

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงิน
จุลภาคพัฒนาในจังหวัดพงสาลี
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

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

วิไลวรรณ จันทนวงษ์^{1/, 2/} และ วรทัศน์ อินทรคัมพร^{2/}
Vilayvanh Chanthanouvong^{1/, 2/} and Wallratat Intaruccomporn^{2/}

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 to 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 Micro Finance Institution of Phongsaly provided the loan for poor people to engage in activities that generate income for the family, with a maximum loan of 120,000 bath. The result showed that the clients were extremely 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.

Keywords: Satisfaction, services, micro finance institution

^{1/} คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรป่าไม้ มหาวิทยาลัยสุพานวงค์ ตู้ไปณ 06160 จ.หลวงพะบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

^{1/} Faculty of agriculture and forestry resources Souphanouvong University Box number 06160 Louangprabang Province Lao PDR

^{2/} ภาควิชาเศรษฐศาสตร์เกษตรและส่งเสริมเผยแพร่การเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ 50200

^{2/} Department of Agricultural Economics and Agricultural Extension, Faculty of Agriculture, Chiang Mai University 50200, Thailand

บทคัดย่อ: สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสลี้เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการเงินกู้แก่ประชาชนมาเป็นเวลา 5-6 ปีเพื่อทำให้การบริการตรงกับความต้องการของลูกค้ายกเข้าใช้บริการของสถาบัน ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสลี้ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจลูกค้านต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสลี้และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ายกเข้าใช้บริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสลี้ จำนวน 273 ราย ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่าสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสลี้รับใช้ตามนโยบายของรัฐในการช่วยเหลือผู้ที่มีฐานะยากจนภายในประเทศกล่าวคือภายในจังหวัดพาสลี้ที่สนองคืนเชื่อให้แก่ประชาชนเพื่อประกอบกิจกรรมที่สร้างรายได้ของครอบครัวซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตลอดเวลาโดยมีวงเงินกู้สูงสุด 120,000 บาท โดยความพึงพอใจของลูกค้านภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันการเงินในระดับมากที่สุด เมื่อแยกเป็นรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ส่วนด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดลูกค้ายกเข้ามีความพึงพอใจในระดับมาก การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้านต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสลี้ พบว่าอายุ จำนวนครั้งของการกู้เงิน การชำระเงินกู้และการได้รับข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้านต่อการบริการของสถาบันการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ายกเข้าใช้บริการคือสถานที่จอดรถของลูกค้ายกเข้ามีพื้นที่คับแคบ พนักงานของสถาบันขาดความรู้ทางด้านวิชาการ ขาดการเยี่ยมเยียนลูกค้ายกเข้าและขาดการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้ายกเข้า ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้สถาบันการเงินควรมีการฝึกอบรมความรู้ทางด้านวิชาการให้กับพนักงาน เช่น การให้คำปรึกษาด้านการลงทุนแก่ลูกค้ายกเข้า การวางแผนทางการเงินและธุรกิจ การจัดหาตลาด และการลดภาวะความเสี่ยง เป็นต้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การบริการ สถาบันการเงินจุลภาค

คำนำ

ประเทศลาวเป็นประเทศกำลังพัฒนา มีอาณาเขตกว้างใหญ่อยู่ 47 อำเภอ ทำให้รัฐบาลได้ตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือผู้ที่มีฐานะยากจน โดยมีการจัดสรรงบประมาณในปี พ.ศ.2546-2550 ประมาณ 41.7 ต่อกีบ (ประมาณ 160,071,775.43 บาท)^{2/} เพื่อพัฒนากองทุนหมู่บ้านในประเทศและในปี พ.ศ.2552 ได้สนับสนุนอำเภอที่ยากจนที่สุด ซึ่งมี 528 หมู่บ้าน มี 34,865 ครอบครัว และมีงบประมาณหมุนเวียน 42.5 ต่อกีบ (ประมาณ 163,147,792.71 บาท)^{2/} (ธนาคารแห่ง สปป.ลาว, 2552) ประชาชนส่วนมากนำเงินกู้ไปใช้ในการดำเนินกิจกรรมการค้าและการบริการ ร้อยละ 30 การเกษตร ร้อยละ 21 หัตถกรรม ร้อยละ 9 และกิจกรรมอื่น ๆ ร้อยละ 38 (สุผิต

