

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนา ในจังหวัดพงสาลี สปป.ลาว” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีเนื้อหาต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ประวัติ และความเป็นมาของแผนกการเงินจุลภาคในประเทศลาว
- 2.3 แผนงานสนับสนุนของรัฐบาล และองค์กรจัดตั้งสากล
- 2.4 ธนาคารแห่ง สปป. ลาว
- 2.5 สถาบันการเงินจุลภาคระดับจังหวัดใน สปป. ลาว
- 2.6 สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี
- 2.7 การบริการ
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คีร์วอร์ธ และคณะ (2541) ได้อ้างถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) Philip Kotler แนวคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวัง โดยถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งใจไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล (Expectation) โดยผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการสร้างมูลค่าเพิ่ม ซึ่งเกิดจากการผลิต และการตลาด รวมทั้งการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพโดยรวม การคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ และ

ความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ จากกลุ่มเพื่อนและคนใกล้เคียง รวมถึงข้อมูลและสัญญาณจากการตลาด และ คู่แข่งขัน ด้านการตลาดส่งเสริมผลิตภัณฑ์ไว้เกินจริง ผู้บริโภคมักจะผิดหวัง เมื่อบริษัทไม่สามารถ ส่งมอบคุณค่าได้ตามที่ถูกคำคาดหวังไว้ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จคือ การเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับการ คาดหวังของผู้ซื้อ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Satisfaction)

2.1.1 มาตรการความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธี โยธิน (อมรลักษณ์, 2535:22) ดังนี้

- 1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะการกำหนดคำตอบ หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจจะถามความ พึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริการ และการควบคุมงาน เงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น
- 2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งอาศัยเทคนิค และ วิธีการที่ดี จึงจะทำให้ข้อมูลที่ได้เป็นจริง
- 3) การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยใช้การสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และ การสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีใจของ Maslow เป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของ Maslow ได้ตั้งสมมติฐานแห่ง ความพอใจจากความต้องการของมนุษย์ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการ ตอบสนองแล้วจะมีความต้องการอื่นมาแทนที่ ความต้องการที่ได้จากการตอบสนองแล้วจะไม่เป็น สิ่งจูงใจอีกต่อไปแต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้น จะต้องเป็นสิ่งจูงใจของ Maslow ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงสุดไว้ดังนี้

- 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย
- 2) ความต้องการความปลอดภัย
- 3) ความต้องการความรัก และการยอมรับ
- 4) ความต้องการนับถือ ความยกย่อง และสถานะทางสังคม
- 5) ความต้องการประสบผลสำเร็จสูงสุดในชีวิต

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขวิทยาโดย Herzberg แบ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่กระตุ้นให้คนทำงาน เป็นสองพวกหรือสองปัจจัย คือปัจจัยทางด้านสุขวิทยา และปัจจัยจูงใจ โดยปัจจัยจูงใจเท่านั้นจะ

สร้างความพอใจในด้านคนงานในการทำงานได้ ส่วนปัจจัยสุขวิทยานั้นสามารถได้ประกันว่าจะมาเกิดความไม่พอใจในการทำงาน แม้ว่าปัจจัยสุขวิทยาจะได้รับการตอบสนองเต็มที่ก็ไม่ได้หมายความว่า คนจะมีความพอใจแต่ความพอใจจะหมดไป

ปัจจัยจิตใจเป็นปัจจัยที่อยู่ภายในตัวคน ได้แก่ ความสำเร็จ การเป็นที่ระลึกถึงความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และความเติบโตในหน้าที่การงาน

ปัจจัยสุขวิทยา เป็นปัจจัยที่อยู่นอกตัวคน ได้แก่ นโยบายองค์กร สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และความมั่นคงการให้คำแนะนำในการทำงานและการบังคับบัญชา

2.2 ประวัติและความเป็นมาของแผนการเงินจุลภาคในประเทศลาว

การพัฒนาการเงินจุลภาคในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวได้เริ่มเมื่อปี พ.ศ. 2533 โดยการสนับสนุนขององค์กรหลายฝ่าย ในการก่อตั้งโครงการสินเชื่อ และกองทุนหมุนเวียนของหมู่บ้านขึ้นระหว่างปี พ.ศ. 2537–2539 ตามรูปแบบขององค์กรภายนอก (องค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล) ที่นำมาใช้ในหลายประเทศ กระทั่งในปี พ.ศ. 2539 มีองค์กรมากกว่า 20 องค์กรที่เข้าร่วมกับกองทุนสินเชื่อชนบทในประเทศลาวทุกพื้นที่ โดยจัดตั้งองค์กรบริหารขึ้นอำเภอร่วมกับหน่วยงานสหพันธ์แม่หญิงลาว (สตรีลาว) หน่วยงานกลีกรรมป่าไม้ และองค์กรปกครองท้องถิ่นของรัฐ ซึ่งในเบื้องต้นทุกโครงการจะเริ่มด้วยรูปการให้สินเชื่อเพียงอย่างเดียว แต่เมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งหลายโครงการก็จะเริ่มพัฒนาเข้าสู่การฝากเงิน ประเทศลาวมีจำนวนหมู่บ้านขนาดเล็กหลายแห่งเฉลี่ยมีหลายหมู่บ้านที่มีจำนวนครัวเรือนน้อยกว่า 100 ครัวเรือนเพราะฉะนั้น การเกิดขึ้นของกลุ่มสินเชื่อโดยการสนับสนุนของผู้ให้ทุนของโครงการสินเชื่อ และกองทุนหมุนเวียนจึงมีการขยายตัวมากขึ้นจากการสำรวจระดับชาติเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการด้านการเงินที่ดำเนินการโดยองค์กรสหประชาชาติเพื่อการพัฒนา/กองทุนพัฒนาธนาคารหมู่บ้าน ปี พ.ศ. 2540 พบว่า จำนวนกองทุนหมู่บ้านที่ดำเนินการเป็นเงินสด และไม่ใช่เงินสดมีมากถึง 1,640 กองทุน ในกลางปี พ.ศ. 2539 ประมาณ 15% ของหมู่บ้านทั้งหมดทั่วประเทศ กองทุนเหล่านี้มีธนาคารข้าวมากกว่า 1,000 แห่ง ธนาคารสัตว์ และกองทุนสินเชื่อหมุนเวียน เนื่องจากความเข้มแข็งของเศรษฐกิจในชนบทในระยเวลานั้นยังต่ำ ฉะนั้นสินเชื่อส่วนมากจึงเป็นสัตว์และข้าว โครงการเหล่านี้ได้ดำเนินงานร่วมกับองค์กรจัดตั้งของรัฐคือ แผนกแรงงานและสวัสดิการสังคม และจัดตั้งองค์กรมหาชนเช่น สหพันธ์แม่หญิงลาว (สตรีลาว) สหพันธ์ประชาชนปฏิวัติลาว ซึ่งองค์กรมหาชนนี้เป็นองค์กรที่เข้าไปในทุก ๆ หมู่บ้าน โดยมีองค์กรสหประชาชาติเพื่อการพัฒนา/กองทุนพัฒนาธนาคารหมู่บ้านร่วมอยู่ในบัญชีรายชื่อของผู้ให้ทุนสนับสนุนแก่โครงการ ซึ่งการร่วมมือกับสมาคมสินเชื่อหมู่บ้านของลาวในระยเวลานั้นก็ยังไม่สมบูรณ์ รวมทั้งสิ้น 28 โครงการของรัฐบาล และอีก 13 องค์กรที่ไม่ใช่ของ

รัฐบาลดำเนินงานใน 1,050 หมู่บ้าน (องค์กร CARE เป็นองค์กรใหญ่ที่สุดดำเนินงานใน 649 หมู่บ้าน) และ 9 โครงการ ขององค์กรความร่วมมือหลายฝ่ายที่ดำเนินงานอยู่ใน 518 หมู่บ้าน [กองทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ หรือ ยูนิเซฟ (United Nations International Children's Emergency Fund: UNICEF) เป็นองค์กรใหญ่ที่สุดที่เข้าถึง 489 หมู่บ้าน]

การขยายตัวอย่างรวดเร็วของกองทุนหมู่บ้าน ทำให้เกิดปัญหาในด้านความสามารถในการดำเนินงาน และส่งผลต่อความมั่นคงขององค์กร ปัญหานี้จึงถูกยกขึ้นมาถกเถียงกันในที่ประชุมเกี่ยวกับการเงินจุลภาคของรัฐบาล และองค์กรผู้ให้ทุนสนับสนุน ที่ประสานงานโดยสหประชาชาติ เพื่อการพัฒนา/กองทุนพัฒนาธนาคารหมู่บ้าน การประชุมของทั้ง 3 หน่วยงานมีประเด็นหลักอยู่ 2 ประเด็นคือ 1. การผลักดันให้มีการส่งเสริมการระดมทุนเงินฝาก 2. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางด้านระเบียบข้อกฎหมายสำหรับการให้บริการด้านการเงิน ได้มีการประชุมระดับชาติในเดือน มีนาคม พ.ศ. 2540 จัดขึ้นที่ธนาคารแห่ง สปป.ลาวมีองค์กรที่เข้าร่วมประชุมคือ สมาคมสินเชื่อเพื่อการเกษตรและชนบท อาชี-ปาซิฟริก (Asia-Pacific Rural and Agricultural Credit Association: APRACA) และองค์กรร่วมมือทางด้านเทคนิควิชาการแห่งประเทศไทย

ประเทศลาว มีความต้องการให้ระบบการดำเนินงานของการเงินจุลภาคมีความเข้มแข็ง และมีการให้บริการทางการเงินที่ยั่งยืน ในภาคประชาชนลงความเห็นตรงกันว่า 1. การดำเนินงานจะต้องถูกขับเคลื่อนด้วยการฝากเงิน 2. มีการบริการเงินฝาก เงินสินเชื่อ และประกันภัยจุลภาคเป็นพื้นฐาน 3. ต้องอิงตามประเพณีวัฒนธรรมของลาว ซึ่งสตรีมีบทบาทสำคัญในดำเนินงานด้านการเงินจุลภาคเช่น การตัดสินใจในการมีส่วนร่วมในระดับท้องถิ่น และการบริการด้านการเงินจุลภาค เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งของเครือข่ายสถาบันการเงิน (ธนาคารแห่ง สปป.ลาว (BoL) 2535)

การเงินจุลภาคใน สปป.ลาว มีการพัฒนาด้านการดำเนินงานมากขึ้นในปีต่อมา ในเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2551 ธนาคารแห่ง สปป.ลาวได้ประกาศให้ใช้ระเบียบการเงินจุลภาคในปี พ.ศ. 2552 จากสถิติการสำรวจด้านการเงินจุลภาคใน สปป.ลาว มี 26 สถาบันการเงินจุลภาคที่ได้รับการขึ้นทะเบียนหรือออกใบอนุญาตโดยธนาคารแห่ง สปป.ลาว

มีบริษัทเอกชน สหกรณ์สินเชื่อ และสถาบันเงินฝากออมทรัพย์เนื่องจากผลของการร่วมมือที่ดีกับองค์กรผู้ให้ทุนกับอำนาจการปกครองขึ้นจังหวัด และขึ้นอำเภอ มาถึงปัจจุบันมีถึง 5,000 กองทุนหมู่บ้านปรากฏขึ้นกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนหมู่บ้านในทั่วประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเป็นการให้บริการเงินฝาก ในการสำรวจสถิติการเงินจุลภาคปี พ.ศ. 2552 พบว่า มีกองทุนหมู่บ้าน 4,113 กองทุนที่ดำเนินงานผ่านการสนับสนุนของกองทุนหมู่บ้าน (village fund promoters: VFPs) และบรรดา กองทุนที่มีการรับเงินฝากมี กองทุนหมู่บ้านทั้งหมด 76% สมาชิก 92% และจำนวนเงินกู้ของ กองทุนหมู่บ้านทั้งหมดในประเทศมี 87%

การขายตัวของกองทุนหมู่บ้าน และสมาชิก มาจากการสนับสนุนของหลายสถาบันของรัฐบาลและผู้ให้ทุน ในระหว่างปี พ.ศ. 2546-2550 รัฐบาลแห่ง สปป.ลาว ได้อนุมัติงบประมาณ 41.7 ล้านดอลลาร์ (ประมาณ 160,076,775 บาท หรือ 5 ล้านดอลลาร์ US\$) จากงบประมาณภายใน เพื่อนำไปใช้ในการก่อตั้งกองทุนหมู่บ้านใน 47 อำเภอที่มีฐานะยากจนที่สุดของประเทศลาว

2.2.1 จากสินเชื่อไปสู่การเงินจุลภาค

การเงินจุลภาค ได้ถูกนำมาใช้ในปี พ.ศ. 2533 เพื่อแทนศัพท์ สินเชื่อจุลภาค การเงินจุลภาค หมายถึง การเงินระหว่างกลาง ระหว่างผู้ฝากเงินที่มีรายได้ต่ำ และผู้กู้เงินที่ไม่มีความสามารถเข้าถึงธนาคาร และรวมเอาการออมทรัพย์และสินเชื่อขนาดเล็ก รวมทั้งให้บริการการเงินอื่นๆ ใน สปป.ลาว นโยบายการพัฒนาการเงินจุลภาคที่ยั่งยืน ได้กำหนดให้การเงินจุลภาคเป็น “การสนองการบริการทางการเงินที่กว้างขวางให้แก่ผู้ที่ยากจน” คราวเรือนที่มีรายได้ต่ำ และวิสาหกิจขนาดย่อมเช่น สินเชื่อที่เป็นเงินสด การออมทรัพย์ การประกันภัย และอื่นๆ สถาบันการเงินจุลภาคในความหมายกว้างๆ คือ การเงินระหว่างกลางที่เป็นทางการกึ่งทางการ และไม่เป็นทางการที่สนองทั้งการรับฝากเงินและสินเชื่อขนาดเล็ก คือการให้บริการทางการเงิน คำศัพท์ *การเงินจุลภาค* ได้เกิดมีการซ้ำซ้อนกับคำศัพท์ใหม่ๆ มากขึ้นเช่น “การเงินเพื่อทุกคน หรือ “inclusive financial” ซึ่งมีความหมาย ทุกคนสามารถเข้าถึงการเงินได้ โดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้ต่ำ และ“การเงินที่มีความรับผิดชอบ” ระหว่างธนาคารด้วยกันในประเทศลาวมีบางประเทศที่จำกัดความหมายของ “เงินกู้จุลภาค” ซึ่งในระหว่างประเทศเหล่านั้นก็มีประเทศลาวประเทศหนึ่งที่กำหนดวงเงินกู้จุลภาคสูงสุดไว้ที่ 10 ล้านดอลลาร์ (ประมาณ 38,387,715 บาท หรือ 1,175 US\$)

