

บรรณานุกรม

- กฤษณี รื่นรมย์. 2551. การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กลุ่มเศรษฐกิจการลงทุน. สรุปมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา <http://www.korat.boei.go.th/.../สรุปมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล.doc>
- ชยากร โกลธนากุล. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปึกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เชิง. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณรงค์ฤทธิ์ จวงวานิชย์. 2552. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกร้านวัสดุก่อสร้าง ในอำเภอเมืองสตูล. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นนท์ หิรัญเชษฐ. อสังหาฯ เชียงใหม่ปีนี้...มีปัจจัยต้องระวัง. นิตยสาร โสมบายเออร์ไคด์. 2554 บัญชีประชาชาติ. สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=92>
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531. การวิเคราะห์ความแปรปรวน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มยุรี คาน. 2552. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้านโฮเทลช้อปปิ้งอินเตอร์เนชั่นแนล. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุษนา นฤนาทวงศ์สกุล. 2551. ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างจากห้างหุ้นส่วนจำกัดบุษนาฮาร์ดแวร์. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด,
- ลิตา เจียมพานทอง. 2551. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านวัสดุก่อสร้างของผู้บริโภคในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเงินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริษัทนพดลพานิช จำกัด

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เพื่อใช้ประกอบการศึกษา หลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินเชื่อต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัทนพดลพานิช จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการ และเพื่อเป็นแนวทาง ในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการต่อไป โดยมีข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (คือผู้รับเหมาก่อสร้างหรือเจ้าของ โครงการหรือเจ้าของกิจการ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าเงินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริษัท นพดลพานิช จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และข้อมูลที่ท่านตอบ จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

นางวิไลวรรณ บุญมาก

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง () หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 25 ปี () 2. 25 – 35 ปี
 () 3. 36 – 45 ปี () 4. 46 – 55 ปี
 () 5. 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา
 () 3. อนุปริญญา/ปวส. () 4. ปริญญาตรี
 () 5. สูงกว่าปริญญาตรี () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ธุรกิจของท่านเป็นประเภทใด

- () 1. เจ้าของคนเดียว () 2. บริษัทจำกัด () 3. บริษัทมหาชน จำกัด
 () 4. ห้างหุ้นส่วนจำกัด () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ธุรกิจของท่านมีระยะเวลาดำเนินการมาแล้วกี่ปี

- () 1. 1 - 3 ปี () 2. 4 - 6 ปี
 () 3. 7 - 10 ปี () 4. 10 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งในสถานประกอบการของท่าน

- () 1. กรรมการผู้จัดการหรือเจ้าของ () 2. ผู้จัดการทั่วไป
 () 3. ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ () 4. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
 () 5. วิศวกร () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจซื้อหรือไม่

- () 1. มี () 2. ไม่มี (จบการถาม)

8. ประสบการณ์ในการจัดซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างของท่าน

- () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1-3 ปี
 () 3. มากกว่า 3 - 5 ปี () 4. มากกว่า 5 ปี

9. ท่านรู้จักบริษัทนพดล พาณิช จำกัดจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สื่อ () 2. บุคคลในครอบครัวหรือญาติ
 () 3. เพื่อนหรือคนรู้จัก () 4. รู้จักเอง/ขับรถผ่าน
 () 5. พนักงานขาย () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. สื่อที่ทำให้รู้จักบริษัททนพดล พานิช จำกัด

- | | |
|---------------------|------------------------------|
| () 1. หนังสือพิมพ์ | () 2. ใบปลิว |
| () 3. วิทยู | () 4. แผ่นพับ |
| () 5. ป้าย | () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

11. เหตุผลที่ท่านซื้อวัสดุก่อสร้างจากบริษัททนพดล พานิช จำกัด(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. อยู่ใกล้สถานที่ทำงาน
- () 2. สถานที่จอดรถสะดวก
- () 3. มีบริการขนส่งสินค้า
- () 4. มีการให้ส่วนลด
- () 5. มีสินค้าหลากหลายให้เลือก
- () 6. มีการให้เครดิต
- () 7. ราคามาตรฐาน (ขายไม่เกินราคาที่ทางการกำหนดไว้)
- () 8. ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่นๆ
- () 9. ให้เครดิตในวงเงินที่สูงกว่าที่อื่นๆ
- () 10. พนักงานการเงินบริการดี
- () 11. สินค้าได้มาตรฐาน
- () 12. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ชัดเจน
- () 13. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| () 1. หลังคา | () 11. สีและเคมีภัณฑ์ |
| () 2. ปูนซีเมนต์ | () 12. กระเบื้องเซรามิค |
| () 3. เหล็กเส้น-เหล็กรูป | () 13. สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ห้องน้ำ |
| () 4. ท่อและงานระบบ | () 14. เครื่องมือช่าง |
| () 5. สินค้าโครงสร้างอื่นๆ(ตะปู,ลวด) | () 15. เครื่องครัว-อ่างซิงค์ |
| () 6. ประตูหน้าต่าง-ผลิตภัณฑ์ไม้ | () 16. แลงสว่าง และเครื่องใช้ไฟฟ้า |
| () 7. ผลิตภัณฑ์คอนกรีต | () 17. ถังน้ำ-บำบัดน้ำเสีย |
| () 8. งานประปา-ระบบสวนและงานเกษตร | () 18. กระเบื้องยาง,ลามิเนต |
| () 9. เพดาน-ฝ้า-ฝ้า | () 19. ตกแต่งบ้าน |