และคณะ, 2552)

รัฐบาลให้ความสำคัญกับงานการเงินจุลภาคที่มีต่อระบบเศรษฐกิจของท้องถิ่นโดยข้อมูลของการสำรวจครัวเรือนครั้งที่ 3 (สีลวรรณ และคณะ, 2546) พบว่าสาเหตุหนึ่งของความยากจนเกิดจากการขาดเงินทุนในการผลิตเพราะเกษตรกรส่วนใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงระบบสินเชื่อของธนาคารเนื่องจากวงเงินกู้สูงและอัตราดอกเบี้ยสูง เงื่อนไขในการกู้มีข้อผูกมัดหลายอย่าง และอื่น ๆ

ในการสำรวจที่ผ่านมาเห็นว่าสถาบันการเงินในระดับจุลภาคเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากปี พ.ศ. 2552 ที่มี 26 แห่ง เพิ่มขึ้นเป็น 42 แห่ง ในปี พ.ศ. 2554 (ธนาคารแห่ง สปป.ลาว, 2554) และมีบรรดาธนาคารพาณิชย์ กองทุนหมู่บ้านสหกรณ์สินเชื่อ และองค์กรสหพันธ์แม่หญิงลาว ที่ให้บริการเงินกู้แก่ประชาชนที่ยากจนทำให้สถาบันการเงิน

^{2/}260.05 กีบ/1 บาท อัตราแลกเปลี่ยนวันที่ 2 พฤษภาคม 2555 จาก <http://www.bol.gov.la/index.php>

จุลภาคพัฒนาพาสาลีมีคู่แข่งจำนวนมาก จากรายงานผลการวิจัยของสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (2552) พบว่ารูปแบบการบริหารจัดการสถาบันการเงินในระดับจุลภาคที่เหมาะสมในประเทศไทยควรดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ 1) ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการเงิน (financial service) กับคนจำนวนมากของประเทศ โดยทั่วไปเป็นคนที่มีความฐานะยากจน (scale) 2) ต้องมีการขยายการให้สินเชื่อไปสู่คนที่มีความฐานะยากจนที่สุดในสังคม (poorest group) เพื่อที่จะแน่ใจว่าคนยากจนทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ (depth) 3) ต้องพิจารณาถึงต้นทุนในการให้สินเชื่อทั้งผู้ขอสินเชื่อ (ลูกค้า) และผู้ให้บริการสินเชื่อเอง

สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลีดำเนินงานมาเป็นระยะเวลาประมาณ 5-6 ปี สามารถตอบสนองสินเชื่อให้แก่ประชาชนที่ใช้เป็นทุนในการดำเนินกิจกรรมของครอบครัวเช่น การค้าและการบริการ การเกษตร และกิจกรรมอื่น ๆ ในครัวเรือน โดยมีประชาชนเข้ามาใช้บริการอย่างมากมาย ทำให้สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลีที่เริ่มจากมีสำนักงานหนึ่งแห่งที่ให้การบริการแก่ลูกค้าสามารถขยายสาขาได้ถึง 3 สาขา ในอำเภอต่าง ๆ ภายในจังหวัดพาสาลี ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลี เพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถาบันเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

อุปกรณ์และวิธีการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือลูกค้าจำนวน 860 คน ที่กู้เงินจากสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลีใน 4 อำเภอ คือ อำเภอพาสาลี อำเภอบุญเรือง อำเภอบุญใต้ และอำเภอยอดอู ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 273 ราย โดยคำนวณจากสูตรของ Yamane (1967) สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามปลายปิดและแบบสอบถามปลายเปิดแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบคำถาม เช่น เพศ อายุ ชนเผ่าอาชีพ สภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางสังคม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการกู้เงินของลูกค้า เช่น สิ่งที่ทำให้เข้ามาใช้บริการของสถาบัน จำนวนครั้งของการกู้เงิน จำนวนเงินกู้รอบสุดท้าย และการชำระหนี้

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลี ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

ตอนที่ 4 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เช่น รายได้ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวสินเชื่ออื่น ๆ

ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่มาใช้บริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลี

เก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (arithmetic mean) ค่าสูงสุด (maximum) ค่าต่ำสุด (minimum) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามตลอดจนการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์โดยใช้การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

ผลการศึกษา

ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลี

ผลการวิจัย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลีส่วนใหญ่ร้อยละ 52.7 เป็นเกษตรกรที่มีความฐานะยากจน ประกอบอาชีพเกษตรเป็นหลักโดยทำนา ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ ลูกค้ามีโอกาสเข้าถึงสถาบันการเงิน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรที่กู้ยืมเงินไม่มากนัก เนื่องจากสถาบันการเงินจุลภาคจะมีวงเงินกู้ต่ำกว่าธนาคารธุรกิจทั้งจำนวนเงินกู้รอบสุดท้าย (เป็นเงินกู้ที่ยังเคลื่อนไหว) ของลูกค้า ร้อยละ 28.9 ที่กู้เงินตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท โดยมีเงินกู้เฉลี่ย 36,212 บาท

เกษตรกรในพื้นที่ศึกษาได้ใช้บริการของสถาบันการเงิน จุลภาคพัฒนาพาสาลีในแต่ปีเป็นช่วงของการทำการผลิต และการให้บริการของสถาบันการเงินยังไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่ ของจังหวัดพาสาลี เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเขตพื้นที่ สูงทำให้การเดินทางมีความลำบากและยากที่จะเข้าถึง

ข้อมูลด้านเงินกู้ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของ สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลี

ผลการวิจัย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 53.1 เห็นว่าสถาบันการเงินมีความสะดวกในการเข้ามาใช้ บริการเงินกู้ส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 63.7 คือ กู้เงินตั้งแต่ 2-5 ครั้ง ร้อยละ 45.4 โดยจำนวนเงินกู้ประมาณ 10,000 บาท รองลงมาร้อยละ 32.6 กู้เงิน 10,001-20,000 บาท ส่วน การนำเงินกู้ไปใช้ ร้อยละ 44.7 นำเงินกู้ไปใช้ในการเกษตร รองลงมาร้อยละ 30.8 นำเงินกู้ไปใช้ในการค้าและการ บริการลูกค้าร้อยละ 84.6 ที่ชำระเงินต้นตามกำหนดเวลา และมีร้อยละ 89.4 ที่ชำระดอกเบี้ยตามกำหนดเวลาซึ่ง ส่วนใหญ่พบว่าลูกค้าสามารถชำระเงินต้นและดอกเบี้ย ตามกำหนดเวลาเป็นลูกค้าที่มีเครดิตดี

การดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนา พาสาลี

จากการดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาค พัฒนาพาสาลี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2549 จนถึงปัจจุบันมีการ ขยายตัว และประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานอย่างมาก ตามเป้าหมายของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลี และมีการขยายสาขาได้ถึง 3 สาขา ในอำเภอต่าง ๆ ของ จังหวัดพาสาลี

1. การคุ้มครองและการบริหารสถาบันการเงิน จุลภาคพัฒนาพาสาลีดำเนินงานภายใต้การคุ้มครองของ ธนาคารแห่งประเทศไทยประชาชนลาว โดยมีระบบการจัดตั้ง การรับพนักงานการเงินและงบประมาณ การปฏิบัติ นโยบายเงินเดือน การบริหารค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของสถาบัน ซึ่งสถาบันการเงินเป็นผู้รับผิดชอบเอง

2. ด้านวิชาการสถาบันการเงินมีโครงการ ฝึกอบรมด้านวิชาการในเรื่องการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับสถาบันโดยมีแหล่งเงินทุนอุดหนุนจากโครงการ ฝึกอบรมให้เป็นวัตถุประสงค์และเป็นเงินสด พุนกู้ยืมจาก