ในระหว่างปี พ.ศ. 2533 การนำใช้คำศัพท์ “สมาคมสินเชื่อบ้านลาว”(Lao Village Credit Associations: LVCA) แต่คำศัพท์ “สมาคม” ได้ถูกสงวนไว้หรือจำกัดให้เพียงองค์กรที่จัดตั้งอยู่ภายใต้การคุ้มครองของรัฐว่าด้วย สมาคมฉบับกันยายน พ.ศ. 2552 ซึ่งกองทุนหมู่บ้านทั้งหมดก็เรียกว่า สมาคม องค์กรจัดตั้งของรัฐบาล และผู้ให้ทุน กลุ่มสินเชื่อ กลุ่มกองทุนหมุนเวียน กองทุนหมุนเวียนหมู่บ้าน กองทุนเงินกู้ที่คุ้มครองโดยชุมชน กลุ่มสินเชื่อ และกลุ่มฝากออมทรัพย์หมู่บ้าน ชุมชนสินเชื่อและฝากออมทรัพย์ และการบริการการเงินจุลภาคและการเงินชนบท จึงได้รับการส่งเสริมให้มีการก่อตั้งขึ้น ในรายงานของนายกรัฐมนตรี เกี่ยวกับสถาบันการเงินจุลภาคฉบับล่าสุดที่ยังไม่ได้ถูกรับรองอย่างเป็นทางการ แต่ได้กล่าวอ้างเป็น “โครงการการเงินจุลภาค”

ในระยะแรกมีการมุ่งเน้น “กลุ่มสินเชื่อ” เพียงอย่างเดียวเนื่องจากสมมติฐานว่าประชาชนลาวยังยากจนมาก และไม่สามารถฝากเงินได้ เพราะฉะนั้น จึงต้องมีกองทุนเงินกู้หมุนเวียน

มากกว่าการฝากออมทรัพย์ สตรีเป็นผู้เก็บเงินของครอบครัว ทำให้บรรดากลุ่มสินเชื่อจึงมีการพัฒนาเป็นกลุ่มสินเชื่อและฝากออมทรัพย์ มีถึง 70% ของจำนวนกองทุน (ปล่อยเงินกู้และฝากออมทรัพย์)

ที่ผ่านมา องค์กรต่าง ๆ ของรัฐบาลได้นำใช้คำศัพท์ “กองทุนพัฒนาหมู่บ้าน (Village Development Fund: VDF)” มาใช้เพื่อบ่งบอกว่ากองทุนเหล่านี้ถูกจัดตั้งปฏิบัติขึ้นในหมู่บ้าน ซึ่งมีความหมายว่า ภารกิจของกองทุนพัฒนาหมู่บ้านมีเพื่อพัฒนาหมู่บ้าน ผู้ให้ทุนส่วนมากคิดว่าเป็นธนาคารหมู่บ้านถึงจะไม่อยู่ภายใต้การคุ้มครองของกฎหมายว่าด้วยธนาคารก็ตาม

2.2.2 กลุ่มที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเงินจุลภาค

กลุ่มที่ทำงานเกี่ยวกับการเงินจุลภาคในประเทศลาว (Microfinance Working Group for the Lao PDR: MFWG) เป็นเครือข่ายอุตสาหกรรมการเงินจุลภาคแห่งชาติ ที่ได้รับการก่อตั้งขึ้น ในเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมผู้ที่ดำเนินงานกิจกรรมการเงินจุลภาคตัวจริง และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงการประสานงานของหน่วยงาน ความโปร่งใส ความยั่งยืน และคุณภาพของการบริการการเงินจุลภาค การบริการเพื่อการคุ้มครอง/การศึกษาความรู้ และการเป็นตัวแทนการสร้างเสริมความเข้มแข็ง และการสนับสนุน

ปัจจุบันสมาชิกของกลุ่มที่ทำงานเกี่ยวกับการเงินจุลภาคในประเทศลาว ประกอบด้วยสถาบันการเงินจุลภาคที่อยู่ภายใต้การคุ้มครองของระเบียบการ(สถาบันการเงินจุลภาคที่รับเงินฝาก สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก สมาคมสินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์ และองค์กรสนับสนุนเครือข่าย) รวมทั้งผู้ให้การสนับสนุนองค์กรร่วมมือสองฝ่าย/หลายฝ่ายคือ องค์กรสากลที่ไม่ใช่รัฐบาล (องค์กรภายนอก) ผู้สนองการบริการ และบุคคลที่กำลังทำงานเกี่ยวกับการเงินจุลภาค เครือข่ายนี้เป็นสมาชิกของเครือข่ายที่มีชื่อเสียงในขงเขต และของโลกเช่น Small Enterprise Education and Promotion Network :SEEP, Banking with the Poor Network: BWTP และกลุ่มที่ทำงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทางสังคม เพื่อเปิดเผยตัวเองสู่ทิศทางและพัฒนการเงินจุลภาคโลก และตัวแทนจากแผนกการสากล (สุพิศและคณะ,2552)

2.2.3 โครงสร้างระเบียบของการเงินจุลภาค

พื้นฐานโครงสร้างระเบียบกฎหมายสำหรับฝ่ายการเงินของ สปป.ลาวได้ถูกวางออกใน ปีพ.ศ. 2533 ธนาคารแห่ง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2533 ให้เป็นธนาคารกลาง ที่มีอำนาจเต็มในการออกใบอนุญาต การคุ้มครอง และการออกระเบียบกฎหมายควบคุมเหมือนสถาบันการเงินต่าง ๆ ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นนิติบุคคลที่ถูกต้องตามกฎหมายที่ได้

ดำเนินงานธนาคาร หรือ ธุรกิจที่คล้ายกับธนาคาร (ข้อกำหนดเลขที่ 04/สพขลงวันที่ 27 มิถุนาคม 2535) ซึ่งครอบคลุมธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร สำหรับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารได้ถูกจำกัดวงแคบในการระดมทุนจากปวงชนทั่วไปและจากการออกหุ้นหรือพันธบัตรธนาคารแห่งสปป. ลาวได้มอบอำนาจให้แยกระเบียบกฎหมายสำหรับธนาคาร และสถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่ใช่ธนาคารออกจากกันเป็นสองระเบียบการอย่างเห็นได้ชัด(ธนาคารแห่ง สปป. ลาว. 2535)

ธนาคารแห่ง สปป. ลาว, 2549 ได้ออกข้อกำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครอง และการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินจุลภาคใน สปป.ลาวเลขที่ 20 มิถุนายน 2549 ในมาตรา 3 ว่าด้วยการก่อตั้งสถาบันการเงินจุลภาค สถาบันใดที่ต้องการดำเนินกิจการเงินจุลภาครวมทั้งการระดมเงินฝากออมทรัพย์ ด้วยความสมัครใจของประชาชน เพื่อนำไปปล่อยกู้ต่อไป ต้องขออนุญาตการดำเนินธุรกิจจากธนาคารแห่ง สปป.ลาว ตามที่ได้กำหนดไว้ สถาบันดังกล่าวต้องใช้ชื่อ “สถาบันการเงินจุลภาคที่รับเงินฝาก” และถือว่าเป็นประเภทหนึ่งของสถาบันการเงิน ส่วนสถาบันที่ต้องการดำเนินกิจกรรมการเงินจุลภาคโดยไม่ระดมเงินฝากโดยสมัครใจเช่น องค์กรจัดตั้งที่ไม่ใช่ของรัฐบาล สมาคมกองทุนหมู่บ้าน และหน่วยงานอื่นที่ดำเนินงานเพียงแต่สินเชื่อเท่านั้น ต้องขึ้นทะเบียนกับองค์กร ขึ้นทะเบียนที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดไว้ในภาคที่ V สถาบันต้องใช้ชื่อ “สถาบันการเงินจุลภาคที่ขึ้นทะเบียน” ในการยื่นคำร้องถึงธนาคารแห่ง สปป.ลาว อาจอนุญาตให้สถาบันการเงินจุลภาคที่ขึ้นทะเบียนแล้วดำเนินงานในเขตชนบทที่ไม่มีการบริการด้านธนาคารประเภทอื่นเพื่อสถาบันการเงินจุลภาคที่รับเงินฝาก และสถาบันการเงินจุลภาคที่ขึ้นทะเบียนจะไม่สามารถ

- 1) ทำกิจการเช่า ชื่อ
- 2) ชื่อขายทอง วัตถุมีค่า วัตถุดิบ และสินค้าอื่น ๆ
- 3) การบริการชำระโดยผ่านบัญชีเช็ค
- 4) การซื้อขายล่วงหน้า หรือธุรกิจเงินตราต่างประเทศ
- 5) การบริการประกันภัยในสถานะเป็นนายหน้า
- 6) ชื่อขายหรือดำเนินธุรกิจในด้านอสังหาริมทรัพย์ (ที่ดินอาคาร สิ่งก่อสร้างต่างๆ) ยกเว้นในกรณีเพื่อนำมาใช้สำหรับตนเอง
- 7) การซื้อขายหรือครอบครองผลิตภัณฑ์การเงินที่มีลักษณะเป็นตราสาลอนุมัติ
- 8) การฝากเงินในสถาบันการเงินจุลภาคอื่น
- 9) การดำเนินธุรกิจอื่น ๆ นอกจากที่ได้กำหนดไว้ในใบอนุญาตดำเนินธุรกิจหรือใบอนุญาตในการขึ้นทะเบียน

มาตรา 4 ธนาคารแห่ง สปป.ลาวได้กำหนดอัตราส่วนทางการเงินไว้แต่ละระยะเพื่อเป็นมาตรฐาน ในการจัดตั้งปฏิบัติประกอบมี

- 1) การสร้างคลังขาย 5% อย่างต่ำ
- 2) อัตราส่วนเงินสดที่เก็บไว้ 20% อย่างต่ำ
- 3) อัตราส่วนเงินกู้-เงินฝาก 60% อย่างต่ำ
- 4) ระเบียบการเงินอื่น ๆ ตามที่ธนาคารแห่ง สปป.ลาว ประกาศใช้แต่ละระยะ

2.3 แผนงานสนับสนุนของรัฐบาล และองค์กรจัดตั้งสากล

2.3.1 แผนงานโครงสร้างของภาครัฐ

ยุทธศาสตร์การพัฒนา และแก้ไขความยากจนแห่งชาติ ถูกรับรองในปี พ.ศ. 2546 ในที่ประชุมสมัยสามัญครั้งที่ 4 ของสภาแห่งชาติ ได้กำหนด 47 อำเภอ เป็นอำเภอบุริมสิทธิ์สำหรับการแก้ไขปัญหาคความยากจน เนื่องจากการขาดทุนในการดำเนินกิจกรรมสร้างรายได้ เป็นสิ่งกีดขวางต่อการแก้ไขปัญหาคความยากจน รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณจำนวน 25 ต่อกีบ (ประมาณ 95,969,284 บาท หรือ 2.7 ล้าน US\$) ให้แก่ 47 อำเภอที่ยากจนที่สุดเพื่อสร้างกองทุนหมู่บ้าน ในปีงบประมาณ 2546-2547 เพื่อเป็นแหล่งทุนสำหรับการผลิต และการบริการ (คณะกรรมการแผนการและการร่วมมือเลขที่ 72/คพร 28 มกราคม 2547) ซึ่งจะช่วยให้ผู้ที่ยากจนค่อยๆ หนีจากการผลิตแบบเดิมไปสู่การผลิตที่ทันสมัยนำใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และตอบสนองกับความต้องการของตลาด ตามที่ได้ตั้งเป้าไว้ในแผนงานการเจริญเติบโต และลดความยากจนแห่งชาติ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน และความเป็นไปได้ในการพัฒนาของเกษตรกร

เพื่อติดตามและคุ้มครองการนำใช้แหล่งทุนจากงบประมาณ รัฐบาลได้สร้างคณะกรรมการคุ้มครองกองทุนหมู่บ้านขึ้นขึ้นศูนย์กลาง จังหวัด และขึ้นอำเภอ (ข้อตกลงของประธานคณะกรรมการแผนการและการร่วมมือ เลขที่ 408/คพร ลงวันที่ 29 เมษายน 2547) ในระหว่างปี พ.ศ. 2546-2550 รัฐบาลได้จัดสรรเงินทุน จำนวน 41.7 ต่อกีบ (ประมาณ 160,071,775.43 บาท) เพื่อพัฒนากองทุนหมู่บ้าน ในทั่วประเทศ ในนั้น 10% ของงบประมาณได้ถูกนำไปใช้เข้าในการใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนทางด้านเทคนิควิชาการขึ้นศูนย์กลาง ขึ้นจังหวัด และขึ้นอำเภอ 90% เป็นการประกอบทุนสำหรับ กองทุนหมู่บ้าน (บทแนะนำของรัฐมนตรีประจำสำนักงานนายกรัฐมนตรีและประธานคณะขึ้นำพัฒนาชนบทและแก้ไขปัญหาคความยากจน) เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2552 การสนับสนุนของรัฐบาลให้แก่กองทุนหมู่บ้านใน 47 อำเภอที่ยากจนที่สุดซึ่งรวมเอา 528 หมู่บ้าน 34,865 ครอบครัว และมีเงินทุนหมุนเวียน 42.5 ต่อกีบ (ประมาณ 163,147,792.71 บาท) (ธนาคารแห่ง สปป.ลาว. 2552)

2.3.2 แผนงานโครงสร้างของสากล

ใน สปป.ลาว โครงการพัฒนาส่วนใหญ่เป็นโครงการของรัฐบาล/ร่วมมือสองฝ่าย และองค์กรภายนอก การดำเนินกิจกรรมของโครงการกับองค์กรจัดตั้งของรัฐขึ้นท้องถิ่นโดยผ่านกระทรวงเกี่ยวข้องชั้นศูนย์กลาง (ยกเว้นธนาคารส่งเสริมกิจกรรม ธสก) สำนักงานสหพันธ์แม่ฮ่องเมือง(สำนักงานสตรีอำเภอ) สำนักงานชาวนุ่มอำเภอ สำนักงานการเงินอำเภอ สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมอำเภอ สำนักงานเกษตร-ป่าไม้อำเภอ สำนักงานแผนการอำเภอ และสาขาของธนาคารส่งเสริมกิจกรรม เป็นองค์กรจัดตั้งที่ดำเนินงานหรือเป็นผู้ปฏิบัติโครงการการเงินจุลภาคที่สำคัญใน สปป.ลาว โดยองค์กรจัดตั้งเหล่านี้ทำงานร่วมกับองค์กรภายนอกหรือโครงการพัฒนาที่แตกต่างกันที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลหรือองค์กรผู้ให้ทุนต่างๆ (สิริวรรณและคณะ, 2546)