() 10. ฮาร์ดแวร์-เครื่องเหล็ก

() 20. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13. ค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุก่อสร้างแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยเท่าใด

() 1. ต่ำกว่า 1,000 บาท

() 2. 1,000 – 5,000 บาท

() 3. 5,001 – 10,000 บาท

() 4. 10,001 – 50,000 บาท

() 5. 50,001 – 100,000 บาท

() 6. 100,001 – 500,000 บาท

() 7. 500,001 – 1,000,000 บาท

() 8. มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป

14. วงเงินเครดิต(เงินเชื่อ) ที่ได้รับ

() 1. ต่ำกว่า 50,000 บาท

() 2. 50,000 – 100,000 บาท

() 3. 100,001 – 300,000 บาท

() 4. >300,000

15. นอกจากการซื้อจากบริษัทนพดล พานิช จำกัด แล้ว ท่านซื้อเชื่อจากร้านอื่นอีกกี่ร้าน

() 1. 1 ร้าน

() 2. 2 ร้าน

() 3. 3 ร้านขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าเงินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริษัท
นพดลพานิช จำกัด
กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) | | | | | |
| 1. ชื่อเสียงของสินค้า ที่บริษัทฯ นำมาจำหน่าย | | | | | |
| 2. มีสินค้าหลายหมวด (ชนิด) ครบถ้วน | | | | | |
| 3. สินค้าในแต่ละหมวด (ชนิด) มีให้เลือก หลากหลายรูปแบบ | | | | | |
| 4. ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้าแต่ละ ประเภท | | | | | |
| 5. สินค้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน | | | | | |
| 6. สินค้าทันสมัย และสวยงาม | | | | | |
| 7. ความเพียงพอของจำนวนสินค้าที่จำหน่าย | | | | | |
| 8. มีสินค้าพร้อมขายเมื่อลูกค้าต้องการ | | | | | |
| 9. นโยบายการรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้า | | | | | |
| 10. การรับประกันสินค้า | | | | | |
| 11. ความรับผิดชอบต่อสินค้าที่มีปัญหา | | | | | |
| 2. ด้านราคา (Price) | | | | | |
| 1. กำหนดราคามีความเป็นมาตรฐาน | | | | | |
| 2. มีราคาให้เลือกตามคุณภาพสินค้า | | | | | |
| 3. การต่อรองราคาได้ | | | | | |
| 4. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต | | | | | |
| 5. การให้ส่วนลดเงินสด | | | | | |
| 6. ค่าใช้จ่ายในการทำหลักประกันสินเชื่อ | | | | | |
| 7. มีป้ายบอกราคาสินค้าชัดเจนถูกต้อง | | | | | |
| 8. มีสินค้าให้เลือกหลายระดับราคา | | | | | |
| 9. ระยะเวลาการให้เงินเชื่อ | | | | | |
| 10. ความพอใจต่อวงเงินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ | | | | | |

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 3. ด้านการจัดจำหน่าย | | | | | |
| 1. ทำเลที่ตั้งของบริษัทฯ สะดวกในการเข้ามาซื้อสินค้า | | | | | |
| 2. มีที่จอดรถเพียงพอ | | | | | |
| 3. บริษัทมีป้ายชื่อมองเห็นได้ชัดเจน สังกัดได้ง่าย | | | | | |
| 4. มีสถานที่พักรอให้บริการแก่ลูกค้า | | | | | |
| 5. มีบริการจัดส่งสินค้าถึงสถานที่ใช้งาน | | | | | |
| 6. ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า | | | | | |
| 7. สามารถสั่งซื้อได้ทางโทรศัพท์ แฟกซ์ และอีเมลล์ | | | | | |
| 8. การเดินทางไปสะดวก | | | | | |
| 9. มีช่องทางการชำระเงินได้หลายช่องทาง | | | | | |
| 10. มีพนักงานเก็บเงินถึงสถานที่ทำงาน | | | | | |
| 11. มีพนักงานสินเชื่อกอชุดดูแลและบริการ | | | | | |
| 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด | | | | | |
| 1. การโฆษณาของบริษัทฯ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น | | | | | |
| 2. มีการส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น ลด แลก แจก แถม | | | | | |
| 3. มีจดหมาย หรือไปปลิวส่งตรงถึงลูกค้า | | | | | |
| 4. ลูกค้าที่เป็นสมาชิกจะได้รับการบริการและเงื่อนไขพิเศษ | | | | | |
| 5. การสาธิตสินค้า | | | | | |
| 6. การจัดแสดงสินค้าหน้าร้าน | | | | | |
| 7. เงื่อนไขการรับเปลี่ยน/คืนสินค้า | | | | | |
| 8. มีการให้ข้อมูลแนะนำวิธีการใช้ | | | | | |