จังหวัดตามสัญญาเงินกู้เริ่มจากปี พ.ศ.2549-2559 และ เงินทุนจากการระดมเงินฝาก

3. การใช้ทุนสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลีดำเนินงานตามนโยบายของรัฐโดยให้ความช่วยเหลือ ผู้ที่มีฐานะยากจนภายในประเทศ ได้แก่ การให้สินเชื่อแก่ ประชาชนเพื่อประกอบกิจกรรมที่สร้างรายได้ให้ครอบครัว ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้โดยมี วงเงินกู้สูงสุด 120,000 บาท

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าที่เข้ามาใช้ บริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลี

ผลการศึกษาด้านเศรษฐกิจ และสังคมของ ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างพบว่าร้อยละ 36.9 มีรายได้ตั้งแต่ 20,001-50,000 บาทต่อปีต่อครอบครัว รองลงมาร้อยละ 32.3 มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อปีต่อ ครอบครัว โดยมีรายได้เฉลี่ย 90,004.45 บาทต่อปีต่อ ครอบครัว ร้อยละ 81.7 ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อจาก สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลีเพียงอย่างเดียวร้อยละ 59.0 ได้รับการสนับสนุนในการก่อตั้งกองทุนหมู่บ้าน

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบัน การเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลี

ผลของการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อ การบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลี โดยรวมใน 7 ด้าน ได้แก่ การบริการราคา (อัตราดอกเบี้ย และค่าทำเนียมต่าง ๆ จากการบริการแผนการชำระเงินกู้) สถานที่การส่งเสริมการตลาดบุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพที่ ปรากฏ (เครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอความสะดวก ภายในอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ แก้วน้ำพัก และห้องน้ำ)

ลูกค้าของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลี มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านการบริการ ด้าน สถานที่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (เครื่องมือและ อุปกรณ์เพียงพอความสะดวกภายในอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ แก้วน้ำพัก และห้องน้ำ) ในระดับมากที่สุด ส่วนในด้าน

ราคา (อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ) และด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพอใจในระดับมากดังตารางที่ 1

ปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี

ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันการเงินแต่ก็ยังมีลูกค้าจำนวนหนึ่งที่พึงพอใจระดับน้อย เนื่องจากพบปัญหาในการเข้ามาใช้บริการ ซึ่งปัญหาที่ถูกระบุโดยลูกค้าก็เป็นปัญหาส่วนน้อย ได้แก่ สถานที่ของสถาบันคับแคบไม่มีที่จอดรถ พนักงานขาดความรู้ด้านวิชาการ การบริการ และการลงพื้นที่เป็นเหตุให้ความเข้าใจระหว่างพนักงานกับลูกค้าไม่ตรงกัน เนื่องจากลูกค้าส่วนมากเป็นเกษตรกรที่มีความรู้ในระดับประถมศึกษา การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงทำให้ลูกค้าไม่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของสถาบัน พนักงานบางคนพูดจาไม่สุภาพและพนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอกับการบริการลูกค้าทำให้การดำเนินงานปล่อยกู้ให้กับลูกค้าล่าช้าเป็นสาเหตุที่ทำให้ยังมีลูกค้าที่พอน้อยต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรอิสระที่มีความเกี่ยวข้องจำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่

ปัจจัยด้านบุคคล คือ อายุ จำนวนปีการศึกษา

ปัจจัยด้านเงินกู้ คือ จำนวนครั้งของการกู้ จำนวนเงินกู้ การชำระเงินกู้

ปัจจัยด้าน เศรษฐกิจ-สังคม คือ รายได้ต่อปีต่อครอบครัว และ การได้รับข้อมูลข่าวสาร

ส่วนตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคเป็นค่าตัวเลขที่ใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (weighted mean score) จากระดับความพึงพอใจของลูกค้าสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี ส่วนการบริการของสถาบันการเงินทั้ง 7 ด้าน คือ การบริการราคา (อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ) สถานที่การส่งเสริมการตลาดบุคลากรที่ให้บริการกระบวนการให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพ (เครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอความสะดวกภายในอาคารสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้ที่นั่งพัก และห้องน้ำ) (ตารางที่ 2)