1) องค์กรร่วมมือสองฝ่าย และหลายฝ่าย

ธนาคารพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank: ADB) มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาหน่วยงานการเงินใน สปป.ลาว ซึ่งจุดสนใจของธนาคารพัฒนาเอเชียได้มุ่งเน้นใส่หน่วยงานที่เป็นทางการ รวมทั้ง ธนาคาร และสถาบันการเงินจุลภาค ในหน่วยงานการเงินจุลภาค ธนาคารพัฒนาเอเชียได้มุ่งเน้นในการสร้างนโยบายสำหรับสถาบันการเงินจุลภาค และสร้างความเข้มแข็งให้แก่สถาบันเหล่านั้น เพื่อให้กลายเป็นกลไกหนึ่งของการลดความยากจน ธนาคารพัฒนาเอเชียร่วมกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้จัดทำข้อกำหนดกฎระเบียบสำเร็จทั้งสามฉบับ และประกาศใช้ในเดือนมิถุนายน 2551 การสร้างตั้ง และสร้างความเข้มแข็งให้แก่แผนกการเงินจุลภาคของธนาคารแห่ง สปป.ลาว ในหน่วยงานการเงินจุลภาค ธนาคารพัฒนาเอเชียได้มุ่งเน้นโครงสร้างด้านนโยบายสำหรับการปฏิรูปสถาบันการเงินจุลภาคให้เป็นสถาบันที่ได้รับการคุ้มครอง และการสร้างความเข้มแข็ง นอกจากนี้ยังได้ช่วยก่อตั้งและสร้างความเข้มแข็งให้แก่แผนกการเงินจุลภาคของธนาคารแห่ง สปป.ลาว และตั้งสมาคมสินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์จำนวนหนึ่งขึ้นในประเทศลาว ทำให้พบกับสิ่งท้าทายมากมายเช่น ผู้บริหาร และพนักงานยังขาดประสบการณ์ คณะกรรมการยังอ่อนแอ และการขยายการเข้าถึงยังต่ำ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นและการให้การสนับสนุนหน่วยงานการเงินที่ยังอ่อนแอธนาคารพัฒนาเอเชีย ได้ร่วมกับธนาคารแห่ง สปป.ลาว ดำเนินโครงการ “เร่งปฏิริยาการเงินจุลภาคเพื่อผู้ที่ยากจน” ในปี พ.ศ. 2550 โครงการมีเป้าหมายที่จะเพิ่มจำนวนของสถาบันที่ถูกคุ้มครองตามระเบียบการให้มากขึ้น รวมมี 5 สถาบันการเงินจุลภาครับเงินฝาก 8 สถาบันการเงินจุลภาคไม่รับเงินฝากและ 13 สมาคมสินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์ สองเครื่องมือหลักของการสนับสนุนนั้นคือ การเสริมสร้างความสามารถให้แก่ 26 สถาบันการเงินจุลภาคที่เป็นทางการ และการให้เงินช่วยเหลือสมทบทุนครั้งหนึ่งแก่ 18 สถาบันการเงินจุลภาคที่บรรลุนิติฐานะของการคัดเลือกอย่างสมบูรณ์ การพัฒนาเครื่องมือการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับสภาพเงื่อนไขของคนลาว ใน

การวางแผนธุรกิจ การยกระดับความรู้ การจัดตั้งปฏิบัติการเงินจุลภาคที่ดี การคุ้มครองสินเชื่อและหนี้สิน การบริหารจัดการระบบข้อมูลข่าวสารการคุ้มครองระบบบัญชีรวมทั้งการฝึกอบรมด้านบัญชีร่วมกับศูนย์การเงินจุลภาค (Microfinance Center: MFC) ให้การช่วยเหลือสมทบทุนครั้งหนึ่งในระหว่าง 3,000-50,000 US ต่อหนึ่งสถาบันการเงินจุลภาคเป็นระยะเวลา 3 ปี ซึ่งธนาคารพัฒนาเอเชียพบว่า สถาบันการเงินจุลภาครับเงินฝากที่แสวงหาผลกำไรที่ลงทุนโดยผู้ถือหุ้นเอกชนเป็นผู้ที่มีความสามารถมากกว่า ในการรับทุนช่วยเหลือสมทบทุนครั้งหนึ่ง โดยรวมแล้วความสามารถของสถาบันการเงินจุลภาคในการระดมทุนทรัพยากรของตัวเองถือว่ายังจำกัดฉะนั้นจึงมีความสามารถรับทุนได้เพียงครั้งหนึ่งของทุน 800,000 US สหรัฐ ที่ธนาคารพัฒนาเอเชียได้เสนอให้ การดำเนินงานทางการเงินของ 18 สถาบันการเงินจุลภาคที่ได้รับการสนับสนุนภายใต้โครงการ เร่งปฏิบัติการเงินจุลภาคเพื่อคนยากจน แต่ปี พ.ศ. 2551-2553 เห็นว่ามีความแตกต่างกันมาก ในเดือนกันยายน ปี พ.ศ. 2553 สิ่งที่ทำทายเป็น จาก 13 สถาบันใน 18 สถาบันการเงินจุลภาคมีเงินกู้ยืมในความเสี่ยง(PAR>30 วัน) อยู่ที่ 5% และ 8 สถาบันใน 18 สถาบัน ที่มีอัตราส่วนในการดำเนินงาน 100%

องค์กรร่วมมือสากลแห่งประเทศเยอรมัน ได้ก่อตั้งขึ้นในวันที่ 1 มกราคม 2554 โดยให้การช่วยเหลือทางด้านวิชาการเช่น การบริการพัฒนาการร่วมมือทางด้านวิชาการเยอรมัน และ Inwent–Capacity Building International, Germany. ได้ทำงานเกี่ยวกับการก่อตั้ง และสนับสนุนกองทุนหมู่บ้านในประเทศลาว มาแต่ พ.ศ. 2541 ซึ่งเริ่มใน 3 จังหวัด (จังหวัดบ่อแก้ว จังหวัดหลวงน้ำทาและจังหวัดไซยะบุรี)ภายใต้โครงการพัฒนาชนบทในเขตดอยมาถึงปี พ.ศ. 2552 มี 298 กองทุน และประกอบมีสมาชิก 23,923 คน ที่มีธนาคารแห่ง สปป.ลาวเป็นคู่ร่วมงานภาครัฐ ในปัจจุบันมีการขยายไปในบรรดาจังหวัดภาคใต้เช่น จังหวัดอัตปือ และจังหวัดสุวรรณเขต

องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO)ได้ให้การสนับสนุนการสร้างธนาคารหมู่บ้าน 139แห่งใน 5จังหวัด(จังหวัดบ่อแก้ว จังหวัดสุวรรณเขตจังหวัดจำปาสัก จังหวัดคำม่วน และจังหวัดไซยะบุรี) ด้วยการร่วมมือกับสมาคมส่งเสริมการพัฒนาแบบยั่งยืนของชุมชนลาวด้านแรงงานและสวัสดิการสังคมและด้านอุตสาหกรรมการค้าจังหวัดการเข้ามามีส่วนร่วมขององค์กร ILO เริ่มในปี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการร่วมมือ ด้านวิชาการเพื่อแก้ไขปัญหากรณีการค้ามนุษย์(ปีพ.ศ. 2546-2551) และเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการเพศหญิง และให้มีบทบาทหญิง-ชายเหมือนกัน (ปี พ.ศ. 2552-2554) ILOได้พัฒนาธนาคารหมู่บ้านขึ้น เช่น การเงินที่มีการเงินฝากการเงินเพื่อทุกคน การเงินที่เน้นลูกค้าและการพัฒนาเพื่อก้าวไปสู่ความยั่งยืนทางการเงิน ซึ่งธนาคารหมู่บ้านได้ให้การบริการแก่สมาชิกมากกว่า 27,000 คน

ธนาคารโลก (World Bank) ได้ให้การสนับสนุนทางการเงิน และการจัดตั้งปฏิบัติแก่การพัฒนากองทุนหมู่บ้าน ผ่านโครงการพัฒนาที่ขับเคลื่อนโดยชุมชน โครงการพัฒนา

จังหวัดคำม่วน (ในปี พ.ศ. 2551-2556) ได้วางเป้าหมายในการเสริมสร้างความสามารถของจังหวัด และการพัฒนาท้องถิ่น โดยให้การช่วยเหลือแก่ 27 หมู่บ้านใน 3 อำเภอ เพื่อการสนับสนุนกิจกรรมทางการเกษตรของเกษตรกร คู่ร่วมงานในการจัดตั้งปฏิบัติขึ้นจังหวัดคือ อำนาจการปกครองขึ้น จังหวัด โดยหน่วยงานวางแผน และการลงทุนเป็นตัวแทน

2) องค์การที่ไม่ใช่รัฐบาล

สมาคมสหพันธ์สินเชื่อร่วมสัมพันธ์อาเซียนมีสำนักงานใหญ่ที่กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย ได้ให้การสนับสนุนการพัฒนาสหพันธ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์ ใน สปป.ลาวมา เมื่อปี พ.ศ. 2535 รวมทั้งการเสริมสร้างความสามารถให้แก่กองทุนหมู่บ้านก่อนที่จะเป็น สหพันธ์สินเชื่อ และเงินฝากออมทรัพย์ในการยกระดับขึ้นเป็นสหพันธ์สินเชื่อ และเงินฝากออมทรัพย์ คู่ร่วมงานหลักคือธนาคารแห่ง สปป.ลาว หน่วยงานวางแผนและการลงทุนจังหวัดหลวงพระบาง จังหวัดไชยะบุรี จังหวัดอุดมไซ จังหวัดหลวงน้ำทา และองค์กรภายนอกของประเทศโรลลิง และ มูลนิธิ Agriterra and Rabobank Foundation กิจกรรมประกอบด้วย การเตรียมโครงสร้างระเบียบการสำหรับ สหพันธ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์ ที่ประกาศใช้โดย ธนาคารแห่ง สปป.ลาว ในปี พ.ศ. 2551 และระเบียบกฎหมายต่าง ๆ การส่งเสริม และการก่อตั้ง 19 กองทุนหมู่บ้าน และให้การสนับสนุน แก่ 6 สหพันธ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์ และ 44 กองทุนหมู่บ้าน ในปี พ.ศ. 2545-2551 และ สร้างความเข้มแข็งให้แก่ 22 กองทุนหมู่บ้าน ในปี พ.ศ. 2552-2554(สุผิต และคณะ,2552)

2.4 ธนาคารแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2.4.1 ประวัติ และความเป็นมาของธนาคารแห่ง สปป. ลาว

จากสงครามโลกครั้งที่ 2 ประชาชนลาวได้ต่อสู้เพื่อญาติเอกราชโดยผ่านเหตุการณ์ ดังกล่าวมาจนถึงวันที่ 7 ตุลาคม 2511 คณะประจักษ์ศูนย์กลางแนวลาวยุทธชาติจึงได้ตกลงสร้างคลังเงิน ศูนย์กลางเพื่อรับใช้ในการปฏิวัติในระบอบนั้น มีชื่อว่า คลังเงินศูนย์กลาง โดยมีสองส่วนคือ คลังเงิน พิเศษ และคลังเงินศูนย์กลาง ซึ่งขึ้นกับการชี้นำของคณะประจักษ์ศูนย์กลางแนวลาวยุทธชาติ และ คณะกรรมการเศรษฐกิจการเงิน (สำนักงานเศรษฐกิจการเงิน)

เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2516-2517 ในเวลานี้การคลังมีการขยายตัวมากทำให้ ศูนย์กลางแนวลาวยุทธชาติเปลี่ยนชื่อจากคลังเงินเป็นธนาคารแห่งประเทศลาว ซึ่งมีธนาคาร ศูนย์กลาง ธนาคารพิเศษ ธนาคารจังหวัด สำนักงาน องค์การต่าง ๆ และมีการเคลื่อนไหวทางด้านการเงินโดยมีการสะสมทุนเช่น ฝากออมทรัพย์ และมีการปล่อยกู้เพื่อรับใช้การผลิตต่าง ๆ ทำให้มีการขยายไปใน 5 จังหวัดในภาคใต้เช่น จังหวัดสาละวัน จังหวัดบรีวน จังหวัดอัตตะปือ จังหวัดศีพรณคอน

มาถึงวันที่ 2 ธันวาคม 2518 ประเทศลาว ได้สถาปนา สาธารณะรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว นับแต่นั้นมา พรรคและรัฐบาลได้ยึด และโอนเอาธนาคารแห่งชาติลาวในเมื่อก่อนพร้อมด้วย ธนาคารเอกชน นายทุนจำนวนหนึ่งเป็นกรรมสิทธิ์ของรัฐ

มาถึงปี พ.ศ. 2523 สภาประชาชนสูงสุดได้ออกกฎหมายฉบับเลขที่ 001/81/ ปสส. ครั้งวันที่ 21 สิงหาคม 2524 ว่าด้วยการผูกขาด เกี่ยวกับธนาคาร เวลานี้ธนาคารได้เปลี่ยนชื่อจากธนาคารแห่งชาติมาเป็นธนาคารแห่งรัฐ และมีการดำเนินงานดังนี้

- ดำเนินการคุ้มครองรอบด้านแต่ศูนย์กลางถึงท้องถิ่นเช่น ด้านการจัดตั้ง การบรรจุพนักงาน ด้านการเงิน และงบประมาณ การปฏิบัตินโยบายเงินเดือน และการใช้จ่ายต่าง ๆ ธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบ

- ด้านวิชาเฉพาะในระบอบนี้ แหล่งทุนไม่ค่อยเพียงพอเท่าไร ส่วนมากอาศัยทุนพิมพ์จำหน่ายตามแผนการที่ศูนย์กลางอนุมัติในแต่ละปี นอกจากนั้นก็ยังมีทุนช่วยเหลือ และการระดมเงินฝากออมทรัพย์จำนวนหนึ่ง

- ด้านการนำเงินทุนกล่าวคือ รับใช้นโยบายจัดสร้าง และก่อสร้างสังคมนิยมเช่น ให้โรงจักรโรงงาน นิคมเกษตรของรัฐกู้ยืม นอกจากนั้นก็ให้ร้านค้าของรัฐ ส่วนสหกรณ์ซื้อขาย สหกรณ์เกษตร และเศรษฐกิจเอกเทศ เอกชนไม่ได้ปล่อยให้กู้เพราะในการปล่อยกู้มีวงจำกัด

ในมติการประชุมใหญ่ของพรรคประชาชน ปดิวติลาวครั้งที่ 5 ซึ่งได้จัดขึ้นเมื่อ วันที่ 13 พฤศจิกายน 2529 ที่นครหลวงเวียงจันทน์ ในที่ประชุมครั้งนี้ได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงใหม่รอบด้าน โดยสภารัฐมนตรีได้ออกข้อตกลง เลขที่ 11/ปสส. ครั้งวันที่ 12 มีนาคม 2531 ว่าด้วยการหันระบบธนาคาร ไปสู่ธุรกิจตามทิศสังคมนิยม เพื่อทำให้มีประสิทธิภาพผลเป็นจริง ธนาคารแห่งรัฐก็หันเอาระบบธนาคารที่เป็นหนึ่งเดียวในเมื่อก่อนเป็นธนาคาร 2 ชั้นกล่าวคือ ธนาคารกลาง และธนาคารธุรกิจ ธนาคารกลางเป็นธนาคารของธนาคารหรือธนาคารแม่เพื่อทำหน้าที่คุ้มครองมหภาคทางด้านเศรษฐกิจ เงินตรา และสินเชื่อ ในเวลานี้ธนาคารได้เปลี่ยนชื่อจากธนาคารแห่งรัฐเป็นธนาคารแห่ง สปป. ลาว ซึ่งกฎหมายเลขที่ 05 /สพข. วันที่ 14 ตุลาคม 2538 รับรองมีสภาพบริหารธนาคารแห่ง สปป. ลาว เป็นองค์กรคุ้มครองดูแลสูงสุด ธนาคารแห่ง สปป. ลาวเป็นองค์กรนิติบุคคล เป็นสมาชิกของรัฐบาลมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่นครหลวงเวียงจันทน์ เป็นผู้คุ้มครองตรวจตราบรรดา ธนาคารธุรกิจ และสถาบันการเงินใน สปป. ลาว

ในการหันธนาคารไปสู่ธุรกิจได้สำเร็จลงในปี พ.ศ. 2534 บรรดาธนาคารธุรกิจเหล่านี้ทำหน้าที่จุลภาคให้บริการลูกค้าโดยตรงต่อการให้กู้ยืม การฝากออมทรัพย์ การถอน การโอนเงิน การชำระ การค้าประกัน และอื่น ๆ ภายใต้การคุ้มครอง และตรวจตราของธนาคารแห่ง สปป. ลาว ในช่วงเวลานี้บรรดาธนาคารธุรกิจของรัฐหุ้นส่วนเอกชน เอกชนภายใน และต่างประเทศ เริ่มก่อตั้ง

ขึ้นมากมายเช่น ธนาคารร่วมพัฒนาลาว-ไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารไทยพาณิชย์ มาถึงปี พ.ศ. 2536 รัฐบาลได้ตั้งธนาคารส่งเสริมกสิกรรม ขึ้นเป็นธนาคารที่รับใช้เฉพาะการผลิตทางการเกษตร นับจากปี พ.ศ. 2533 เป็นต้นมาระบบธนาคาร ในประเทศลาวมีการขยายตัวขึ้นเรื่อย ๆ มาจนถึงปัจจุบัน ดังนั้น รัฐบาลจึงออกคำรับรับรองเอาไว้ที่ 7 ตุลาคม 2511 ถือเป็นวันก่อตั้งแขนงธนาคาร (เวียงทอง, 2555)

2.4.2 บทบาท และหน้าที่ของธนาคารแห่ง สปป. ลาว

1) ธนาคารแห่ง สปป. ลาว มีบทบาทดังนี้

1.1) เป็นเสาหลักให้แก่รัฐบาล ในการคุ้มครองมหากาตทางด้านเงินตรา สินเชื่อ ของธนาคารในขอบเขตทั่วประเทศ

1.2) ส่งเสริม และรักษาเสถียรภาพของเงินตราภายใน และต่างประเทศ ยก ประสิทธิภาพของกลไกการชำระ และฐานะการชำระหนี้ของระบบธนาคารเพื่อทำให้ระบบ เงินตรา สินเชื่อของ สปป. ลาว เคลื่อนไหวมีประสิทธิภาพ และโปร่งใส

1.3) ส่งเสริม และอำนวยความสะดวกการเคลื่อนไหวของเงินตรา รับผิดชอบตามแผนพัฒนา เศรษฐกิจ-สังคมของ สปป. ลาว

2) ธนาคารแห่ง สปป. ลาว มีขอบเขตสิทธิ์ดังนี้

2.1) พิมพ์จำหน่ายธนบัตร และเงินเหรียญเพียงผู้เดียวตามการอนุมัติของรัฐบาล พร้อมทั้งคุ้มครองการชำระเงินตราในขอบเขตทั่วประเทศ

2.2) คุ้มครองมหากาตทางด้านเงินตรา เป็นธนาคารของธนาคารธุรกิจ และสถาบัน การเงินที่ขึ้นกับตน ทั้งเป็นผู้ให้กู้ยืมผู้สุดท้ายแก่ธนาคารธุรกิจ และสถาบันการณังกกล่าวเพื่อ วัตถุประสงค์ปฏิบัตินโยบายเงินตรา

2.3) ปฏิบัตินโยบายคุ้มครองเงินตราต่างประเทศ และอัตราแลกเปลี่ยน

2.4) จำหน่ายพันธบัตรในนามของตนเพื่อวัตถุประสงค์ ปฏิบัตินโยบายเงินตรา ซื้อ ขายพันธบัตรโดยตรงกับธนาคารธุรกิจ และสถาบันการเงินอื่น ๆ

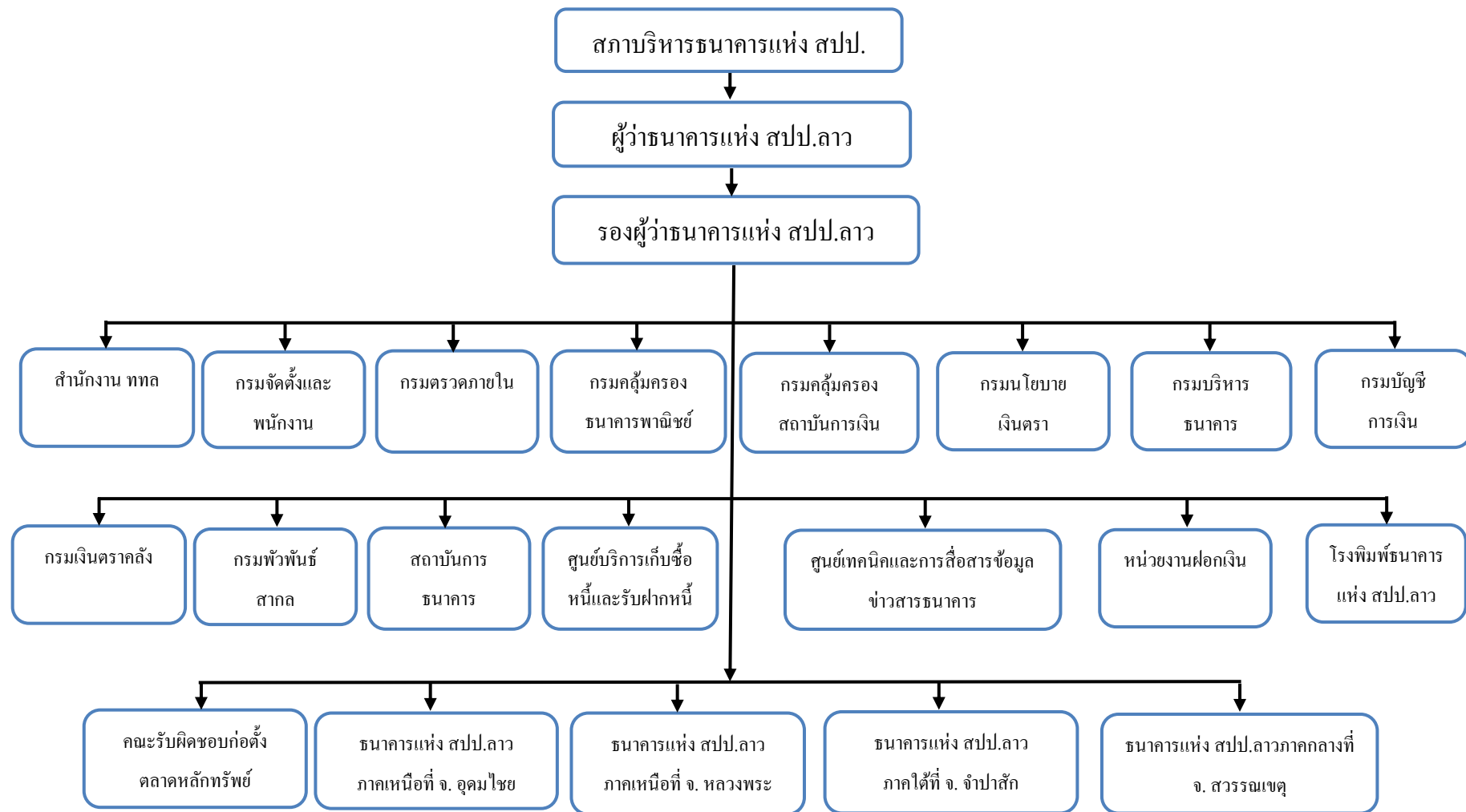
2.5) อนุมัติในการสร้างสาขาของธนาคาร แห่ง สปป. ลาว ธนาคารธุรกิจภายในประเทศ ธนาคารธุรกิจต่างประเทศ สถาบันการเงินที่ขึ้นกับตนตามข้อตกลงของรัฐบาล

3) ธนาคาร แห่ง สปป. ลาว มีหน้าที่ดังนี้

- 3.1) คຸ້ມครอง และตรวจตราธนาคารธุรกิจ สถาบันการเงินที่ขึ้นกับตนเพื่อรับประกันความมั่นคงของระบบธนาคารอย่างเป็นปกติ
- 3.2) รักษา และคຸ້ມครองคลังสำรองเงินตราต่างประเทศของรัฐบาล
- 3.3) รวบรวมข้อมูลข่าวสารจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง จากธนาคารธุรกิจ และสถาบันการเงินที่ขึ้นกับตนเพื่อทำสถิติวิจัย และคาดคะเนเกี่ยวกับงานธนาคาร
- 3.4) รายงานให้คำเห็นเกี่ยวกับเศรษฐกิจ เงินตรา การธนาคารให้รัฐบาลทราบอย่างเป็นปกติ
- 3.5) เป็นตัวแทนให้รัฐบาลในองค์กรจัดตั้งการเงิน สินเชื่อ และธนาคารสากล และเช่นเดียวกับองค์กรจัดตั้งดังกล่าวตามการมอบหมายของรัฐบาล
- 3.6) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่รัฐบาลมอบหมายให้ (สภาแห่งชาติ , 2538)

2.4.3 แขนงการเงินจุลภาคที่ขึ้นกับธนาคาร แห่ง สปป. ลาว

สถาบันการเงินจุลภาคที่ถูกคຸ້ມครองโดยธนาคารกลางในปี พ.ศ. 2552 มี 26 หน่วยบริการ ประกอบด้วย 5 สถาบันการเงินจุลภาคที่รับเงินฝาก 8 สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก และ 13 สหกรณ์สินเชื่อ และเงินฝากออมทรัพย์ สถาบันการเงินจุลภาคที่รับเงินฝากส่วนมากแล้วดำเนินงานในภาคกลางเช่น สถาบันการเงินจุลภาคนีวตัน สถาบันการเงินจุลภาคไปรษณีย์ลาว สถาบันการเงินจุลภาคเอกพัฒนา สถาบันการเงินจุลภาคสายใยสัมพันธ์ และภาคเหนือมี 1 สถาบันที่รับเงินฝากคือ สถาบันการเงินจุลภาคจำปาสัก ส่วนสถาบันที่ไม่รับเงินฝากส่วนมากแล้วดำเนินงานทางภาคเหนือของลาว และทางภาคใต้ของลาวมีสหกรณ์สินเชื่อ และเงินฝากออมทรัพย์ดำเนินงาน 1 หน่วยบริการ



ภาพที่ 2 โครงสร้างของธนาคารแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มา: <http://www.bol.gov.la/> (วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2555)

2.5 สถาบันการเงินจุลภาคระดับจังหวัดใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2.5.1 จังหวัดพงสาลี (Phongsaly Province)

จังหวัดพงสาลีตั้งอยู่ทางภาคเหนือสุดของประเทศลาว และเป็นเขตที่ห่างไกลใน สปป. ลาว เป็นดอยสูง มีป่าไม้ปกคลุมหนาแน่น มีแม่น้ำที่อุดมสมบูรณ์ แต่การเงินจุลภาคยังมีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางการเงิน ถึงอย่างไรก็ตามการเงินจุลภาคยังมีข้อจำกัดอยู่มาก ในเขตดังกล่าว ยังมีสถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝากหนึ่งหน่วยบริการที่มีชื่อว่า สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนา พงสาลี (IFDP) ซึ่งได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2549 มีกองทุนพัฒนาหมู่บ้าน 143 หน่วยที่ให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนผู้ยากจนใน 143 หมู่บ้าน ในปี พ.ศ. 2552 บรรดาหน่วยงานบริการดังกล่าว มีสมาชิก 4,645 คน (ประมาณ 2.7% ของพลเมืองทั่วประเทศ) ที่สามารถเข้าถึงการบริการทางการเงิน ในนั้นมีผู้กู้ 4,109 คน ซึ่งมียอดเงินกู้ค้างชำระ 5.29 ต่อกีบ (ประมาณ 20,307,101 บาท) องค์กรที่สนับสนุนงานดังกล่าว และแสดงบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาหน่วยงานนี้คือ สำนักงานสหพันธ์แม่หญิง(สตรี) สำนักงานพัฒนาชนบท และแก้ไขปัญหาคความยากจนนอกจากนั้นยังมีองค์กรจัดตั้งสากลจำนวนหนึ่งให้การสนับสนุนงานการเงินจุลภาคเช่น องค์กรปฏิบัติการด้านการเกษตรแห่งประเทศไทยและองค์กรกาแดงเคนมาก

2.5.2 จังหวัดหลวงน้ำทา (Louangnamtha Province)

จังหวัดหลวงน้ำทาดังอยู่ทางภาคเหนือของลาว มี 3 อำเภอที่ยากจนเช่น อำเภอลอง อำเภอ นาด และอำเภอเวียงพูคา ที่มี 7,918 ครอบครัวที่ยากจน การดำเนินงานของกองทุนพัฒนาหมู่บ้าน มีการขยายตัวอย่างมากภายในจังหวัด ในปี พ.ศ. 2552 มี 104 กองทุนที่รับเงินฝากมี 34 กองทุนที่ไม่รับเงินฝาก กองทุนหมู่บ้านดังกล่าวให้บริการแก่ลูกค้าถึง 8,400 กว่าคน แต่มีเพียงครึ่งหนึ่งของจำนวนลูกค้าได้รับเงินกู้เพื่อนำไปใช้เข้าในกิจกรรมที่สร้างรายได้ และมียอดเงินกู้ค้างชำระถึง 5.11 ต่อกีบ (ประมาณ 19,616,122 บาท) และมี 3 องค์กรหลักที่ให้การสนับสนุนการเงินจุลภาคเช่น องค์กรร่วมมือสากลแห่งประเทศไทย สหพันธ์แม่หญิง(สตรี) และสมาคมสหพันธ์สันเขือร่วม สัมพันธ์อาเชียน ถึงอย่างไรก็ตามการพัฒนาการเงินจุลภาคในจังหวัดยังต้องการความช่วยเหลือจากภายนอก และภายในจังหวัดยังไม่มีสถาบันการเงินจุลภาคเลย

2.5.3 จังหวัดอุดมไซ (Oudomxai Province)

การเงินจุลภาคเข้ามาในจังหวัดอุดมไซในปี พ.ศ. 2542 โดยสำนักงานการเงินจุลภาคจังหวัด และในปัจจุบันสำนักงานนี้ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็นสถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝากพัฒนาอุดมไซ ในปี พ.ศ. 2552 มีสถาบันการเงินจุลภาค 1 หน่วยบริการ และกองทุนหมู่บ้านประมาณ 245 หน่วย

บริการในจังหวัด หน่วยงานบริการการเงินจุฬาลาดังกล่าวมีสมาชิก 15,534 คน ซึ่งในนั้นมีเพียงประมาณ 8,000 คน เท่านั้นที่ได้รับสินเชื่อขนาดเล็ก และมียอดเงินกู้ค้างชำระประมาณ 6.60 ดอลลาร์ (ประมาณ 25,335,292 บาท) องค์กรจัดตั้งที่แสดงบทบาทสำคัญในการพัฒนาแรงงานในจังหวัดมีสำนักงานสหพันธ์แม่หญิง และสำนักงานพัฒนาชนบท และลดผ่อนความยากจน

2.5.4 จังหวัดหลวงพระบาง (Louangprabang Province)

การเงินจุฬาลาดังกล่าวในจังหวัดหลวงพระบางได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างมากเริ่มมาเมื่อปี พ.ศ. 2547 โดยที่อำนาจการปกครองท้องถิ่นได้สร้างกองทุนพัฒนาหมู่บ้านใน 4 อำเภอที่ยากจนของจังหวัด (อำเภอโพนไซ อำเภอปากแซง อำเภอเวียงคำและอำเภอพูม) ต่อมาสหกรณ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์ จังหวัดได้รับการก่อตั้งขึ้นจากนั้นการดำเนินงานของการเงินจุฬาลาดังกล่าวก็เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง มี 1 สถาบันการเงินจุฬาลาดังกล่าวที่ไม่รับเงินฝาก 1 สหพันธ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์ และ 240 กองทุนหมู่บ้านในปี พ.ศ. 2552 หน่วยงานบริการการเงินจุฬาลาดังกล่าวมีสมาชิก 16,242 คน ประมาณ 80 % ของจำนวนสมาชิกที่สามารถเข้าถึงสินเชื่อขนาดเล็ก เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการสร้างรายได้ของสมาชิก และมียอดเงินกู้ค้างชำระประมาณ 8.41 ดอลลาร์ (ประมาณ 32,284,069 บาท) องค์กรจัดตั้งที่แสดงบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาการเงินจุฬาลาดังกล่าวเช่น สำนักงานสหพันธ์แม่หญิง(สตรี) และสำนักงานพัฒนาชนบทและลดผ่อนความยากจน องค์กรสุพานิมิต และสมาคมสหพันธ์สินเชื่อร่วมสัมพันธ์อาเซียน

2.5.5 จังหวัดหัวพัน (Houaphanh Province)

กองทุนพัฒนาหมู่บ้านได้รับการส่งเสริม และเอาใจใส่อย่างจริงจังโดยอำนาจการปกครองในจังหวัดปี พ.ศ. 2546 –2552 จังหวัดหัวพัน มีกองทุนหมู่บ้าน 140 หน่วย และสถาบันการเงินจุฬาลาดังกล่าวที่ไม่รับเงินฝาก 1 แห่ง ซึ่งมีสมาชิก 6,103 คน ในนั้นมีประมาณ 3,951 คนได้รับสินเชื่อขนาดเล็ก มียอดเงินกู้ค้างชำระ 3 ดอลลาร์ (ประมาณ 11,516,314 บาท) องค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการเงินจุฬาลาดังกล่าวในจังหวัดคือ สำนักงานสหพันธ์แม่หญิง (สตรี) และทำงานร่วมกับ United Nations Office on Drugs and Crime: UNODC และองค์กรกาแดงเคนมาก

2.5.6 จังหวัดบ่อแก้ว (Bokeo Province)

จังหวัดบ่อแก้วตั้งอยู่ทางภาคเหนือของประเทศไทยมี 4 อำเภอที่ยากจน และมี 5,942 ครอบครัวที่มีฐานะยากจน เพื่อเป็นการบรรเทาความยากจน และช่วยให้ประชาชนในเขตชนบทสามารถเข้าถึงการบริการทางการเงิน องค์กรร่วมมือสากลแห่งประเทศเยอรมัน มีการสนับสนุนการดำเนินงาน

การเงินจุลภาคโดยตั้งกองทุนหมู่บ้านเพื่อพัฒนาชุมชนของจังหวัดในปี พ.ศ. 2543 มาถึงปี พ.ศ. 2552 มีสถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝากหนึ่งหน่วยบริการ และยังมี 31 กองทุนหมู่บ้าน การดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า หน่วยบริการมีสมาชิกถึง 10,673 คน และมีประมาณ 5,000 คนที่ได้รับเงินกู้ซึ่งมียอดเงินกู้ค้างชำระ 5 ต่อกีบ (ประมาณ 19,193,857 บาท) องค์กรที่จัดตั้งขึ้นมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทางการเงินจุลภาค เช่น องค์กร NCA VICO และองค์กรร่วมมือสากลแห่งประเทศไทยเยอรมัน

2.5.7 จังหวัดไชยะบูลี (Xaiyabouly Province)

การเงินจุลภาคได้เข้ามามีบทบาทในจังหวัดในปี พ.ศ. 2540 ในปัจจุบันสำนักงานการเงินจุลภาคได้อยู่ภายใต้การทำงานของหน่วยงานการเงินจังหวัด ในปี พ.ศ. 2552 มีสถาบันการเงินจุลภาคที่รับเงินฝากจำนวน 3 หน่วยบริการคือ สำนักงานการเงินจุลภาคไชยะบุรี สำนักงานการเงินจุลภาคอำเภอคอบ และสำนักงานการเงินจุลภาคอำเภอหงสา ซึ่งสำนักงานการเงินจุลภาคอำเภอคอบ และอำเภอหงสา ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรร่วมมือสากลแห่งประเทศไทยเยอรมัน ภายในจังหวัดยังมีกองทุนหมู่บ้านที่รับเงินฝาก และไม่รับเงินฝากจำนวน 281 แห่ง และ 22 หน่วยบริการตามลำดับ ซึ่งส่วนมากแล้วได้รับการช่วยเหลือ และสนับสนุนจากสำนักงานสหพันธ์แม่หญิง (สตรี) สำนักงานพัฒนาชนบทและลดผ่อนความยากจน ซึ่งมีการทำงานร่วมกับสมาคมสหพันธ์สินเชื่อร่วมสัมพันธ์อาเซียน กองทุนสากลเพื่อการพัฒนาการเกษตรสรุปแล้วสำหรับแผนการเงินจุลภาคในจังหวัดไชยะบุรีมีสมาชิก 30,295 คน ในจำนวนประมาณครึ่งหนึ่งได้รับสินเชื่อขนาดเล็ก มียอดเงินกู้ค้างชำระประมาณ 4.1 ต่อกีบ (ประมาณ 15,738,963 บาท)

2.5.8 นครหลวงเวียงจันทน์ (Vientiane Capital)

นครหลวงเวียงจันทน์เป็นเขตที่มีกิจกรรมการเงินจุลภาคมากที่สุด เนื่องจากมีความหนาแน่นของประชากรมาก และมีความต้องการการบริการทางการเงินมาก แผนการเงินจุลภาคในเขตนี้ประกอบด้วยสถาบันการเงินจุลภาคที่รับเงินฝาก 3 หน่วยบริการ (สถาบันการเงินจุลภาคนิวตัน เอกพัฒนา และไปรษณีย์ลาว) มีสหกรณ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์ 4 แห่ง (สหกรณ์สินเชื่อและการผลิตขนาดเล็ก สหกรณ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์พัฒนา สหกรณ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์มิตรภาพและสหกรณ์พัฒนาชนบทนาทรายทอง) และมี 789 กองทุนหมู่บ้าน องค์กรหลักที่สนับสนุนกองทุนหมู่บ้านคือ สหพันธ์แม่หญิง ในปี พ.ศ. 2552 แผนการเงินจุลภาคในนครหลวงเวียงจันทน์มีตัวเลขสมาชิก 160,000 คน ประมาณหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกที่สามารถเข้าถึงแหล่งสินเชื่อขนาดเล็กได้โดยมียอดเงินกู้ค้างชำระ 158 ต่อกีบ (ประมาณ 606,525,911 บาท)

2.5.9 จังหวัดเชียงขวาง (Xiangkuang Province)

ภายในจังหวัดเชียงขวางมีแต่กองทุนหมู่บ้านที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลได้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2545 มาถึง ปี พ.ศ. 2552 มีกองทุนหมู่บ้าน 157 หน่วยบริการ มีสมาชิก 6,211 คน เฉลี่ยประมาณ 70 คนต่อ 1 กองทุน มีสมาชิกที่กู้ 4,412 คน มียอดเงินกู้ค้างชำระประมาณ 4.4 ต่อกีบ (ประมาณ 16,890,595 บาท) องค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการเงินจุลภาคคือ สำนักงานสหพันธ์แม่หญิง(สตรี) สำนักงานพัฒนาชนบทและลดผ่อนความยากจน สำนักงานกสิกรรม – ป่าไม้ อำเภอบาเปก และสำนักงานแนวดาวสร้างชาติประจำจังหวัด และมีองค์กรสากลที่ให้การสนับสนุน เช่น องค์กรกาแดงเดนมาก และกองทุนสากลเพื่อการพัฒนาการเกษตร

2.5.10 จังหวัดเวียงจันทน์ (Vientiane Province)

ในจังหวัดเวียงจันทน์มีจำนวนอำเภอมากถึง 12 อำเภอ ซึ่งมี 149 หมู่บ้านที่ยากจน มี 7,149 ครัวเรือนที่มีฐานะยากจน อำนาจการปกครองจังหวัดได้เห็นความสำคัญของการเงินจุลภาคลดความยากจน ในปี พ.ศ. 2545 ถึง ปี พ.ศ. 2552 มีสหกรณ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์จำนวน 2 แห่ง และสถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก 1 หน่วยบริการ (สหกรณ์สินเชื่อ และเงินฝากออมทรัพย์ อำเภอเวียงจันทน์ อำเภอธรรมาคม และสถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝากอำเภอร่ม) และมี 247 กองทุนหมู่บ้าน สถาบันการเงินจุลภาค และกองทุนหมู่บ้านมีสมาชิก 28,806 คน มีผู้กู้ 19,082 คน มีเงินกู้ค้างชำระ 7.4 ต่อกีบ (ประมาณ 28,406,909 บาท) องค์กรหลักที่ให้การสนับสนุนการเงินจุลภาคคือ สหพันธ์แม่หญิง(สตรี)ที่ทำงานร่วมกับมูลนิธิสำหรับการพัฒนาการเกษตรครบวงจร Non Government Organization: NGO ของ ไทย และ United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific: UNESCAP

2.5.11 จังหวัดบรีคำไซ (Bolikhamsay Province)

เนื่องจากการเอาใจใส่อย่างจริงจังของพรรค และรัฐบาลโดยเฉพาะในจังหวัด การเงินจุลภาคในจังหวัดมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ในปี พ.ศ. 2547 หน่วยงานการเงินจุลภาคมีสมาชิก 8,704 คน ที่เข้าถึงการบริการ ในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวนสมาชิกเพิ่มมากขึ้นเป็น 14,200 คน เพราะได้รับการสนับสนุนทางการเงินจาก 1 สหกรณ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์ (กองทุนกลุ่มผลิตสินค้าปากทอน) และ มี 149 กองทุนหมู่บ้าน กิจกรรมเหล่านั้นได้ให้สินเชื่อแก่สมาชิกจำนวน 7,780 คน มียอดเงินกู้ที่ค้างชำระประมาณ 8 ต่อกีบ (ประมาณ 30,760,172 บาท) องค์กรที่มีบทบาทสำคัญในหน่วยงานคือ สหพันธ์แม่หญิง(สตรี) กองทุนลดผ่อนความยากจน สำนักงานพัฒนาชนบทและลดผ่อนความยากจน

2.5.12 จังหวัดคำม่วน (Khammouane Province)

แผนงานการเงินจุลภาคของจังหวัดได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องประกอบด้วย สหกรณ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์ทำแขก และมีกองทุนหมู่บ้าน 340 กองทุน ในปี พ.ศ. 2552 หน่วยงานการเงินจุลภาคของจังหวัดมีสมาชิกอยู่ประมาณ 15,603 คน มียอดเงินกู้ค้างชำระประมาณ 20.85 ต่อกีบ (ประมาณ 80,038,387 บาท) มีหลายองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมสินเชื่อเช่น สำนักงานแนวลาสร้างชาติ สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคม สำนักงานพัฒนาชนบทและลดผ่อนความยากจน และสหพันธ์แม่หญิง (สตรี)

2.5.13 จังหวัดสวรรณเขต (Savannakhet Province)

สวรรณเขตเป็นจังหวัดที่มีเนื้อที่ใหญ่ที่สุดในประเทศลาวและมีประสบการณ์ในการสร้างกองทุนพัฒนาหมู่บ้าน ในปี พ.ศ. 2552 ประกอบด้วย 3 สหกรณ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์ และมี 1 สถาบันที่รับเงินฝาก (สหกรณ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์เซโน สหกรณ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์ร่วมใจพัฒนา สหกรณ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์ปากช่อง และสถาบันการเงินจุลภาคสายใยสัมพันธ์) และมี 169 กองทุนหมู่บ้าน จากการดำเนินงานที่ผ่านมาหน่วยงานการเงินจุลภาคมีสมาชิกประมาณ 18,514 คน มีผู้กู้เงิน 13,012 คนมีเงินกู้ค้างชำระ 23.7 ต่อกีบ (ประมาณ 90,978,886 บาท) มีทุนประมาณ 33 ต่อกีบ (ประมาณ 126,679,462 บาท) ในอดีตแผนวางแผนและการลงทุนจังหวัดเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนการสร้างกองทุนพัฒนาหมู่บ้าน แต่ในปัจจุบันได้มอบอำนาจให้สำนักงานพัฒนาชนบทและลดผ่อนความยากจน แผนกแรงงานและสวัสดิการสังคมทั้งขึ้นอำเภอและขึ้นจังหวัด ได้มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการสร้างกองทุนพัฒนาหมู่บ้าน

2.5.14 จังหวัดสาละวัน (Saravan Province)

ในจังหวัดนี้ไม่มีสถาบันการเงินจุลภาคให้บริการทางการเงิน เนื่องจากความลำบากในการเดินทางเข้าถึงเขตจุดชุมและความยุ่งยากในการสื่อสารเพราะใช้ภาษาท้องถิ่นทำให้มีหน่วยงานการเงินจุลภาคมีเพียง 58 กองทุนหมู่บ้าน มีสมาชิก 2,643 คนมีเพียงครึ่งหนึ่งของสมาชิกที่ได้รับสินเชื่อมีองค์กรหลักที่ทำหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมคือ สหพันธ์แม่หญิง

2.5.15 จังหวัดเซกอง (Xekong Province)

ในจังหวัดเซกองมีกองทุนหมู่บ้านจำนวนไม่มากเมื่อเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ และไม่มีสถาบันการเงินจุลภาค ทั้งนี้เพราะว่ามีจำนวนประชาน้อยและไม่มีแรงจูงใจในการดำเนินกิจกรรมทางการเงินแต่ถึงอย่างไรก็ตามหน่วยงานการเงินจุลภาคของจังหวัดยังมี 20 กองทุนหมู่บ้าน โดยเริ่มจากสำนักงาน

สหพันธ์แม่หญิง (สตรี) และสำนักงานพัฒนาชนบทและลดผ่อนความยากจนมีสมาชิก 853 คน มียอดเงินกู้ค้างชำระ 1.75 ตีอกีบ (ประมาณ 6,717,850 บาท) และมีทุนประมาณ 2.61 ตีอกีบ (ประมาณ 10,019,850 บาท)

2.5.16 จังหวัดจำปาสัก (Champasack Province)

ภายในจังหวัดมีกองทุนหมู่บ้าน 795 กองทุน และสหกรณ์สินเชื่อและเงินฝากออมทรัพย์ ซึ่งได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2552 แผนการเงินจุลภาคของจังหวัดมีสมาชิก 70,149 คน มีผู้กู้ 21,338 คน รวมแล้วยอดเงินกู้ที่ค้างชำระประมาณ 10 ตีอกีบ (ประมาณ 38,387,715 บาท) ทุนประมาณ 46 ตีอกีบ (ประมาณ 176,583,493 บาท) องค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการเงินจุลภาคเช่น สำนักงานพัฒนาชนบทและลดผ่อนความยากจน สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคม สำนักงานกิจกรรมและป่าไม้ และสหพันธ์แม่หญิง (สตรี)

2.5.17 จังหวัดอัตตราปือ (Attapeu Province)

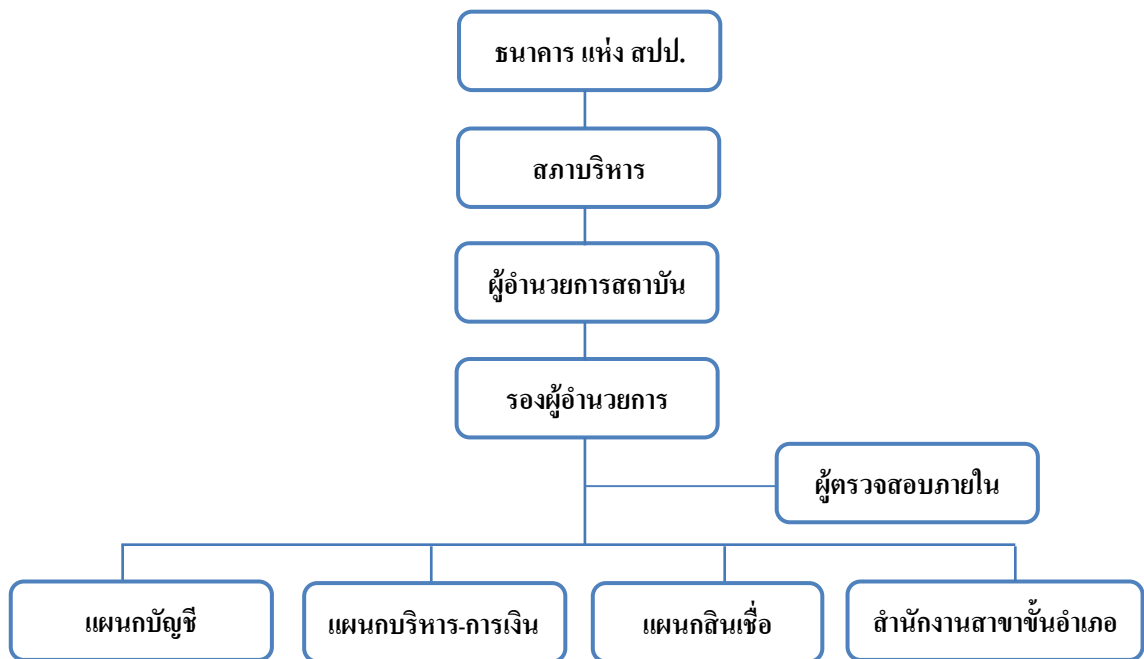
จังหวัดอัตตราปือตั้งอยู่ทางภาคใต้สุดของลาวมี 149 กองทุนหมู่บ้าน มีจำนวนสมาชิก 4,189 คน และมีจำนวนผู้ได้รับสินเชื่อ 2,246 คน มียอดเงินกู้ค้างชำระประมาณ 8.55 ตีอกีบ (ประมาณ 32,821,497 บาท) มีต้นทุน 10 ตีอกีบ (ประมาณ 38,387,715 บาท) องค์กรที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาคือ องค์กรร่วมมือสากลแห่งประเทศไทยเยอรมัน และสำนักงานพัฒนาชนบทและลดผ่อนความยากจน (สุผิด และคณะ, 2552)

2.6 สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี

2.6.1 ความเป็นมาของสถาบัน

สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี (สภพพ.) เป็นหน่วยงานหนึ่งของโครงการพัฒนาชนบทอำเภอพงสาลี (คพพพ.) เป็นโครงการที่ได้รับทุนช่วยเหลือจากองค์กรฝรั่งเศสเพื่อการพัฒนา (French Développement Agence : AFD) และได้รับการช่วยเหลือด้านวิชาการจากองค์กรร่วมมือทางด้านวิชาการของลาว (Committee for Cooperation with Laos: CCL) ได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2540 สำนักงานบริการทางด้านวิชาการให้แก่กองทุนหมู่บ้านของอำเภอพงสาลี (ระยะปฏิบัติโครงการปี พ.ศ. 2540-2549) ในปี พ.ศ. 2547 ทางโครงการมีการปฏิรูปสำนักงานบริการทางด้านวิชาการให้แก่กองทุนหมู่บ้านที่ขึ้นกับโครงการพัฒนาชนบทอำเภอพงสาลี และระบบกองทุนหมู่บ้านมีการดำเนินงานอย่างอิสระด้านค่าใช้จ่าย และการบริหารงาน นับจากนั้นมาหน่วยงานดังกล่าวได้แยกตัวออกจากโครงการแต่ยังอยู่ภายใต้การทำงานของโครงการ และมีการดำเนินงาน

อย่างอิสระ และมีประสิทธิภาพ ในช่วงปี พ.ศ. 2548-2549 ทางหน่วยงานได้ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญของโครงการ และได้มีการเตรียมแผนการดำเนินงานเพื่อปรับเป็นสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพวงสาธิตอย่างเป็นทางการ (สุวันทา , 2554)



ภาพที่ 3 โครงสร้างสำนักงานสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพวงสาธิต

2.6.2 วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพวงสาธิตมีวิสัยทัศน์เพื่อดำเนินงานในการพัฒนาเศรษฐกิจ-สังคมของจังหวัดพวงสาธิตให้ดีขึ้น ดำเนินกิจการตามกลไกการตลาด เป็นสถาบันการเงินที่มีการดำเนินงานอย่างอิสระทางการเงิน สร้างความเข้มแข็งด้วยตัวเอง มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และมีส่วนช่วยในการลดปัญหาความยากจน และสร้างความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจของจังหวัดอย่างต่อเนื่อง

พันธกิจ สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพวงสาธิต (สภพพ) มีการบริการเงินกู้ขนาดเล็กที่เหมาะสมกับกิจกรรมขนาดย่อมที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ครอบครัว และมีการดำเนินการธุรกิจที่รวดเร็ว เชื่อถือได้ โปร่งใส มีความมั่นคง พร้อมกับการให้บริการเงินฝากตามความเหมาะสมรับ ประกัน ได้จากการดำเนินงานที่มีความต่อเนื่อง และมีความมั่นคงในการดำเนินการ(สุวันทา , 2554)

2.6.3 สินเชื่อ และขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อ

2.6.3.1 ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้

1) การเสนอขอเงินกู้

ลูกค้าที่ต้องการกู้เงินต้องยื่นคำร้องเสนอขอเงินถึงพนักงาน วิชาการหรือพนักงานต้อนรับ

1.1) กล่าวต้อนรับ และทักทายลูกค้าด้วยความยินดี

1.2) ถามวัตถุประสงค์ของลูกค้าที่ต้องการ (กู้เงินจากสถาบันการเงินจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

- อธิบายระเบียบหลักการของสินเชื่อโดยสรุปให้ลูกค้าเช่น หลักการสินเชื่อ ประเภทเงินกู้ วงเงินกู้ ระยะเวลาของเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย การชำระ และอื่น ๆ ที่เป็นการโฆษณาเพื่อดึงความสนใจของลูกค้า

- อธิบายขั้นตอนในการกู้เงินเช่น การเขียนคำร้องเสนอขอเงินผ่านการรับรองจากผู้ใหญ่บ้านมีการค้ำประกันเงินกู้ (ผู้/เมียต้องรับรู้ ญาติพี่น้องค้ำประกัน หลักทรัพย์ค้ำประกันตามความเหมาะสม) การประกอบเอกสารต่าง ๆ

- อธิบายมาตรการ และวินัยต่าง ๆ ในกรณีลูกค้าไม่ปฏิบัติตามสัญญาเงินกู้ เช่น ชำระดอกเบี้ย และเงินต้นช้ากว่าที่กำหนด ตามระเบียบของสถาบันการเงินจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ประกอบแบบฟอร์มเสนอขอเงินให้ลูกค้า วิชาการต้องแนะนำให้ลูกค้าเช่น คำร้องเสนอเงิน ประทับตราจากผู้ใหญ่บ้าน นำเอกสารหลักทรัพย์ค้ำประกัน คำร้องเสนอขอเงินกู้ นัดลูกค้าเพื่อจะลงเก็บข้อมูลหรือถ้าเป็นลูกค้าเก่าอาจเก็บข้อมูลเก่าที่มีแต่ต้องตรวจตราเงินกู้ และหลักทรัพย์ค้ำประกันคืน

2.6.3.2 การลงเยี่ยมเยียนสถานที่ครัวเรือนของลูกค้า

1) ตรงต่อเวลา ทักทายกันและกันเป็นแบบครอบครัว เริ่มเข้าสู่การเก็บข้อมูล

- การเก็บข้อมูลโดยอิงถึง 5Cs และ 4Rs เป็นต้นเช่น ลักษณะ (ประวัติการเคลื่อนไหว ความน่าเชื่อถือต่าง ๆ) ความสามารถ ทุน หลักทรัพย์ค้ำประกัน และสภาพแวดล้อม

- เน้นให้ปฏิบัติตามระเบียบหลักการสินเชื่อมาตรการต่างๆ ในเวลาที่ไม่ปฏิบัติสัญญาเงินกู้เช่น การปรับดอกเบี้ย การขอกู้ยืมในครั้งต่อไป

2) หลังจากเก็บข้อมูลเสร็จแล้วให้พนักงานฝ่ายวิชาการลงความเห็นให้ลูกค้าในแบบฟอร์มตามความเป็นจริง

3) ถ้าเอกสารของลูกค้ายังไม่มีเอกสารหลักทรัพย์ค้ำประกันให้ลูกค้านำเอกสารหลักทรัพย์ค้ำประกันมาขึ้นขอกู้เงิน

4) สุดท้ายคือ นำเอาข้อมูลที่ได้ไปสมทบกับผู้ใหญ่บ้านเพื่อลงความเห็น

2.6.3.3 การตัดสินใจอนุมัติเงินกู้

1) ก่อนการตัดสินใจอนุมัติเงินกู้ (พนักงานสินเชื่อ) มีหน้าที่ดังนี้

- ตรวจสอบเอกสารทรัพย์สินที่ลูกค้านำมาเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน
- ตรวจสอบ และรวบรวมผลของการประเมินเงินกู้
- รวบรวมการเสนอขอกู้เงิน และจำนวนเงินที่ลูกค้าเสนอขอกู้เพื่อตัดสินใจการเตรียมเอกสารเพื่อเข้าตัดสินใจ
- เอกสารในการตัดสินใจ
- เอกสารบันทึกในที่ประชุมตัดสินใจ
- คำร้องเสนอขออนุมัติเงินกู้

2) ระยะเวลาดำเนินการตัดสินใจเงินกู้

- ผู้ที่เข้าร่วมในการตัดสินใจ ได้แก่ ผู้อำนวยการเป็นประธาน รองผู้อำนวยการ หัวหน้าหน่วยบริการ หัวหน้าสินเชื่อ วิชาการที่รับผิดชอบเขตดังกล่าว วิชาการที่รับผิดชอบเขตอื่น และพนักงานคนอื่น ๆ ภายในสำนักงาน

- ช่วยกันประกอบความเห็นเพื่อทำให้การอนุมัติเงินกู้มีความชัดเจน
- มีความเป็นเอกภาพในการตัดสินใจ
- ลงนามพร้อมทำการบันทึกการเข้าร่วมประชุมการตัดสินใจ

3) ภายหลังตัดสินใจอนุมัติเงินกู้ (พนักงานสินเชื่อ) มีหน้าที่ดังนี้

- ถ้าผลของการตัดสินใจเห็นด้วยอนุมัติเงินกู้ให้ลูกค้าพนักงานสินเชื่อต้องประกอบเอกสาร และตรวจคืน บรรดาเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วนก่อนการดำเนินงานขั้นตอนต่อไป

- ถ้าผลของการตัดสินใจยังไม่ผ่านการอนุมัติให้เลื่อนการตัดสินใจ พนักงานสินเชื่อต้องปฏิบัติดังนี้

- ลงเก็บข้อมูลคืนใหม่นำเสนอขอกู้เงินเนื่องจากข้อมูลไม่ครบถ้วน
- ตรวจสอบเอกสารทรัพย์สินที่นำมาค้ำประกัน และเหมาะสมหรือไม่
- แจ้งให้ผู้เสนอขอกู้เงินเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลคืนใหม่

- ถ้าผลการตัดสินใจไม่ผ่านการอนุมัติอีกครั้งพนักงานสินเชื่อต้องปฏิบัติดังนี้
 - แจ้งให้ลูกค้าผู้เสนอขอเงินกู้ทราบ
 - อธิบายเหตุผลที่ไม่ผ่านการอนุมัติให้ลูกค้ารับทราบ
 - ส่งเอกสารทรัพย์สินที่นำมาค้ำประกันคืนให้ลูกค้า

2.6.4 การเบิกจ่ายเงินกู้

2.6.4.1 วิชาการสินเชื่อ ต้องประกอบเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วน และพร้อมตรวจสอบให้ละเอียด (คำร้องเสนอขออนุมัติเงินกู้ สัญญาเงินกู้ สัญญาจ้างของหลักทรัพย์ค้ำประกัน รวบรวมอนุมัติเงิน แผนการชำระเงิน และตรวจสอบความเหมาะสมของหลักทรัพย์ค้ำประกัน)

2.6.4.2 วิชาการ ส่งคำร้องเสนอขออนุมัติเงินถึงแผนกสินเชื่อ หรือผู้รับมอบสิทธิ์เพื่อขออนุมัติพร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร

2.6.4.3 แผนกสินเชื่อลงนามอนุมัติส่งถึงผู้อำนวยการ/ผู้ได้รับมอบสิทธิ์เพื่อลงนามอนุมัติ

2.6.4.4 พนักงานรับ-จ่าย เมื่อส่งถึงพนักงานรับ-จ่ายเพื่อเบิกเงินกู้

- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
- วิธีการชำระ (ต้นทุน-ดอกเบี้ย) และมาตรการต่าง ๆ ในกรณีที่ชำระเงินช้ากว่ากำหนดหรือไม่ปฏิบัติตามสัญญา

- เบิกจ่ายเงินกู้ให้แก่ลูกค้า

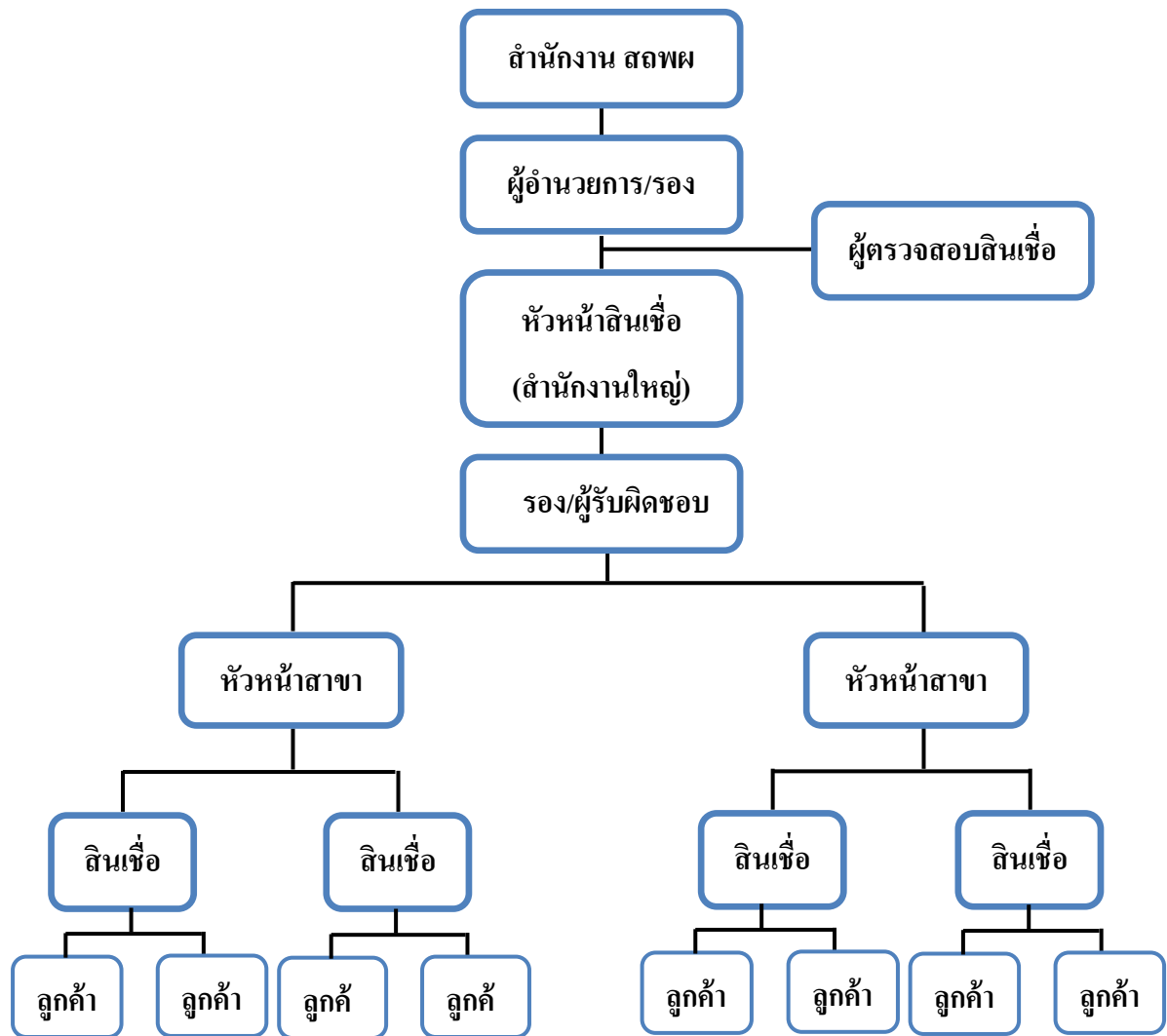
2.6.4.5 แผนกบริหาร เก็บเอกสารต่างของลูกค้าไว้ในแฟ้ม รวมระยะเวลาในการดำเนินการขออนุมัติเงินทั้งสิ้น 3 วันก็สามารถรับเงินได้

2.6.5 หลังการเบิกจ่ายเงินกู้

เมื่ออนุมัติเงินกู้เสร็จและเบิกจ่ายเงินให้แก่ลูกค้าสำเร็จทางสถาบันได้มีการติดตามเงินกู้ดังนี้

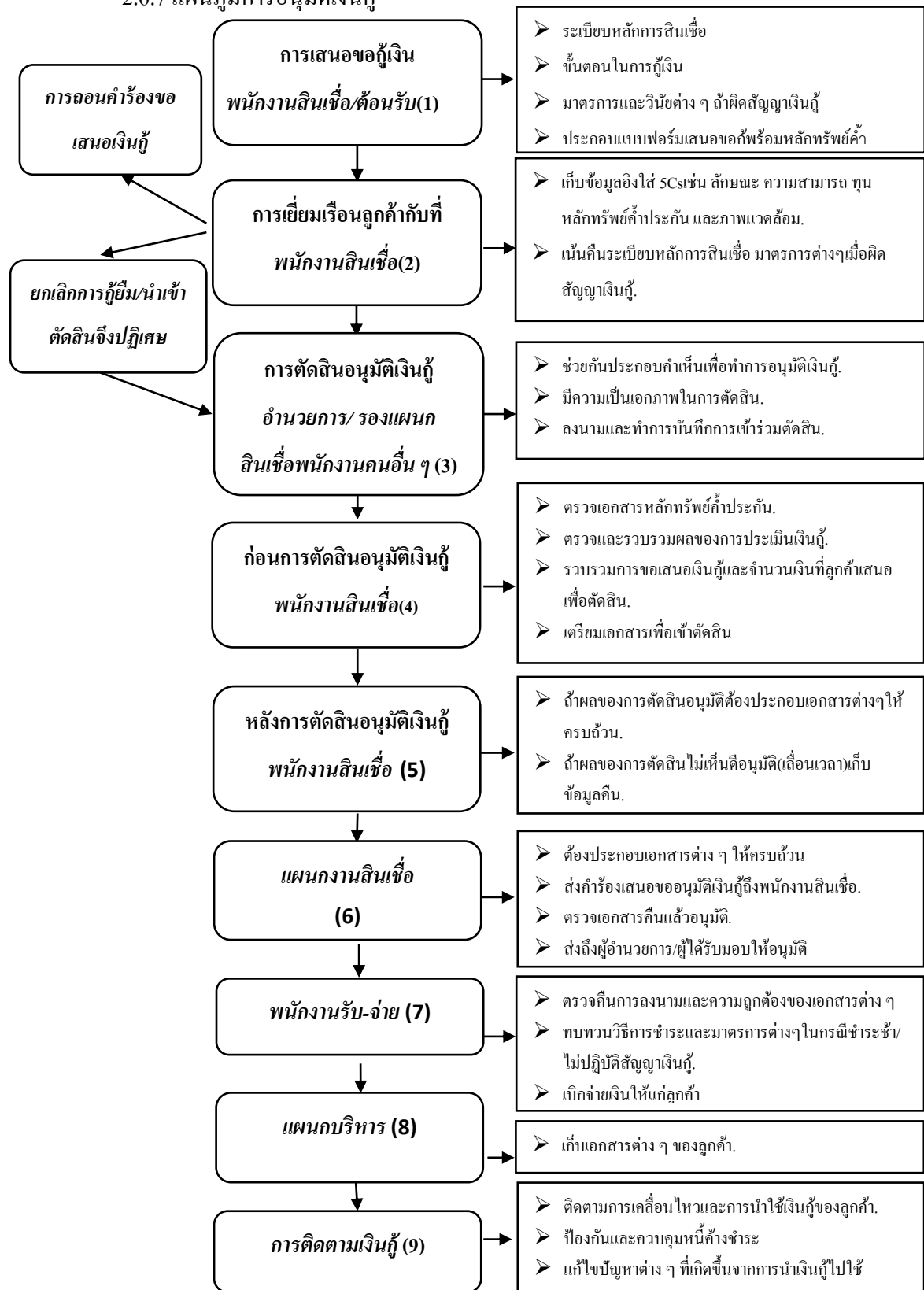
- ติดตามการเคลื่อนไหว และติดตามการนำเงินไปใช้
- ป้องกันหรือควบคุมปัญหาการชำระหนี้เกินกว่ากำหนด
- แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นจากการนำเงินไปใช้

2.6.6 โครงประกอบการจัดตั้งของแผนกสินเชื่อ



ภาพที่ 4 โครงสร้างของแผนกสินเชื่อ

2.6.7 แผนภูมิการอนุมัติเงินกู้



ภาพที่ 5 การขออนุมัติเงินกู้

2.6.8 การดำเนินงานของสถาบัน

ผ่านระยะการดำเนินงานมาเป็นเวลา 5 ปี(พ.ศ. 2549–2553) สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลีมีการเติบโตใหญ่ขยายตัวไปสู่ความสำเร็จ ในการจัดตั้งปฏิบัติตัวจริงเห็นว่ามีสิ่งที่อำนวยความสะดวก และสิ่งท้าทายมากมายหลายอย่างกล่าวคือ ทีมงานภายในสถาบันมีความสามัคคี พร้อมเพื่อกันปฏิบัติหน้าที่ทางด้านสินเชื่อทำให้บรรลุผลในด้านรายรับและรายจ่ายของสถาบัน ทำให้สามารถปฏิบัติตามคาคหมายที่วางไว้ แต่ก็พบกับปัญหาต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ของสถาบันไม่น้อยเนื่องจากเป็นสถาบันที่เพิ่งเริ่มตั้งทำให้มีรายจ่ายในการดำเนินงาน และการคุ้มครอง การบริหารมาก และพนักงานส่วนใหญ่ยังขาดประสบการณ์ แต่อย่างไรก็ตามสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลีสามารถขยายตัวไปด้วยดี และสามารถเข้าถึงลูกค้าได้มากมายทำให้สามารถขยาย หน่วยบริการ และปรับปรุงดีขึ้น

แหล่งทุนของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลีมาจาก 3 แหล่ง กล่าวคือ เงินทุน ของโครงการ เงินกู้ และการระดมเงินฝาก

2.6.9 การบริหารหนี้ค้างชำระ

2.6.9.1 การกำหนดวันที่เป็นหนี้ค้างชำระ

- 1) ค้างชำระแต่ 1-30 วัน
- 2) ค้างชำระแต่ 31-90วัน
- 3) ค้างชำระมากกว่า 90วัน

2.6.9.2 การจัดประเภทของหนี้ค้างชำระ

- 1) เจตนาไม่ชำระ
- 2) ปัญหาในการดำเนินกิจการ
- 3) ปัญหาทางภยธรรมชาติ

2.6.9.3 เทคนิคและยุทธศาสตร์ ในการแก้ปัญหาหนี้ค้างชำระ

- 1) หนี้ที่เกิดจากปัจจัยภายใน

❖ เทคนิค และยุทธศาสตร์ ในการแก้ไขปัญหาต้องปฏิบัติตามหลักการ

ดังนี้

1. หนี้ที่เกิดจากระดับผู้บริหาร (ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสินเชื่อ สำนักงานใหญ่ หัวหน้าสาขา) ผู้ที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาคือ ผู้อำนวยการสถาบัน หัวหน้าสินเชื่อ สำนักงานใหญ่ และหัวหน้าแต่ละสาขา

2. กรณีที่เกิดจากพนักงานวิชาการสินเชื่อหรือพนักงานรับผิดชอบเขตผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาคือคณะกรรมการสถาบัน หัวหน้าสินเชื่อ หัวหน้าสาขา พนักงานวิชาการหรือพนักงานรับผิดชอบเขต

3. กรณีที่เกิดจากระบบบัญชี (โปรแกรมบัญชี) และพนักงานบัญชีผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาคือคณะกรรมการสถาบัน รองกรรมการสถาบัน พนักงาน IT พนักงานบัญชี

4. กรณีที่เกิดจากหลักการสินเชื่อทั่วไปผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาคือคณะกรรมการ หัวหน้าสินเชื่อสำนักงานใหญ่ หัวหน้าสาขา พนักงานสินเชื่อ และพนักงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) สำหรับหนี้ค้างชำระที่เกิดจากปัจจัยภายนอก

ลูกค้าไม่ต้องการชำระหนี้

❖ หนี้ค้างชำระตั้งแต่ 1-30 วัน

1. โทรศัพท์ตาม ส่งหนังสือทวงหนี้ 3 ฉบับ
2. เตือนลูกค้าชำระตามแผนที่กำหนดไว้
3. ตรวจสอบสัญญาเงินกู้ต่าง ๆ หลักการสินเชื่อ ระเบียบการต่าง ๆ

❖ หนี้ค้างชำระตั้งแต่ 31-90 วัน

1. แจ้งให้พนักงานรับผิดชอบเขตอื่น หัวหน้าสินเชื่อ หัวหน้าสาขาพนักงานคนอื่น ๆ และอำนวยการเพื่อหาทางแก้ไข

2. เตือนลูกค้าครั้งที่สองเรื่องหลักการสินเชื่อสัญญาเงินกู้ ผลกระทบกับการกู้ครั้งต่อไป

3. อธิบายถึงหลักทรัพย์สินค้ำประกันที่ลูกค้านำมาเป็นหลักทรัพย์สินค้ำประกันกับสถาบัน

4. ปฏิบัติมาตรการปรับดอกเบี้ยเท่าตัว
- 5.หารือกับลูกค้าหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อหาทางแก้ไข
6. บันทึกการชำระหนี้ และให้บุคคลค้ำประกันเป็นครั้งสุดท้าย

