

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการศึกษา	4
1.5 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย	5
1.7 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 วรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2 ประวัติและความเป็นมาของแผนกการเงินจุลภาคในประเทศลาว	10
2.3 แผนงานสนับสนุนของรัฐบาล และองค์กรจัดตั้งสากล	15
2.4 ธนาคารแห่ง สปป.ลาว	18
2.5 สถาบันการเงินจุลภาคระดับจังหวัดใน สปป.ลาว	23
2.6 สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพวงสาฬ	28
2.7 การบริการ	37
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	44
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	44
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
3.4 การตรวจสอบแบบสอบถาม	46

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถาบันการเงิน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	48
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเงินกู้ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถาบันการเงิน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	53
4.3 ผลการศึกษาคำแนะนำของสถาบันการเงินจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	56
4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และสังคมของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของ สถาบันการเงินจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	58
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงิน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	58
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ สถาบันการเงินจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	67
4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของสถาบันการเงินจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	76
4.8 ผลการศึกษาคำแนะนำ และอุปสรรคและข้อเสนอของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ของสถาบันการเงินจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	77
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	80
5.1 สรุปผลการวิจัย	80
5.2 อภิปรายผล	81
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	82
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	89
ภาคผนวก ก	90
ภาคผนวก ข	97
ประวัติผู้เขียน	99

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 การสุ่มตัวอย่าง	44
2 เพศ	50
3 อายุ	49
4 เผ่าพันธุ์	50
5 สภาพสมรส	50
6 ระดับการศึกษา	51
7 อาชีพ	51
8 ตำแหน่งทางสังคม	52
9 เหตุผลของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการบริการนำสถาบัน	52
10 จำนวนครั้งของการกู้เงินของลูกค้า	53
11 จำนวนเงินกู้รอบสุดท้ายของลูกค้า	53
12 การนำเงินกู้ไปใช้	54
13 การชำระเงินต้น	54
14 การชำระดอกเบี้ย	55
15 แสดงรายได้ต่อปีต่อครอบครัว	57
16 การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อ	57
17 การสนับสนุนในการก่อตั้งกองทุนหมู่บ้าน	58
18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลีโดยรวม	59
19 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุล ภาคพัฒนาพาสาลี ด้านการบริการ	60
20 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุล ภาคพัฒนาพาสาลี ด้านการบริการ	61
21 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุล ภาคพัฒนาพาสาลี ด้านสถานที่	62
22 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุล ภาคพัฒนาพาสาลี ด้านการส่งเสริมการตลาด	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาธิต ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	63
24 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาธิต ด้านกระบวนการให้บริการ	65
25 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาธิต ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	66
26 แสดงระดับความสำคัญที่ลูกค้ามีต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาธิต โดยรวม	68
27 แสดงระดับความสำคัญของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาธิต ด้านการบริการ	68
28 แสดงระดับความสำคัญของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาธิต ด้านราคา	69
29 แสดงระดับความสำคัญของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาธิต ด้านสถานที่	70
30 แสดงระดับความสำคัญของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาธิต ด้านการส่งเสริมการตลาด	71
31 แสดงระดับความสำคัญของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาธิต ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	72
32 แสดงระดับความสำคัญของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาธิต ด้านกระบวนการให้บริการ	73
33 แสดงระดับความสำคัญของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาธิต ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	74
34 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามเมื่อตัวแปรตามเป็นความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาธิต	77
35 แสดงปัญหาและอุปสรรคของลูกค้า	78
36 แสดงการจัดเรียงความปัญหาและอุปสรรคของลูกค้า	78
37 แสดงลูกค้าที่มีข้อเสนอแนะต่อสถาบันการเงิน	79
38 แสดงข้อเสนอแนะของลูกค้า	79

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 แผนที่พื้นที่เป้าหมายของของการศึกษาแผนที่ประเทศลาว และแผนที่จังหวัดพงสาลี	6
2 โครงสร้างของธนาคารแห่งสาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว	22
3 โครงสร้างสำนักงานสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี	29
4 โครงสร้างของแผนกสินเชื่อ	33
5 การขออนุมัติเงินกู้	34
6 ลูกค้ำเงินกู้ที่อนุมัติ	56
7 ลูกค้ำเงินกู้ที่ยังเคลื่อนไหว	56
8 เงินกู้ที่อนุมัติ	56
9 เงินกู้ที่ยังเคลื่อนไหว	56