

ภาคผนวก

ภาคผนวก กแบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุฬาลักษณ์พัฒนาในจังหวัดพง
สาลี สปป.ลาว

ชื่อผู้วิจัย นางวิไลวรรณ จันทวงศ์ สาขาส่งเสริมและเผยแพร่การเกษตร ภาควิชา เศรษฐศาสตร์

เกษตรและส่งเสริมเผยแพร่การเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความตามผลการสัมภาษณ์ และกรอกข้อความ
ลงในช่องว่างให้ถูกต้องตามความเป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ ปี
3. เผ่าพันธุ์
4. สถานภาพสมรส
() 1. โสด () 2. แต่งงานแล้ว
() 3. หย่าร้าง () 4. เป็นหม้าย
5. ระดับการศึกษา
() 1.ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา () 2.สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา
() 3.สำเร็จการมัธยมศึกษาตอนต้น () 4.สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
() 5.สูงกว่ามัธยมศึกษา (โปรดระบุ).....
6. อาชีพ
() 1. เกษตรกร () 2. ข้าราชการ
() 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. พนักงานเอกชน
() 5. ค้าขาย () 6. รับจ้างอิสระ
() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ตำแหน่งทางสังคม

- () ผู้ใหญ่บ้าน () หัวหน้ากลุ่มหมู่บ้าน
() กรรมการหมู่บ้าน () ลูกบ้าน

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านเงินกู้

1. เหตุผลที่ทำให้ท่านเข้ามาใช้บริการสถาบันการเงินจุฬาลงกรณ์พัฒนาพาสตี
() มีบุคคลแนะนำ () ได้รับข้อมูลด้วยตัวเอง () มีความสะดวก
() อัตราดอกเบี้ยต่ำ () อื่นๆ (โปรดระบุ).....
2. ท่านได้กู้เงินจำนวน..... ครั้ง
3. จำนวนเงินที่กู้รอบสุดท้าย..... กีบ(บาท)และการนำเงินกู้
.....
4. การชำระดอกเบี้ย
() ชำระตามกำหนดเวลาครั้ง
() ชำระเกินกำหนดเวลา.....ครั้ง
5. การชำระเงินต้น
() ชำระตามกำหนดเวลา.....ครั้ง
() ชำระเกินกำหนดเวลา.....ครั้ง
- ท่านชำระเงินต้นและดอกเบี้ยเกินกำหนดเวลา (ล่าช้า) ตกในกรณีใด
() ชำระภายใน 1-30 วัน () ชำระภายใน 31-90 วัน
() ชำระภายใน 90 วัน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้า

โปรดทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่องว่างขวามือที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

[illegible]

[illegible]

ลำดับ	ประเด็น	ความพึงพอใจ					ความสำคัญ				
		(5)	(4)	(5)	(4)	(5)	(4)	(5)	(4)	(5)	(4)
7	สิ่งอำนวยความสะดวกเช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ พักผ่อนและห้องน้ำ										

ตอนที่ 4 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

1. รายได้ กีบ/ปี(บาท)

2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อจากแหล่งใด

() สถาบันการเงินจากพัฒนาฟั่งสาถึ () จากธนาคาร

() จากหน่วยงานของรัฐ () จากที่อื่นๆ(โปรด

ระบุ).....

3. มีหน่วยงานของรัฐหรือโครงการเข้ามาสนับสนุนในการก่อตั้งกองทุนบ้านหรือไม่

() มี () ไม่มี

-ถ้ามี(โปรดระบุ).....

ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรค, ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถาบันการเงินจุฬาลงกรณ์
พัฒนาพงสาดี

ปัญหาและอุปสรรค	มี	ไม่มี	ข้อเสนอแนะ
1. ด้านการบริการ			
2. ด้านราคา			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ			
4. การส่งเสริมการตลาด			
5. บุคลากรที่ให้บริการ			
6. กระบวนการให้บริการ			
7. ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ			

ขอขอบพระคุณท่านที่ช่วยให้ข้อมูล

ภาคผนวก ข ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผลการทดสอบหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามตอนที่ 3

(ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item- Total Correlation	Corrected Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	191.3736	606.9334	.6714	.	.9776
A2	191.3590	603.1501	.6854	.	.9776
A3	191.5092	597.5670	.7175	.	.9775
A4	191.3370	606.8787	.6473	.	.9777
A5	191.3004	611.1962	.5471	.	.9779
B1	191.9927	594.7867	.6610	.	.9777
B2	191.7619	599.3585	.6522	.	.9777
B3	191.8059	591.3703	.6953	.	.9777
B4	191.5531	597.3731	.7723	.	.9773
B5	191.6593	594.9534	.7433	.	.9774
C1	191.3846	606.3846	.6291	.	.9777
C2	191.3663	604.6815	.6792	.	.9776
C3	191.5458	597.3812	.7288	.	.9775
C4	191.5238	601.6033	.6662	.	.9776
D1	191.5311	599.8014	.7272	.	.9775
D2	191.5568	600.8727	.7326	.	.9775
D3	191.6410	595.4074	.7602	.	.9774
D4	191.7326	599.0128	.6377	.	.9778
D5	192.0916	588.6938	.6287	.	.9782
E1	191.3773	602.5446	.6702	.	.9776
E2	191.4432	600.4536	.7545	.	.9774
E3	191.3114	605.7593	.6815	.	.9776
E4	191.3993	601.9393	.7791	.	.9774
E5	191.3480	605.3160	.7004	.	.9776
E6	191.4799	597.6402	.7699	.	.9773
E7	191.3700	603.9913	.6954	.	.9776
E8	191.4359	601.7321	.7046	.	.9775
E9	191.6300	592.1678	.7947	.	.9773
E10	191.5238	597.2798	.7643	.	.9774
E11	191.6154	594.2081	.7714	.	.9773
F1	191.5311	596.5441	.7914	.	.9773
F2	191.6813	596.1885	.7187	.	.9775
F3	191.5751	593.1864	.7451	.	.9774
F4	191.4872	599.0375	.7808	.	.9773
F5	191.5568	595.9756	.7642	.	.9773
F6	191.3810	604.1485	.7312	.	.9775
F7	191.5055	599.5965	.7104	.	.9775

F8	191.6300	593.8001	.7596	.	.9774
F9	191.5385	599.6391	.7295	.	.9775
G1	191.3516	607.4421	.6187	.	.9778
G2	191.3846	602.6714	.7330	.	.9775
G3	191.2747	608.8544	.6590	.	.9777
G4	191.4176	602.7588	.6968	.	.9776
G5	191.3736	609.1099	.6100	.	.9778
G6	191.2967	614.3638	.4356	.	.9781
G7	191.5055	602.8465	.6821	.	.9776

Reliability Coefficients

N of cases =25

N of items=46

Alpha = .9780

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางวิไลวรรณ จันทนวงศ์

วัน เดือน ปีเกิด

16 พฤศจิกายน 2524

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2536

สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนประถมสมบูรณ์บ้าน
นาคำ เมืองหนองบก แขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตย
ประชาชนลาว

พ.ศ. 2542

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนมัธยมสมบูรณ์หนอง
คำ เมืองหนองบก แขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน
ลาว

พ.ศ. 2547

สำเร็จการศึกษาระดับวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาปลูกพืช มหาวิทยาลัย
แห่งชาติลาว สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2548

อาจารย์มหาวิทยาลัยสุพานวงค์ เมืองหลวงพระบาง แขวงหลวงพระ
บาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว