

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวเป็นประเทศที่กำลังพัฒนามีประชากร 6,127,910 คน 1,031,277 ครัวเรือน มี 17 จังหวัด 143 อำเภอและ 8,107 หมู่บ้าน (สถิติประชากร, 2552) อำเภอ ยากจน 47 อำเภอ ในปี พ.ศ. 2546-2550 ซึ่งรัฐบาลได้ตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือผู้ที่มานะยากจนโดย จัดสรรงบประมาณ 41.7 คือ กีบ (ประมาณ 160,071,775.43 บาท , 260.05 กีบ / 1 บาท) <http://www.bol.gov.la/laoweb/index.php>) เพื่อพัฒนากองทุนหมู่บ้านทั่วประเทศ และได้สนับสนุน ที่ตำบลที่ยากจนจำนวน 528 หมู่บ้านทั้งหมด 34,865 ครัวเรือน โดยมีเงินทุนหมุนเวียน 42.5 คือ กีบ (ประมาณ 163,147,792.71 บาท อัตราแลกเปลี่ยน 260.05 กีบ / 1 บาท) (ธนาคารแห่ง สปป, ลาว 2552) ส่วนใหญ่ประชาชนกู้เงินนำไปใช้ในการประกอบอาชีพเช่น การค้าและการบริการมี 30% การเกษตรมี 21% หัตถกรรมมี 9% และกิจกรรมอื่น ๆ มี 38% (สุพิศและคณะ, 2552) รัฐบาลได้อนุญาตให้ทั้ง ภาครัฐและเอกชนจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและสถาบันการเงินจุลภาคขึ้นเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ให้เข้าถึงแหล่งทุนต่างๆ โดยเฉพาะธนาคารธุรกิจ งานกองทุนหมู่บ้านและการเงินจุลภาคยังเป็น เครื่องมือที่สำคัญในการช่วยเหลือผู้ที่มีฐานะยากจน จากข้อมูลสถิติที่ผ่านมาเห็นว่า การเงินจุลภาค สามารถทำหน้าที่ในการบริการเงินกู้ขนาดเล็กให้แก่ประชาชนที่ยากจนและผู้หญิงในเขตชนบท จำนวนผู้ที่สนองการบริการการเงินจุลภาค 190 แห่ง (สีลิวรรณและคณะ, 2549)

โดยรัฐบาลเห็นความสำคัญของงานการเงินจุลภาคที่มีต่อระบบเศรษฐกิจของท้องถิ่นจาก ข้อมูลของการสำรวจครัวเรือนครั้งที่ 3 (สีลิวรรณและคณะ, 2546) พบว่า สาเหตุของความยากจนมา จากการขาดเงินทุนในการประกอบอาชีพ เกษตรกรส่วนใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงระบบสินเชื่อของ ธนาคารมีระบบการกู้เงินมีเงื่อนไขผูกมัดหลายประการและมีอัตราดอกเบี้ยที่สูง

สุพิศและคณะ (2552) ทำการสำรวจการเงินจุลภาคใน สปป. ลาว พบว่าสถาบันการเงิน จุลภาคที่ขึ้นทะเบียนหรือออกใบอนุญาตโดยธนาคารแห่ง สปป. ลาว มี 26 สถาบันมีบริษัทเอกชน สหกรณ์สินเชื่อ และเงินฝากออมทรัพย์ สถาบันการเงินจุลภาคที่รับเงินฝาก และสถาบันการเงิน จุลภาคไม่รับเงินฝาก และมีกองทุนหมู่บ้านประมาณ 5,000 กองทุน สถาบันการเงินจุลภาคใน ประเทศลาวมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วเห็นได้จากในปี พ.ศ. 2554 สถาบันการเงินจุลภาคที่ได้รับการ ก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเช่น สถาบันการเงินจุลภาคที่รับเงินฝากมีทั้งหมด 9 สถาบัน สถาบัน

การเงินจุลภาคไม่รับเงินฝากมี 15 สถาบัน สหกรณ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์มี 18 สหกรณ์ รวมแล้วมีสถาบันที่ได้รับการอนุมัติโดยธนาคารแห่ง สปป. ลาว รวมทั้งสถาบันที่รับเงินฝาก สถาบันที่ไม่รับเงินฝาก และสหกรณ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์มีทั้งหมด 42 แห่งทั่วประเทศให้บริการสินเชื่อให้กับประชาชนที่ยากจน (ธนาคารแห่ง สปป. ลาว, 2554)

ในจังหวัดพงสาลีเป็นหนึ่งใน 17 จังหวัดของสปป. ลาว ที่เป็นจังหวัดที่ประสบปัญหาในการคมนาคม และการซื้อขายสินค้าเกษตรกรรมไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อของทางธนาคาร จังหวัดพงสาลี จึงมีเป้าหมายในการสร้างกองทุนสินเชื่อในหมู่บ้านขึ้น.

โครงการพัฒนาชนบทอำเภอพงสาลี (Project de Développement rural du District de Phongsaly: PDDP) เป็นโครงการที่มีการร่วมโดยรัฐบาลลาวกับองค์การของประเทศฝรั่งเศสเพื่อการพัฒนา (French Développement Agency: AFD) โดยคณะกรรมการคุ้มครองการลงทุน และความร่วมมือทางเศรษฐกิจกับต่างประเทศ (Committee for Investment and Cooperation: CIC) และจังหวัดพงสาลี ได้รับการช่วยเหลือทางด้านเทคนิคจากองค์การความร่วมมือกับประเทศลาว (Committee for Cooperation with Laos: CCL) มีแผนกสินเชื่อที่ดำเนินงานตอบสนองสินเชื่อให้กับเกษตรกร นับแต่ปี พ.ศ. 2540-2548 โครงการบริการให้สินเชื่อขึ้นมี 54 กองทุน มีสมาชิก 2,154 ครอบครัวและในปี พ.ศ. 2549 ทางแผนกสินเชื่อก็เปลี่ยนเป็นสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลีจนถึงปัจจุบัน

สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี (สกวพ.) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของโครงการพัฒนาชนบทอำเภอพงสาลี (คพพ.) โครงการที่ได้รับทุนช่วยเหลือจากองค์การประเทศฝรั่งเศสเพื่อการพัฒนา (French Développement Agency: AFD) ได้รับการช่วยเหลือด้านวิชาการจากองค์การความร่วมมือกับประเทศลาว (Committee for Cooperation with Laos: CCL) เริ่มจัดตั้งปฏิบัติปี พ.ศ. 2540 เป็นรูปแบบกองทุนการให้สินเชื่อขึ้น 54 มีสมาชิก 2,154 ครอบครัวและมีสำนักงานบริการทางด้านวิชาการให้แก่กองทุนหมู่บ้านของอำเภอพงสาลี (ระยะปฏิบัติโครงการปี พ.ศ. 2540-2549) ในปี พ.ศ. 2547 ทางโครงการมีการปฏิรูปห้องการ (สำนักงาน) บริการทางด้านวิชาการให้แก่กองทุนหมู่บ้านที่ขึ้น โดยตรงกับโครงการพัฒนาชนบทอำเภอพงสาลี และระบบกองทุนหมู่บ้านได้กลายเป็นหน่วยงานที่ช่วยเหลือตนเองด้านค่าใช้จ่าย และการคุ้มครองบริหารนับจากนั้นมา หน่วยงานดังกล่าวค่อยแยกตัวออกจากโครงการแต่ยังอยู่ภายใต้การช่วยเหลือจากโครงการและสร้างความเข้มแข็งด้วยตัวเองในระหว่างปี พ.ศ. 2548 ถึงปี พ.ศ. 2549 ทางหน่วยงานได้ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญของโครงการได้เตรียมแผนการดำเนินงานเพื่อหันเป็นสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลีอย่างเป็นทางการภายใต้ข้อกำหนดของธนาคารแห่ง สปป. ลาว ฉบับที่ 10 ลงวันที่ 22 มิถุนายน 2548 ในการร่างข้อกำหนดฉบับเลขที่ 02/ถหล ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2551 เพื่อจัดตั้งรูปแบบการดำเนินงานเป็นสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลีมาถึงปัจจุบัน (สุวันทา, 2554)

สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาตีได้รับการก่อตั้งขึ้นภายใต้ข้อตกลงของท่านเจ้าแขวงพงสาตี ฉบับเลขที่ 872/จขลงวันที่ 14 มิถุนายน 2549 เสนอขอขึ้นทะเบียนจากแผนกแผนการและการลงทุนจังหวัดฉบับเลขที่ 515/พพท ลงวันที่ 26 ตุลาคม 2549 โดยมีระบบในการคุ้มครองและติดตามการดำเนินงานอย่างเคร่งครัดมีองค์ประกอบการจัดตั้งครบถ้วนและถูกต้องตามระเบียบที่ได้กำหนดโดยธนาคารแห่ง สปป. ลาว(กรมคุ้มครองสถาบันการเงินจุลภาค) สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาตี มีทุนจดทะเบียนเบื้องต้น 416,000,000 กีบ(ประมาณ 1,596,928 บาท)ในปัจจุบันมีทรัพย์สินมากกว่า 10 ต่อกีบ(ประมาณ 38,387,715 บาท)

ในการสำรวจที่ผ่านมาพบว่าสถาบันการเงินในระดับจุลภาคเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากปี พ.ศ. 2552 ที่มี 26 แห่งเพิ่มขึ้นเป็น 42 แห่งในปี พ.ศ. 2554 (ธนาคารแห่ง สปป. ลาว ,2554) และยังมีบรรดาธนาคารพาณิชย์ กองทุนหมู่บ้าน สหกรณ์สินเชื่อ และองค์กรสหพันธ์แม่หญิงลาว(สตรีลาว) ที่ให้บริการเงินกู้แก่ประชาชนที่ยากจนทำให้สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาตีมีคู่แข่งมากมายจากรายงานผลการวิจัยของสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา(2552)สถาบันการเงินในระดับจุลภาค:กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบังกลาเทศมองโกเลียและไทย พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการสถาบันการเงินในระดับจุลภาคที่เหมาะสมในประเทศไทยควรดำเนินการเพื่อนบรรลุวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ 1. ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการเงิน (Financial Service) กับคนจำนวนมากของประเทศโดยทั่วไปเป็นคนที่มีความยากจน (Scale) 2. ต้องมีการขยายการให้สินเชื่อไปสู่คนที่มีความยากจนที่สุดในสังคม (Poorest Group) เพื่อที่จะแน่ใจว่าคนยากจนทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ (Depth) 3. ต้องพิจารณาถึงต้นทุนในการให้สินเชื่อทั้งผู้ขอสินเชื่อ (ลูกค้า) และผู้ให้บริการสินเชื่อเอง

สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาตีดำเนินงานมาเป็นระยะเวลาประมาณ 5-6 ปี สามารถตอบสนองสินเชื่อให้แก่ประชาชนได้ใช้เงินทุนในการดำเนินกิจกรรมในครอบครัวเช่น การค้าและการบริการ การเกษตร และกิจกรรมอื่นๆในครัวเรือนโดยมีประชาชนเข้ามาใช้บริการอย่างมากมายทำให้สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาตีที่เริ่มจากมีสำนักงานหนึ่งแห่งที่ให้บริการแก่ลูกค้าสามารถขยายสาขาได้ถึง 3 สาขาในอำเภอต่างๆภายในจังหวัดพงสาตี ในการศึกษาครั้งนี้เป็นขั้นตอนแรกที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการเงินให้กับคนจำนวนมากๆ มีความพอใจเข้ามาใช้บริการและตรงตามความต้องการของประชาชนยังเป็นการเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานและยังช่วยยกระดับความสามารถในการดำเนินงานให้มีการขยายตัวอย่างมีประสิทธิภาพที่จะสร้างความเข้มแข็งแก่สถาบันให้กลายเป็นสถาบันที่มีความยั่งยืน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาในจังหวัดพงสาตี สปป.ลาว