❖ หนี้ค้างชำระมากกว่า 90 วัน

1. ดำเนินการต่าง ๆ ตามสัญญาเงินกู้ และบุคคลที่เกี่ยวข้องค้ำประกัน
2. ดำเนินการกับองค์การปกครองท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
3. ทำการยึดหลักทรัพย์สินค้ำประกันเพื่อประเมินขายตามสัญญาเงินกู้
4. ตัดเงินเดือนแต่ละเดือน (ถ้ามี)

ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรม และภัยธรรมชาติ

❖ หนี้ค้างชำระตั้งแต่ 1-30 วัน

1. คุยกับลูกค้าให้ชำระหนี้ตามแผนชำระที่กำหนดไว้
2. โทรศัพท์ตาม ส่งหนังสือทวงหนี้ 3 ฉบับ
3. อธิบายคืน เกี่ยวกับสัญญาเงินกู้ หลักการสินเชื่อ ระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนด

ไว้ในเบื้องต้น

❖ หนี้ค้างชำระตั้งแต่ 31-90 วัน

1. อธิบายคืนเป็นครั้งที่สองเกี่ยวกับหลักการสินเชื่อ สัญญาเงินกู้ และผลกระทบต่อการกู้ครั้งต่อไป

2. เปรียบเทียบลูกค้าหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อหาทางแก้ไข
3. พิจารณาการแก้ไขตารางการชำระเงินกู้
4. อธิบายถึงหลักทรัพย์ที่ลูกค้านำมาค้ำประกันกับสถาบัน
5. ต่อสัญญาเงินกู้แต่มีข้อแม้ต้องชำระเงินต้น 20% และต่อได้ไม่เกิน 3 เดือน
6. บันทึกการชำระเงินกู้ให้ลูกค้า และบุคคลที่ค้ำประกันรับรู้ด้วย

❖ หนี้ค้างชำระมากกว่า 90 วัน

1. ดำเนินงานต่าง ๆ ตามสัญญาเงินกู้และบุคคลที่เกี่ยวข้องค้ำประกัน
2. ดำเนินการกับองค์การปกครองท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
3. ประเมินขายหลักทรัพย์ตามสัญญาเงินกู้โดยเห็นพร้อมทั้งสองฝ่าย
4. ตัดเงินเดือนแต่ละเดือน (ถ้ามี) (สุวันทา, 2554)

2.7 การบริการ

การบริการ หมายถึง การกระทำใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่น การกระทำด้วยร่างกาย: คือการแสดงออกด้วยการแต่งกายปฏิบัติการกริยาท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิดคือ

1) เทคนิคการบริการเป็นปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการเช่น ชักประวัติเพื่อรู้อาการผิดปกติ วิธีการให้ข้อมูลให้คำแนะนำวิธีการส่งมอบยา ฯลฯ

2) พฤติกรรมการบริการเป็นการแสดงออกด้านการแต่งกายสีหน้าแวตากริยาท่าทางและการพูดจาซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีได้แก่การแต่งกาย

ที่สุภาพสะอาดเรียบร้อยสีหน้า และแววตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสอ่อนโยนกริยาท่าทางที่สุภาพอ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลสุภาพชัดเจนให้เกียรติมีหางเสียง

วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ประสบความสำเร็จประกอบด้วย

1. ความพร้อมของสถานที่
2. ความพร้อมของผู้ให้บริการ
3. ความตรงต่อเวลาเสร็จงานตามกำหนด
4. แสดงความยินดีเมื่อมีผู้มาติดต่อ
5. พร้อมให้ข้อมูล
6. ให้ความสะดวก
7. ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ
8. ตอบสนองความต้องการ
9. มีปฏิภาณในการแก้สถานการณ์
10. บริการอย่างทั่วถึง
11. บริการพร้อมเพียง
12. มีความสุภาพอ่อนโยน
13. ลดความขัดแย้ง
14. ระวังอารมณ์
15. ส่งลูกค้าด้วยไมตรีจิต

<http://123.242.186.90/uttkm/servicemind> date 12 กุมภาพันธ์ 2555

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (สมิต, 2548)

สถาบันการเงินชุมชนรายย่อย (Microfinance) หรือระบบการเงินในระดับจุลภาหหมายถึง การปล่อยสินเชื่อให้คนจน

ระบบการเงินในระดับจุลภาค หมายถึงการให้บริการทางการเงินขั้นพื้นฐานทั่วไป สำหรับคนจน เช่น การฝากเงินการกู้เงิน การจ่ายเงิน การโอนเงิน และการให้หลักประกันแก่ผู้ ยากจนและครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำตลอดจนการให้บริการทางการเงินแก่สถานประกอบการขนาดเล็ก(ธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย: ADB)

สถาบันการเงินในระดับจุลภาค ควรต้องบรรลุวัตถุประสงค์ 3 ประการ ดังนี้

1. ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการเงิน (Financial Service) กับคนจำนวนมากของประเทศ โดยทั่วไปเป็นคนที่มิฐานะยากจน (Scale)
2. ต้องมีการขยายการให้สินเชื่อไปสู่คนที่มิฐานะยากจนที่สุดในสังคม (Poorest Group) เพื่อที่จะแน่ใจว่าคนจนทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ (Depth)
3. ต้องพิจารณาถึงต้นทุนในการให้สินเชื่อทั้งผู้ขอสินเชื่อ (ลูกค้า) และผู้ให้บริการสินเชื่อเอง (Lilly, 2009)

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพร (2550) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน ภาคนครหลวง 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินภาค นครหลวง 3 แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน ภาระหนี้สินของครอบครัว ต่อเดือน วัตถุประสงค์การใช้บริการสินเชื่อเคหะ และจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อเคหะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ส่วน การศึกษาสถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน และ ภูมิลำเนาเดิมของผู้ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อเคหะ

ประสาร (2546) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า 1.ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ (จำกัด) มหาชนสาขาปัตตานี ประมาณครึ่งหนึ่งเป็น เพศชายมีอายุช่วง 31-40 ปีประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด รองลงมาคือ ค้าขาย จบการศึกษาระดับ ปริญญาตรีและประมาณสามในสี่นับถือศาสนาพุทธ 2. พฤติกรรมการไปใช้บริการที่ธนาคารจะไป คนเดียว โดยใช้จักรยานและจักรยานยนต์เป็นพาหนะ วันที่ไปใช้บริการมากที่สุดคือ วันจันทร์ช่วง เช้ามักไปดำเนินการด้วยตนเอง และเคยไปใช้บริการตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป 3. พฤติกรรมการใช้บริการ ด้านการเงินของธนาคาร โดยลูกค้าจะไปติดต่อธุรกรรมกับธนาคารทันที โดยดูจากป้ายบอกฝ่ายและ แผนการกรอกแบบฟอร์มโดยดูจากที่ธนาคารจัดไว้ ประเภทของการบริการจะเป็น การฝาก-ถอน เมื่อยื่นเรื่องก็จะรอรับบริการ ในขณะที่รอก็สนใจอ่านแผ่นพับหนังสือพิมพ์ ข่าวสาร คู่มือทัศน์ เป็นบางครั้ง และหลังจากใช้บริการจะตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้งหากมีปัญหาจะปรึกษา

พนักงานธนาคาร 4. ความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณา รายด้านคือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะการบริการทั่วไป ด้านระบบคิว ด้านบริการเคาน์เตอร์สูง ด้านการบริการเคาน์เตอร์ต่ำและด้านการบริการสินเชื่อ ทุกด้านในระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านลักษณะการให้บริการทั่วไป รองลงมาคือด้านบุคลากรและอาคารสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการบริหารเคาน์เตอร์สูง และ 5. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ศาสนา และปัจจัยพฤติกรรมการไปใช้บริการ ได้แก่ ลักษณะการให้บริการ ยานพาหนะที่ใช้ไปธนาคาร วันไหนดำเนินไปใช้บริการช่วงเวลาในการบริการ ความถี่ในการไปใช้บริการและความสนใจข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน สาขาปัตตานีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

โกวิท (2546) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

รุ่งนภา (2546) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า 1.ด้านความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าธนาคารที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้าน ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และมีความคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์ และการดูแลเอาใจใส่ 2.ด้านการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจริง โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัย ความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจ และมีการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจริงในระดับมากต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์ การตอบสนองและการดูแลเอาใจใส่ และ 3. จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการ และค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนในด้านความรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังที่มีต่อการบริการในปัจจัยด้านรูปลักษณ์ การดูแลเอาใจใส่ และการให้ความมั่นใจตามลำดับค่าความแตกต่างจากมากไปหาน้อย และมีค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจริงและค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเท่ากันในปีปัจจัย ด้านความน่าเชื่อถือ และมี

ค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนด้านการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจริงในปัจจุบันด้านการตอบสนอง

นิศากร (2546) ทศนคติ และความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อกู้ยืมเงินในเขตกรุงเทพมหานครการศึกษา พบว่า ลักษณะทั่วไปของการให้สินเชื่อกู้ยืมเงินมีลักษณะเด่นในหลายประการได้แก่มีฐานขนาดใหญ่ ให้วงเงินกู้ที่สูงที่สุด เรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยต่ำไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ ไม่จำกัดระยะเวลาในการชำระหนี้คืน ส่วนลักษณะด้อยคือ ต้องใช้บุคคลค้ำประกันสำหรับผลการศึกษาทศนคติ และความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ส่วนใหญ่ใช้สินเชื่อกู้ยืมเงินเพื่อเป็นเงินสำรองกรณีฉุกเฉินซึ่งเป็นไปตามแนวความคิดการถือสภาพคล่องและแนวคิดพฤติกรรมบริโภคข้ามเวลา โดยเลือกสินเชื่อกู้ยืมเงินด้วยเหตุผลของราคาเป็นหลักคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ ด้านความพึงพอใจ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดต่อสินเชื่อในประเด็นที่ไม่ต้องให้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ ทั้งสิ้น สามารถใช้บัตร ATM และ Visa Electron หรือบัญชีเงินฝากธนาคารและชำระหนี้โดยหักจากบัญชีเงินเดือน นอกจากนี้ พบว่า การที่ลูกค้าเก่ามีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าใหม่ในเรื่องการชำระหนี้โดยหักจากบัญชีเงินเดือนโดยลูกค้าเสนอแนะว่าให้มีการประชาสัมพันธ์ที่แพร่หลายมากขึ้น เพิ่มวงเงินกู้ลดอัตราดอกเบี้ย และต้องการให้ระยะเวลาทราบผลอนุมัติเร็วขึ้น

จิตราภรณ์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮาส์พาร์ค เชียงใหม่ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮาส์พาร์ค เชียงใหม่ส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 20 ลำดับแรก ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยย่อยของปัจจัยหลักด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกคือ การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาควิทยาสถาปัตยกรรมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะเช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน ไม่ลืมเปิด และการเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการโดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถ และแลกบัตร มีความพึงพอใจในระดับสามเท่ากัน

เสาวริน (2548) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านความเต็มใจและความสะดวกรวดเร็วในการบริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุดที่มีค่าเฉลี่ย 3.80 และด้านความพร้อมของอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดที่มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนค่าเฉลี่ยจากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในบริการทุกด้านมีค่าเฉลี่ย 3.64 ซึ่งอยู่ในระดับสูง จากระดับความพึงพอใจทำให้ทราบว่า ลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับดี

มรกต (2549) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อสื่อประชาสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า 1. ลักษณะประชากรของลูกค้าได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสื่อสิ่งพิมพ์แตกต่างกัน 2. สื่อสิ่งพิมพ์ที่ลูกค้าเปิดรับได้แก่ประกาศโปสเตอร์ แผ่นพับ ป้ายผ้ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยรูปแบบเนื้อหาและการนำเสนอของสื่อสิ่งพิมพ์แต่ละประเภทที่มีผลต่อความพึงพอใจในสิ่งพิมพ์ระดับปานกลาง 3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ลูกค้าเปิดรับได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสิ่งประชาสัมพันธ์ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยรูปแบบเนื้อหาและการนำเสนอของสื่ออิเล็กทรอนิกส์แต่ละประเภทมีผลต่อความพึงพอใจระดับปานกลาง 4. สื่อบุคคล ได้แก่ พนักงานธนาคารฝ่ายต่าง ๆ ที่ลูกค้าติดต่อมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจสื่อบุคคลในระดับมากจากการศึกษาเห็นว่าการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวมมีผลดีต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

ทิพย์วิมล (2548) การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) พบว่า 1. ลูกค้าที่มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกด้านเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านความมั่นใจ รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ด้านการสัมผัส/จับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านการบริการทั่วไปตามลำดับ 2. ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความต่อเนื่องในการใช้บริการ และสถานการถือครองบัญชีในการใช้บริการมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ และประเภทที่ตั้งของสาขามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมศักดิ์ (2547) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่องทำเลที่ตั้งของสาขา สะดวกต่อการติดต่อมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ และความถี่และความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.47 ด้านระบบงานหรือวิธีการในการปฏิบัติงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 3.61 ด้านบุคลากร ลูกค้ามี

ความพึงพอใจในเรื่องการแต่งกายของพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาในเรื่องมีกิริยามารยาท บุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องพนักงานเพียงพอกับการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.45

สงวน (2548) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายรถยนต์โตโยต้าของศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัท สหพานิชเชียงใหม่ จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบันส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกันระดับความคาดหวังทั้ง 7 ด้านโดยอยู่ในระดับมาก

การเงินจุลภาคในชนบทของประเทศไทยที่มองจากด้านล่าง จากการศึกษาข้อมูลทฤษฎี และใช้ 26 แบบสัมภาษณ์ และ 100 แบบสอบถาม ในการศึกษาได้ใช้แนวความคิดปรัชญาที่เป็นพื้นฐานในวิธีการดำรงชีวิตแบบยั่งยืน และวิธีการอ้างอิง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่จัดวางตารางตรงข้ามและการถอดอรรถาธิบายในการวิเคราะห์ พบว่า ในการศึกษาสถาบันการเงินที่ใช้วิธีการมองจากด้านล่างและผู้รับรู้การเงินจุลภาคที่ได้รับการคุ้มครอง ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้ ในรูปแบบของการสร้างกลุ่ม สาขาย่อยที่สำคัญในการทำกิจกรรมกลุ่มที่ตามมาและการตรวจสอบมีบทบาทในการบรรเทาทุก จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้กับกิจกรรมแทรกแซงในสาขาย่อย และสาขาย่อยมีส่วนร่วมในการใช้ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนมากกว่าการสะสมทรัพย์สินที่ใช้ในครัวเรือนยากจน จากการรายงานพบว่าส่วนมากแล้วผู้ที่มาใช้บริการเป็นครอบครัวที่ยากจน และทำให้มีผลประโยชน์ทางธุรกิจ (Yeboah, 2010)