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 5. ด้านบุคลากร | | | | | |
| 1. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส | | | | | |
| 2. พนักงานขายมีความรู้ความเข้าใจในตัวสินค้า | | | | | |
| 3. พนักงานส่งสินค้ามีความรู้และทักษะในการประกอบติดตั้ง | | | | | |
| 4. พนักงานส่งสินค้าให้การดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ | | | | | |
| 5. พนักงานทุกคนมีความเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ | | | | | |
| 6. มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ | | | | | |
| 7. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ | | | | | |
| 8. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | | | | | |
| 9. พนักงานกิริยามารยาทที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย | | | | | |
| 10. พนักงานแผนกสินเชื่อ/ติดตามหนี้มีความสุภาพ และอหิสาภัยดี | | | | | |
| 11. พนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 12. พนักงานแผนกการเงิน-สินเชื่อพูดจาสุภาพ | | | | | |
| 6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | | | | | |
| 1. ภาพลักษณ์ ชื่อเสียงของบริษัทฯ | | | | | |
| 2. สถานที่ภายในบริษัทฯ สะอาดเรียบร้อย | | | | | |
| 3. สถานที่ภายนอกบริษัทสะอาดเรียบร้อย | | | | | |
| 4. ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม ทันสมัย และโอ้โถง | | | | | |
| 5. รูปแบบการจัดวางสินค้าภายในบริษัทมีความสวยงาม | | | | | |
| 6. การจัดวางสินค้าและทางเดินมีความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า | | | | | |

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ) | | | | | |
| 6.บริษัท มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ขณะ รอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ | | | | | |
| 7.มีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาให้บริการ | | | | | |
| 8.อุณหภูมิภายในบริษัทเย็นสบาย ไม่อึดอัด | | | | | |
| 7. ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | | |
| ก่อนซื้อ | | | | | |
| 1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับ พนักงานของร้าน | | | | | |
| 2. ขั้นตอนในการซื้อไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 3. พนักงานขายแนะนำและแสดงตัวอย่าง สินค้า | | | | | |
| 4. การจัดทำเอกสารการส่งขาย,ส่งของสินค้า | | | | | |
| ระหว่างซื้อ | | | | | |
| 5. กระบวนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 6. ความสะดวกในการขอสินเชื่อ | | | | | |
| 7. ระยะเวลาในการขอสินเชื่อสั้น | | | | | |
| 8. กระบวนการบันทึกข้อมูลที่อยู่ลูกค้ารวดเร็ว ถูกต้อง | | | | | |
| 9. ความสามารถในการจัดส่งสินค้าได้ตรงตาม เวลาที่นัดหมาย | | | | | |
| 10. การบริการของพนักงานจัดส่ง | | | | | |
| กระบวนการต่างๆ | | | | | |
| 11. การตอบคำถามและแก้ปัญหาทางโทรศัพท์ ได้ทันที รวดเร็ว | | | | | |
| 12. ความรวดเร็วในการสั่งซื้อสินค้าพิเศษที่ไม่ มีในสต็อก | | | | | |

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 7. ด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ) | | | | | |
| 13. ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวดเร็ว | | | | | |
| 14. กระบวนการออกไปสั่งซื้อที่รวดเร็ว และ ถูกต้อง | | | | | |
| 15. ความรวดเร็วในการได้รับใบแจ้งหนี้ | | | | | |
| 16. ขั้นตอนการรับชำระเงินและออกไปเสร็จ | | | | | |
| 17. กระบวนการจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง | | | | | |
| 18. การส่งสินค้าถูกต้อง | | | | | |

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางวิไลวรรณ บุญมาก



วัน เดือน ปี เกิด

17 สิงหาคม 2503

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบัญชี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2546

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. ปี2526 ตำแหน่งพนักงานบัญชี หจก.เชียงใหม่ศรีประเสริฐ
พ.ศ.2527-2533 ตำแหน่ง พนักงานบัญชี บริษัท นพดลพานิช จำกัด
พ.ศ. 2534 ตำแหน่งสมุหบัญชี บริษัท เชียงใหม่ไทยคอน จำกัด
พ.ศ. 2535- ปัจจุบัน ตำแหน่งผู้จัดการส่วนการเงิน-สินเชื่อ
บริษัท นพดลพานิช จำกัด

