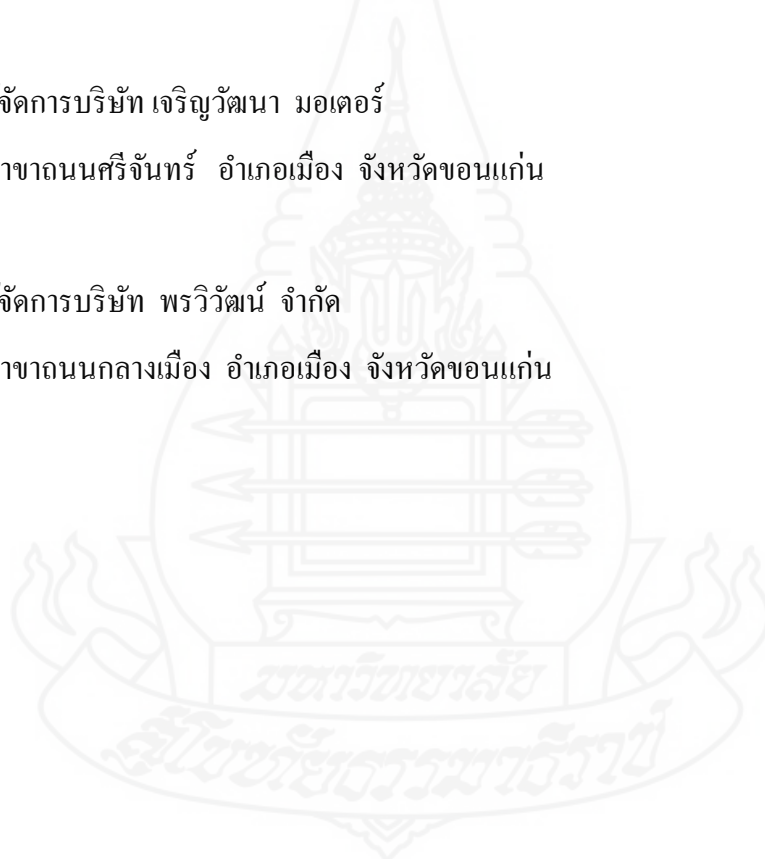
สาขาเศรษฐศาสตร์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ผู้จัดการบริษัท เจริญวัฒนา มอเตอร์

สาขากฎหมาย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ผู้จัดการบริษัท พรวิวัฒน์ จำกัด

สาขากฎหมายเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุด จะเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) แต่ละคำถามไม่จำเป็นต้องมีความยากง่ายเท่ากัน ดังสูตร

$$\text{สูตร } a = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{S}{S} \right)$$

$$K - 1 \quad S$$

A คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟา

K จำนวนข้อคำถาม

คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

จากการตรวจสอบเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พบว่า ค่าอัลฟา ได้เท่ากับ 0.96 ถือว่าใช้ได้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์ของรถจักรยานยนต์ยี่ห้อฮอนด้าของผู้ใช้รถจักรยานยนต์ในจังหวัดขอนแก่น” ด้วยเก็บรวบรวมจากกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือด้วยการวิเคราะห์เป็นรายข้อ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม อัลฟา = 0.9600