

ສຶກສາຄຸນນະພາບຊີວິດ ແລະ ຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າເປົ້າໝາຍຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການ ໃຫ້ບໍລິການສິນເຊື້ອຂອງທະນາຄານນະໂຍບາຍ (ສຳນັກງານໃຫຍ່)

ສີສຸພັນ ແກ້ວມະນີວັນ¹, ພິມສີ ວົງພະຈັນ², ສຸກຈິນດາ ບົວລະວົງ³,

ຄຳປ່ອກ ລໍມິໄຊ⁴, ບຸນເລີດ ທາມະສອນ⁵

ສະຖາບັນການທະນາຄານ

ບົດຄັດຫຍໍ້

ບົດຄົ້ນຄວ້າການສຶກສາຄຸນນະພາບຊີວິດ ແລະ ຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າເປົ້າໝາຍຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການສິນເຊື້ອຂອງ ທະນາຄານນະໂຍບາຍ ສຳນັກງານໃຫຍ່ ແມ່ນໄດ້ມີການດຳ ເນີນການຄົ້ນຄວ້ານັບແຕ່ເດືອນ ມີນາ-ພຶດສະພາ 2023 ໂດຍກຳນົດເອົາບັນດາລູກຄ້າຂອງ 06 ໜ່ວຍບໍລິການ ແລະ 02 ຫ້ອງການປະສານງານທີ່ຂຶ້ນກັບສຳນັກງານໃຫຍ່ ເພື່ອສຳຫຼວດຄຸນນະພາບຊີວິດຂອງລູກຄ້າທັງກ່ອນ ແລະ ພາຍຫຼັງໄດ້ຮັບການສະໜອງສິນເຊື້ອຂອງທະນາຄານນະໂຍບາຍ ເພື່ອເປັນຂໍ້ມູນພື້ນຖານໃຫ້ແກ່ທະນາຄານນະໂຍບາຍ ໃນການອ້າງອີງ ແລະ ບັບປຸງຂະບວນການໃຫ້ບໍລິການສິນເຊື້ອຂອງທະນາຄານເອງ

ຜົນການສຶກສາດ້ານຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ ຈຳນວນ 400 ຄົນ ທີ່ເປັນຕົວແທນລູກຄ້າ ທະນາຄານ ນະໂຍບາຍ (ສຳນັກງານໃຫຍ່) ສ່ວນຫຼາຍເປັນເພດຍິງ ຈຳນວນ 255 ຄົນ ກວມເອົາ 63,75 ສ່ວນຮ້ອຍ, ມີອາຍຸຢູ່ໃນຊ່ວງ 46-50 ປີ ຈຳນວນ 134 ຄົນ ກວມເອົາ 33,50 ສ່ວນຮ້ອຍ, ມີຖານະແຕ່ງງານແລ້ວ ຈຳນວນ 385 ຄົນ ກວມເອົາ 96,25 ສ່ວນຮ້ອຍ, ມີລະດັບການສຶກສາຈົບມັດທະຍົມຕົ້ນ ຈຳນວນ 240 ຄົນ ກວມເອົາ 60 ສ່ວນຮ້ອຍ, ສ່ວນຫຼາຍມີອາຊີບເປັນ ຊາວນາ-ຊາວສວນ ຈຳນວນ 271 ຄົນ ກວມເອົາ 67,75 ສ່ວນຮ້ອຍ, ລາຍຮັບສະເລ່ຍຕໍ່ເດືອນ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນຢູ່ໃນລະຫວ່າງ 3.500.001-5.000.000 ກີບ ຈຳນວນ 143 ຄົນ ກວມເອົາ 35,75 ສ່ວນຮ້ອຍ, ມີລາຍຈ່າຍສະເລ່ຍຕໍ່ເດືອນ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນ ຕ່ຳກວ່າ 1.500.000 ກີບ ຈຳນວນ 178 ຄົນ ກວມເອົາ 44,50 ສ່ວນຮ້ອຍ.

ຜົນການສຶກສາດ້ານຄຸນນະພາບຊີວິດຂອງລູກຄ້າເຫັນວ່າ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນລູກຄ້າເກົ່າ ຈຳນວນ 299 ຄົນ ກວມເອົາ 74,8 ສ່ວນຮ້ອຍ, ມີຄອບຄົວພື້ນທຸກ ຈຳນວນ 382 ຄອບຄົວ ກວມເອົາ 95,50 ສ່ວນຮ້ອຍ, ມີໄລຍະເວລາ ຢູ່ໃນລະຫວ່າງ 7-10 ປີ ຈຳນວນ 145 ຄົນ ກວມເອົາ 36,25 ສ່ວນຮ້ອຍ, ດ້ານຄຸນນະພາບຊີວິດການເປັນຢູ່ຂອງລູກຄ້າ ພາຍຫຼັງໄດ້ຮັບການສະໜອງສິນເຊື້ອຈາກທະນາ ຄານ ເຫັນວ່າ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນເຮັດໃຫ້ສະພາບແວດລ້ອມດີຂຶ້ນ ຈຳນວນ 323 ຄົນ ກວມເອົາ 80,75 ສ່ວນຮ້ອຍ, ດ້ານຄຸນນະພາບຊັບສິນຂອງລູກຄ້າ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນເພີ່ມຂຶ້ນ ຈຳນວນ 289 ຄົນ ກວມເອົາ 72,3 ສ່ວນຮ້ອຍ, ດ້ານຄຸນນະພາບຂອງການຝາກເງິນ-ເງິນຝາກປະຢັດ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນ ມີເງິນຝາກປະຢັດ ຈຳນວນ 349 ຄົນ ກວມເອົາ 87,25

¹ ສະຖາບັນທະນາຄານ, ພະແນກວດກາ, Skeomanivan@gmail.com

² ສະຖາບັນທະນາຄານ, ພະແນກຄຸ້ມຄອງນັກສຶກສາ

³ ສະຖາບັນທະນາຄານ, ພາກວິຊາການເງິນ

⁴ ສະຖາບັນທະນາຄານ, ພະແນກວິຊາການ

⁵ ທະນາຄານນະໂຍບາຍ, ພະແນກສິນເຊື້ອ

ສ່ວນຮ້ອຍ, ຍອດເງິນຝາກປະຢັດຂອງລູກຄ້າ ຈຳນວນ 349 ຄົນ, ໃນນັ້ນ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນ ສູງກວ່າ 20 ລ້ານກີບ ຈຳນວນ 228 ຄົນ ກວມເອົາ 65,30 ສ່ວນຮ້ອຍ ແລະ ດ້ານຄຸນນະພາບຂອງໜີ້ສິນຂອງລູກຄ້າ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນຫຼຸດລົງ ຈຳນວນ 289 ຄົນ ກວມເອົາ 72,3 ສ່ວນຮ້ອຍ.