Table 1 Mean and standard deviation of clients' satisfaction towards services of the Non-deposit Taking Microfinance Institution of Phongsaly

Service	Satisfaction level		
	$\bar{x}$	S.D	Interpretation
Services	4.389	0.556	Extremely Satisfied
Price	4.011	0.765	Very Satisfied
Place	4.310	0.613	Extremely Satisfied
Promotion	4.054	0.698	Very Satisfied
Employee	4.317	0.591	Extremely Satisfied
Process	4.222	0.667	Extremely Satisfied
Physical Evidence	4.395	0.514	Extremely Satisfied

Table 2 Pearson's product moment correlation coefficient for factor correlated clients' satisfaction towards services of the Non-deposit Taking Microfinance Institution of Phongsaly

Variable	Pearson's product moment correlation coefficient(r)	P value
Age (year)	0.126*	0.037
Year of education (year)	0.032	0.600
Income (bath)	0.095	0.117
Number of loan (number)	0.128*	0.035
Loan (bath)	0.022	0.713
Repay loan	-0.230**	0.000
Access to information of loan	-0.139	0.022

Note: *Significant at the level 0.05

**Significant at the level 0.01

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในตารางที่ 2 พบว่ามีตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ อายุ จำนวนครั้งของการกู้เงิน การชำระเงินกู้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสลีย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมี 2 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ได้แก่ อายุ จำนวนครั้งของการกู้เงิน และมี 2 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์เชิงลบ ได้แก่ การชำระเงินกู้ และการได้รับข้อมูลข่าวสาร

วิจารณ์

จากการศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าจะเห็นได้ว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำและได้รับข้อมูลข่าวสารจากสถาบันการเงินร้อยละ 81.7 เมื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าของสถาบันพบว่า ลูกค้าพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันการเงินโดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏในระดับมากที่สุด ส่วนด้านราคาและการส่งเสริมการตลาดลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากจากการสอบถามลูกค้าของสถาบันการเงินเห็นว่าทางสถาบันมีประเภทของสินเชื่อที่หลากหลายตรงกับความต้องการของลูกค้า หลักทรัพย์ค้ำประกันเหมาะสม

ด้านสถานที่ สามารถติดต่อกับพนักงานได้ง่าย มีอุปกรณ์เพียงพอกับการให้บริการลูกค้า ด้านบุคลากร มีความพร้อม มีความยินดี และพร้อมในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าตามความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการมีขั้นตอนการอนุมัติไม่มาก และระยะเวลาในการอนุมัติไม่นานตรงกับความต้องการของลูกค้า ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ภายในสำนักงานมีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ แก้วน้ำ พัก และห้องน้ำ ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากจากการสอบถามลูกค้าของสถาบันการเงินพบว่าด้านราคา ค่าธรรมเนียมในการขอเงินกู้มีความเหมาะสม แต่อัตราดอกเบี้ยค่อนข้างสูง ด้านการส่งเสริมการตลาด การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางป้ายโฆษณา คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการการแจกของขวัญในโอกาสสำคัญต่าง ๆ

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่มาใช้บริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสลียพบว่าลูกค้าส่วนมากมีความพึงพอใจแต่ยังมีลูกค้าจำนวนไม่มากนักไม่ค่อยพึงพอใจและพบกับปัญหาเป็นเพียงปัญหาละเอียดเท่านั้น ได้แก่ สถานที่ของสถาบันคับแคบ ไม่มีที่จอดรถ พนักงานบางคนบางขาดความรู้ด้านวิชาการ การบริการ การลงพื้นที่ชุมชน และการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ยังมีพนักงานบางคนยังพูดจาไม่สุภาพ และพนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอต่อการบริการ

ลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับสุทธินันท์ (2550) ที่ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของทีเอ็มลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่พบในการให้บริการ คือ สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าคับแคบไม่เพียงพอ

จากการศึกษาปัจจัยที่ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลีพบว่า มี 4 ตัวแปร ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ จำนวนครั้งของการกู้เงิน การชำระหนี้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารซึ่งมี 2 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ได้แก่ อายุ จำนวนครั้งของการกู้เงิน และมี 2 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ ได้แก่ การชำระหนี้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารซึ่งสอดคล้องกับทิพย์วิมล (2548) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ และประเภทที่ตั้งของสาขา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อสถาบันการเงิน พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า ลูกค้าที่มีอายุมากมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจมาก เนื่องจากผู้ที่มีอายุมากพนักงานก็มีความนับถือให้เกียรติและมีความเข้าใจดีต่อการบริการ แต่ตรงกันข้ามกับลูกค้าที่มีอายุน้อยพนักงานก็จะถือเป็นกันเองมากกว่า จึงทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการบริการไม่ให้ความนับถือ ส่งผลทำให้มีความพึงพอใจน้อยต่อการบริการของสถาบันการเงิน

ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างจำนวนครั้งของการกู้เงินกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงิน พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติ 0.05 หมายความว่าลูกค้าที่ใช้บริการของสถาบันโดยยื่นเรื่องขอกู้เงินที่ได้รับการอนุมัติจากสถาบันหลายครั้งหรือเป็นลูกค้าของสถาบันการเงินมานาน และมีความคุ้นเคยกับสถาบันเป็นอย่างดีโดยได้รับอนุมัติเงินกู้ตรงกับความต้องการทำให้ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจมากต่อการบริการของสถาบันการเงิน แต่ถ้าลูกค้าคนไหนที่เสนอขอกู้เงินจากสถาบันเพียงครั้งเดียวหรือเป็นลูกค้าที่เพิ่งมาใช้บริการเป็นครั้งแรกอาจมีความพึงพอใจน้อย

ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการชำระหนี้กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงิน พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในเชิงลบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่าลูกค้าคนไหนที่สามารถชำระหนี้ต้นและดอกเบี้ยทันตามกำหนดเวลาอาจจะไม่พึงพอใจต่อการบริการของสถาบัน เนื่องจากต้องชำระภายในระยะเวลาที่สั้นเกินไป แต่ถ้าลูกค้าผู้ที่ไม่ชำระตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ อาจจะพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันการเงิน เนื่องจากได้รับการผ่อนผันระยะเวลาของการชำระหนี้ซึ่งสอดคล้องกับกองแก้ว (2554) ที่ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติตามมาตรฐานการปลูกข้าวอินทรีย์ของเกษตรกรในอำเภอสังขละบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่ามีปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติตามมาตรฐานการปลูกข้าวอินทรีย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ การเป็นหนี้สินซึ่งการเป็นหนี้สินมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ

ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการได้รับข้อมูลข่าวสารกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงิน พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่าลูกค้าคนไหนที่ได้ข้อมูลข่าวสารมากเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ของสถาบันการเงินอาจไม่พึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้าคนไหนได้รับข่าวสารน้อยหมายความว่าไม่รู้จักเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ของสถาบันการเงิน อาจมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันการเงิน จุลภาคพัฒนาพงสาลี

