



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเงินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริษัทนพดลพานิช จำกัด

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เพื่อใช้ประกอบการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินเชื่อต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัทนพดลพานิช จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการ และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการต่อไป โดยมีข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (คือผู้รับเหมาก่อสร้างหรือเจ้าของโครงการหรือเจ้าของกิจการ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าเงินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริษัทนพดลพานิช จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

นางวิไลวรรณ บุญมาก

นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

() 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 พานิช จำกัดจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. สื่อ

() 2. บุคคลในครอบครัวหรือญาติ

() 3. เพื่อนหรือคนรู้จัก

() 4. รู้จักเอง/ขับรถผ่าน

() 5. พนักงานขาย

() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. สื่อที่ทำให้รู้จักบริษัทนพดล พานิช จำกัด

() 1. หนังสือพิมพ์

() 2. ทีวี

() 3. วิทยุ

() 4. แผ่นพับ

() 5. ป้าย

() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. เหตุผลที่ท่านซื้อวัสดุก่อสร้างจากบริษัทนพดล 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-อ่างซิ้งค์ |
| () 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 พาณิช จำกัด แล้ว ท่านซื้อเชื่อจากร้านอื่นอีกกี่ร้าน

- | | | |
|---------------|---------------|---------------------|
| () 1. 1 ร้าน | () 2. 2 ร้าน | () 3. 3 ร้านขึ้นไป |
|---------------|---------------|---------------------|

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าเงินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริษัท
นพดลพานิช จำกัด

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ	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) มีให้เลือกหลากหลายรูปแบบ					
4. ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้าแต่ละประเภท					
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. ท่าเลที่ตั้งของบริษัทฯ สะดวกในการเข้ามาซื้อสินค้า					
2. มีที่จอดรถเพียงพอ					
3. บริษัทมีป้ายชี้บอกมองเห็นได้ชัดเจน สังกัดได้ง่าย					
4. มีสถานที่พักรอให้บริการแก่ลูกค้า					
5. มีบริการจัดส่งสินค้าถึงสถานที่ใช้งาน					
6. ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า					
7. สามารถสั่งซื้อได้ทางโทรศัพท์ แฟกซ์ และอีเมลล์					
8 การเดินทางไปสะดวก					
9. มีช่องทางการชำระเงินได้หลายช่องทาง					
10. มีพนักงานเก็บเงินถึงสถานที่ทำงาน					
11. มีพนักงานสินเชื่อกอยดูแลและบริการ					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การโฆษณาของบริษัทฯ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น					
2. มีการส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น ลด แลก แจก แถม					
3. มีจดหมาย หรือใบปลิวส่งตรงถึงลูกค้า					
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 และอภัยาศัยดี					
11. พนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
12. พนักงานแผนกการเงิน-สินเชื่อพูดจาสุภาพ					
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. ภาพลักษณ์ ชื่อเสียงของบริษัทฯ					
2. สถานที่ภายในบริษัทฯ สะอาดเรียบร้อย					
3. สถานที่ภายนอกบริษัทสะอาดเรียบร้อย					
4. ภายในบริษัทฯ มีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม ทันสมัย และโอโถง					
5. รูปแบบการจัดวางสินค้าภายในบริษัทมีความสวยงาม					
6. การจัดวางสินค้าและทางเดินมีความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)					
6.บริษัทฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ขณะ รอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ					
7.มีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาให้บริการ					
8.อุณหภูมิภายในบริษัทเย็นสบาย ไม่อึดอัด					
7. ด้านกระบวนการให้บริการ					
ก่อนซื้อ					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับ พนักงานของร้าน					
2. ขั้นตอนในการซื้อไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. พนักงานขายแนะนำและแสดงตัวอย่าง สินค้า					
4. การจัดทำเอกสารการส่งขาย,ส่งจองสินค้า					
ระหว่างซื้อ					
5. กระบวนการขอสินค้าไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
6. ความสะดวกในการขอสินค้า					
7. ระยะเวลาในการขอสินค้าสั้น					
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. ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว					
14. กระบวนการออกไปสั่งซื้อที่รวดเร็วและถูกต้อง					
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