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี
- 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

จากผลการวิจัยในเรื่องนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการและทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการนำสถาบันเพื่อเป็นแนวทางให้แก่สถาบันจะนำไปปรับปรุงการบริการและการดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.4 สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเงินกู้และปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาภายใน 4 อำเภอในขอบเขตจังหวัดพงสาลีเช่น อำเภอพงสาลี อำเภอบุรณ์เหนือ อำเภอบุรณ์ใต้และอำเภอยอดดู จังหวัดพงสาลี สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวเท่านั้น

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

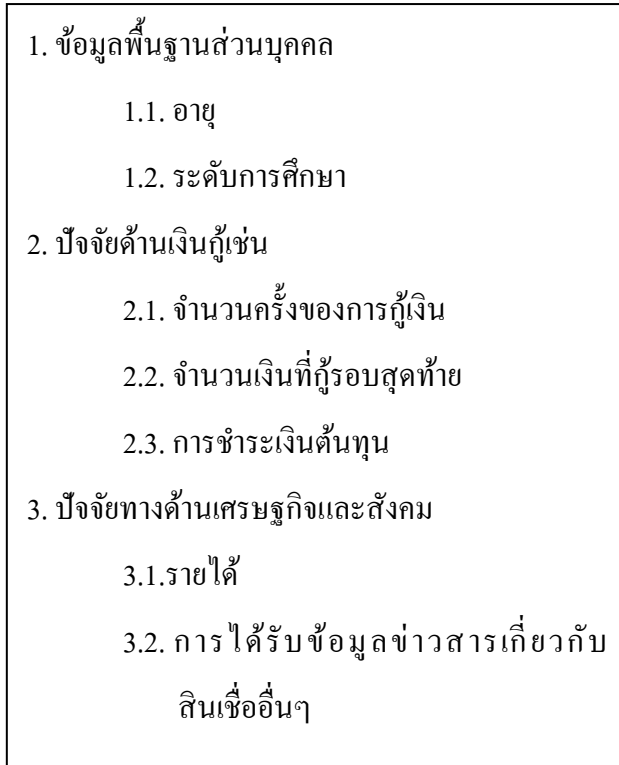
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกู้เงินกับสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี จำนวน 273 ราย

5.3 ขอบเขตการวิจัย

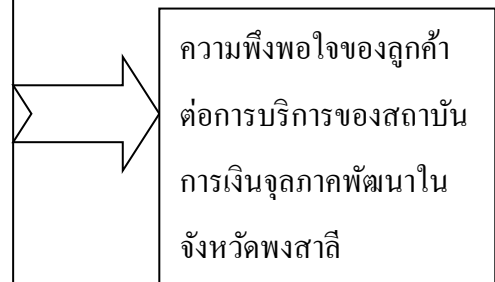
ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี

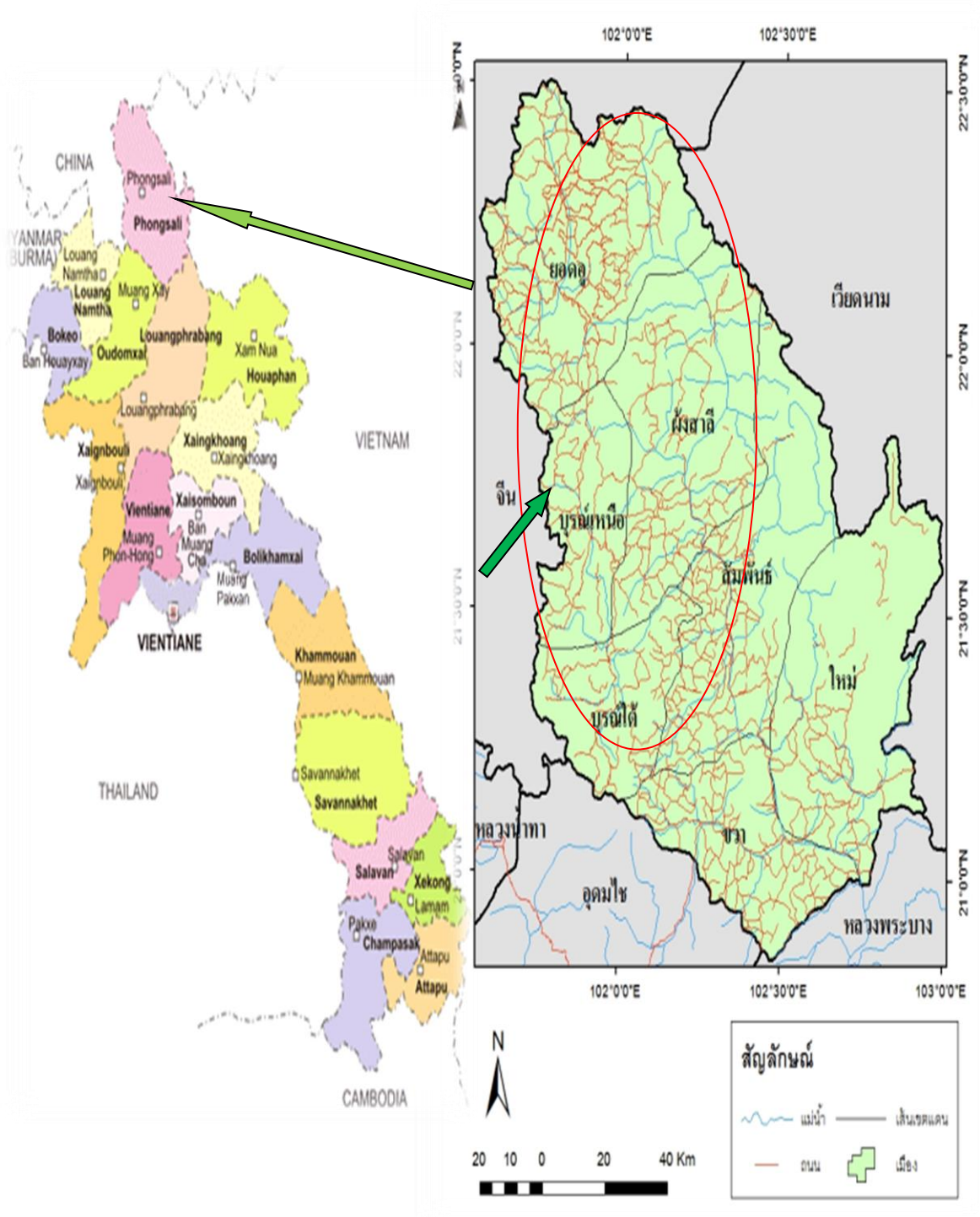
1.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ(Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)





ภาพที่ 1 แผนที่พื้นที่เป้าหมายของการศึกษาแผนที่ประเทศลาวและแผนที่จังหวัดพงสาลี (ที่มา: คานิน, 2551 : 5)

1.7 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงิน
จุลภาคพัฒนาพงสาลี

การบริการ หมายถึง การให้บริการเงินกู้ ของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี

สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี หมายถึง สถาบันการเงินในระดับจุลภาคหรือองค์กร
การเงินในระดับจุลภาคที่ให้บริการการเงินแก่คนยากจนหรือผู้มีรายได้น้อยที่ไม่สามารถเข้าถึง
ธนาคารพาณิชย์ เช่น การกู้เงิน

การดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินงานของสถาบันในการให้บริการลูกค้า

ลูกค้า หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเงินกู้กับสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี