ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาในจังหวัดพงสาลี สปป.ลาว

ผู้เขียน นางวิไลวรรณ จันทนุวงศ์

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(ส่งเสริมการเกษตร)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วรทัศน์ อินทรัคคัมพร	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
รองศาสตราจารย์ดุษฎี ณ ลำปาง	อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
อาจารย์ ดร.พรสิริ สืบพงษ์สังข์	อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลีเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการเงินกู้แก่ประชาชนมาเป็นเวลา 5-6 ปีเพื่อทำให้การบริการตรงกับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถาบัน ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจลูกค้าต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลีและ 3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี จำนวน 273 ราย ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ส่วนเบี่ยงเบียนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่าสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลีรับใช้ตามนโยบายของรัฐในการช่วยเหลือผู้ที่มีฐานะยากจนภายในประเทศกล่าวคือภายในจังหวัดพงสาลีที่สนองสินเชื่อให้แก่ประชาชนเพื่อประกอบกิจกรรมที่สร้างรายได้ของครอบครัวซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทุกเวลาโดยมีวงเงินกู้สูงสุด 120,000 บาท โดยความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันการเงินในระดับมากที่สุด เมื่อแยกเป็นรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ การบริการสถานที่ บุคลากร กระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ส่วนด้านราคาและ

ด้านการส่งเสริมการตลาดลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาผึ้งสาลีพบว่าอายุ จำนวนครั้งของการกู้เงิน การชำระเงินกู้และการได้รับข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสภาบันการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัญหา และอุปสรรคของลูกค้าที่มาใช้บริการคือ สถานที่จอดรถลูกค้าของสถาบันมีพื้นที่คับแคบ พนักงานของสถาบันขาดความรู้ทางด้านวิชาการ ขาดการเยี่ยมเยียนลูกค้าและขาดการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้า ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้สถาบันการเงินควรมีการฝึกอบรมความรู้ทางด้านวิชาการให้กับพนักงานเช่น การให้คำปรึกษาด้านการลงทุนแก่ลูกค้า การวางแผนทางการเงินและธุรกิจ การจัดหาตลาด และการลดภาวะความเสี่ยงเป็นต้น

Thesis Title Clients' Satisfaction Towards Services of the Non-deposit Taking Microfinance Institution of Phongsaly Province, Lao PDR

Author Mrs.VilayvanhChanthanouvong

Degree Master of Science (Agricultural Extension)

Thesis Advisory Committee

Assoc. Prof. Dr. WallratatIntaruccomporn	Advisor
Assoc. Prof. DusdeeNalampang	Co-advisor
Lect. Dr. PornsiriSuebpongsung	Co-advisor

Abstract

Non-deposit Taking Microfinance Institution of Phongsaly provides 5-6 years term loan service for citizen in order to provide satisfaction services to their clients. The objectives of this study were 1) To study operations of Non-deposit Taking Microfinance Institution of Phongsaly 2) To study clients' satisfaction factors correlated Services of the Non-deposit Taking Microfinance Institution of Phongsaly and 3) To study problems and obstacles of Non-deposit Taking Microfinance Institution of Phongsaly. The samples of the study were 273 peoples of clients of Non-deposit Taking Microfinance Institution of Phongsaly. Data were collected through the use of questionnaires. The statistics applied in this research were frequency, percentage, arithmetic mean, maximum, minimum, standard deviation and Pearson's product moment correlation coefficient.The result showed that Non-deposit Taking Microfinance Institution of Phongsaly provided the loan for poor people to engage in activities that generate income for the family, with a maximum loan amount of 120,000 bath. The result showed that the clients were extremely with the services of satisfied with services, place, employee, process and physical evidence but satisfied with price and promotion. The result showed that clients' satisfaction factors significantly correlated to services of the Non-deposit Taking Microfinance Institution at 0.05 level were age, number of loan, repay loan and access to information of loan. The problems

and obstacles of clients are narrow space of parking places, employee's lack of knowledge of academic institutions, lack of clients visits and lack of publicity given to the clients. The suggestion from this research should provide financial institution literacy training to academic staff such as: investment consulting clients, financial planning and procurement markets and reduced business risk etc.