สรุปผลการศึกษา

สถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลีมีการดำเนินการให้กู้แก่ลูกค้าของสถาบันโดยมีวงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 120,000 บาท ลูกค้าส่วนมากมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการบริการของสถาบันในด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ส่วนด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพอใจในระดับมาก จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพาสาลีพบว่า มี 4 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ จำนวนครั้งของการกู้ การชำระเงินกู้ และการได้รับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมี 2 ตัวแปร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ได้แก่ อายุ จำนวนครั้งของการกู้เงิน และมี 2 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ ได้แก่ การชำระเงินกู้ และการได้รับข้อมูลข่าวสาร ปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่มาใช้บริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและไม่ค่อยมีปัญหาแต่มีลูกค้าจำนวนน้อยที่ไม่ค่อยพึงพอใจที่พบปัญหาในการบริการ เช่น สถานที่ของสถาบันมีพื้นที่คับแคบพนักงานขาดความรู้ความชำนาญในด้านวิชาการ การเยี่ยมเยียนลูกค้า การประชาสัมพันธ์ พนักงานพูดจาไม่สุภาพ พนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอต่อการบริการและปฏิบัติต่อลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ดีเท่าที่ควร ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้สถาบันการเงินควรรักษาระบบการบริการที่มาและมีการปรับปรุงระบบของการให้บริการให้ดีกว่าเดิม เช่น จัดหาที่จอดรถลูกค้าให้เพียงพอ เพิ่มจำนวนพนักงานของสถาบันให้เพียงพอแก่ลูกค้าของสถาบัน และควรมีการฝึกอบรมความรู้ทางด้านวิชาการให้กับพนักงานคือ การให้คำปรึกษาด้านการลงทุนแก่ลูกค้า การวางแผนทางการเงินและธุรกิจ การจัดหาตลาด และการลดภาวะความเสี่ยง เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนา ระหว่างประเทศ (THAILAND INTERNATIONAL DEVELOPMENT COOPERATION AGENCY: TICA) ที่ให้การสนับสนุนในการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กองแก้ว อินทวงศ์. 2554. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติตามมาตรฐานการปลูกข้าวอินทรีย์ของเกษตรกรในอำเภอสังขละบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว. วารสารเกษตร 27(2): 145-153.
- ทิพย์วิมล ฤงสุวรรณ. 2548. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร. 166 หน้า.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2552. บทรายงานการจัดตั้งปฏิบัติกองทุนพัฒนาหมู่บ้าน LCRDPE ประจำปี พ.ศ.2551-2552. นครหลวงเวียงจันทน์. 34 หน้า.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2554. สถิติการเงินจุลภาคใน สปป.ลาว ประจำปีไตรมาสที่ 4. นครหลวงเวียงจันทน์. 37 หน้า.
- สีลวรรณ คมทพาน พาลาห์ ภูมาภักจิ สุณิด ดาราจันทร์ พงษ์สมุท คำวานวงศา จันษติ เจริญสิน สอนอุไท สุขลิวส์ แพงดาวรรณ อินทวงศ์ธรรม อาณัฐ จินตามะณี และ แสงอาลุน คำลงบุญ. 2546. สถิติการเงินจุลภาคและการเงินชนบท. คณะกรรมการแผนการและการร่วมมือ โครงการส่งเสริมความอาจสามารถในการค้นคว้าด้านการเงินจุลภาค โครงการร่วมมือระหว่างสถาบันค้นคว้าเศรษฐกิจแห่งชาติและองค์กรคอนเซ็ปต์ เวียตลาญสถาบันค้นคว้าเศรษฐกิจแห่งชาติ. นครหลวงเวียงจันทน์. 70 หน้า.

- สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการการค้าและการพัฒนา. 2552. รายงานการวิจัย สถาบันการเงินในระดับจุลภาค กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบังกลาเทศ มองโกเลียและไทย. (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.itd.or.th> (8 กรกฎาคม 2555).
- สุทธินันท์ นุชอนงค์. 2550. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่. 133 หน้า.
- สุเมิด ดาราจันทร์พาโพโขง เทพโกสอน ทะนงชาย สุขคำตัด พุดทะสอน สิ้นทะวงค์ ดอกฟ้า สีโยธา เวียงสุวรรณ สุธิยานันมี สุดพิลา Hans Dieter Seibel และ Klaus Prochaska. 2552. สถิติการเงินจุลภาคและการเงินชนบท. คณะกรรมการแผนการและการร่วมมือ โครงการส่งเสริมความสามารถในการค้นคว้าด้านการเงินจุลภาค โครงการร่วมมือระหว่างสถาบันค้นคว้าเศรษฐกิจแห่งชาติและองค์กรคอนเซ็ปต์เวียตวาร์ สถาบันค้นคว้าเศรษฐกิจแห่งชาติ. นครหลวงเวียงจันทร์. 114 หน้า.
- Yamane T. 1967. Elementary Sampling Theory. USA. Prentice Hall. 405 p.
-