ຜົນການສຶກສາດ້ານລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າເປົ້າໝາຍຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ສົນເຊື່ອຂອງທະນາຄານນະໂຍບາຍ ດ້ານການບໍລິການ (ພະນັກງານ) ພົບວ່າ ຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ໂດຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍ 4,68 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາຕະຖານ 0,38 ໃນນັ້ນ ສູງກວ່າຫມູ່ແມ່ນ ປັດໄຈດ້ານພະນັກງານໃຫ້ ບໍລິການຄ່ອງແຄ້ວ ແລະ ມີຄວາມເປັນມືອາຊີບ, ພະນັກງານມີຄວາມສະເໝີພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ພະນັກງານມີຄວາມຮູ້ຄວາມສາມາດໃນໜ້າວຽກຕື່ມຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍ 5,00 ແລະ ຄ່າ ຜັນປ່ຽນມາຕະຖານ 0,000; ດ້ານຈຸດບໍລິການ ແລະ ສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ເຫັນວ່າຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ທີ່ສຸດ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍ 4,81 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາຕະຖານ 0,32, ໃນນັ້ນ, ສູງກວ່າຫມູ່ແມ່ນປັດໄຈດ້ານ ມີພະນັກງານລົງໃຫ້ບໍລິການ ມີລະດັບຄວາມຄິດເຫັນໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍ 5,00 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາຕະຖານ 0,000; ດ້ານສັກກາຍຍະພາບ ເຫັນວ່າຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍ 4,52 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາຕະຖານ 0,41, ໃນນັ້ນ, ສູງກວ່າແມ່ນ ມີບ່ອນຈອດລົດທີ່ກວ້າງຂວາງ, ສະດວກສະບາຍ ແລະ ມີຄວາມປອດໄພ ມີຄວາມຄິດເຫັນໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍ 4,92 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາຕະຖານ 0,268; ດ້ານຜະລິດຕະພັນ ເຫັນວ່າລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ທີ່ສຸດ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍ 4,80 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາຕະຖານ 0,34. ໃນນັ້ນ, ສູງກວ່າຫມູ່ແມ່ນ ປັດໄຈດ້ານ ຄ່າທຳນຽມເງິນກູ້ມີຄວາມເໝາະສົມມີລະດັບຄວາມຄິດເຫັນໃນລະດັບທີ່ຫຼາຍທີ່ສຸດ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍ 5,00 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາຕະຖານ 0,000.

ຄຳສັບສຳຄັນ: ຄຸນນະພາບຊີວິດ

CUSTOMER QUALITY OF LIFE AND CUSTOMER'S OPINION TOWARDS SERVICES QUALITY OF CREDIT FACILITY OF NAYOBY BANK (Ho)

Abstract

Nayoby Bank's Head Office conducted a research study between March - May 2023 on the impact of leasing service on customers. The answers of customers from six service units and two coordination offices under the head office were captured. The study aims at comparing the life quality of customers before and after receiving a leasing credit from Policy Bank.

A total of 400 respondents participated in the survey, of which 255 people (63.75.....3..0

.....2) female. 134 people (33.50%) are between 46-50 years old and 385 (96.25%) of the survey participants are married. 240 people (60%)have secondary education and the majority of the respondents, 271 people (67.75%), are farmers. The monthly income of 143 people (35,75%) is between 3,500,001-5,000,000 kip and 178 people (44,50) have a monthly income below 1,500,000 kip.

By results life quality, can knowledge of the most of all customers is old customers, 299 people average 74.8% , 382 families average 95.50% , long-terms customers 7-10 years are 145 people average 36.25% . After customers choose to use leasing services from the Bank, most of customer's life 323 people average 80.75% able to help environment is more better than before The quality of customer assets has increased by 289 people average 72.3% . About deposits-savings account is mostly with savings of 349 people average 72.3%.

The results of the study on the level of opinion of the target customers on the quality of the bank's credit service in terms of service (employees) were found to be at the highest level with an average value of 4.68 and a standard deviation of 0.38, among which the factors of staff providing smooth and professional service, employees with equality in providing services and employees with good job knowledge are at the highest level with an average value of 5.00 and a standard deviation of 0.000; In terms of service points and facilities, it is seen to be at the

highest level with an average value of 4.81 and a standard deviation of 0.32, in which, higher than others is the factor of having employees to provide services with the highest level of opinion with an average value of 5.00 and a standard deviation of 0.000; The physical aspect is seen to be at the highest level with an average value of 4.52 and a standard deviation of 0.41, in which, higher is a spacious, comfortable and safe parking lot with the highest level of opinion with an average value of 4.92 and a standard deviation of 0.268; On the product side, it is seen that the level of opinion is at the highest level with an average value of 4.80 and a standard deviation of 0.34, in which, higher than others, the loan fee factor has the highest level of opinion with an average value of 5.00 and a standard deviation of 0.000.

Keywords: Quality of life

I. ພາກສະເໜີ

ສປປ ລາວ ແມ່ນປະເທດໜຶ່ງທີ່ນອນຢູ່ໃນ ບັນດາປະເທດທີ່ມີອັດຕາຄວາມທຸກຍາກສູງໃນ ຂົງເຂດປະເທດອາຊີຕາເວັນອອກ ແລະ ປາຊີຟິກ, ເປັນປະເທດທີ່ປະກອບດ້ວຍຫຼາຍເຜົ່າຊົນ, ມີ ພາສາປາກເວົ້າທີ່ແຕກຕ່າງກັນ, ລະດັບຊີວິດການ ເປັນຢູ່ທາງດ້ານວັດຖຸ ແລະ ວັດທະນະທຳຍັງຕ່ຳ, ດ້ານການຜະລິດສ່ວນໃຫຍ່ຍັງເຮັດແບບຄອງເດີມ ຂຶ້ນກັບທຳມະຊາດ, ການປູກຝັງລ້ຽງສັດຍັງເຮັດ ແບບປະຖົມປະຖານ; ຢູ່ເຂດພູດອຍສ່ວນໃຫຍ່ຍັງ ອາໄສການຖາງປ່າເຮັດໄຮ່ແບບເລື່ອນລອຍ, ຢູ່ ເຂດທົ່ງພຽງ ແລະ ພູພຽງທີ່ເຮັດການປູກຝັງ- ລ້ຽງສັດສ່ວນໃຫຍ່ຍັງບໍ່ທັນນຳໃຊ້ເຕັກນິກວິຊາ ການໃຫມ່ເຂົ້າໃນການຜະລິດພໍເທົ່າໃດ. ແບບແຜນການທຳມາຫາກິນຂອງປະຊາຊົນຢູ່ ຊົນນະບົດ ແມ່ນຍັງຜະລິດແບບເອກະເທດກຸ່ມ ຕົນເອງພໍໃຜພໍລາວອີງໃສ່ທຳມະຊາດເປັນຫຼັກ, ການເຂົ້າເຖິງພື້ນຖານໂຄງລ່າງ ແລະ ການບໍລິການ ຍັງຈຳກັດ; ໂດຍຍຶດຫມັ້ນໃນອຸດົມການ ແລະ ຄາດຫມາຍສູ້ຊົນຂອງພັກ-ລັດ ທີ່ພະຍາຍາມ ລືບລ້າງຄວາມທຸກຍາກຂອງປະຊາຊົນໃຫ້ໄດ້ໂດຍ ພື້ນຖານ ພາຍໃນປີ 2010, ບັນລຸເປົ້າຫມາຍ ສະຫັດສະວັດດ້ານການພັດທະນາໃນປີ 2015 ແລະ ນຳພາປະເທດຊາດຫຼຸດພົ້ນອອກຈາກປະເທດ ດ້ອຍພັດທະນາໃນປີ 2020 ແລະ ສືບຕໍ່ສູ້ຊົນຂ້າມ ຜ່ານສະຖານະພາບດັ່ງກ່າວໃຫ້ໄດ້ຢ່າງຂາດຕົວ ໃນ ປີ 2025, ວຽກງານແກ້ໄຂຄວາມທຸກຍາກໄດ້ ກາຍເປັນພາລະກິດ ແລະ ເປັນວຽກງານບຸລິມະ ສິດໜຶ່ງທີ່ສຳຄັນຂອງລັດຖະບານໃນຂົງເຂດວຽກ ງານພັດທະນາ ເສດຖະກິດ-ສັງຄົມຂອງປະເທດ. ໃນໄລຍະຜ່ານມາລັດຖະບານໄດ້ມີມາດຕະການ, /

ແຜນງານ, ສຸມທຶນຮອນ ແລະ ບຸກຄະລາກອນໃສ່ ການແກ້ໄຂຄວາມທຸກຍາກ ໂດຍຕິດພັນກັບວຽກ ງານພັດທະນາຊົນນະບົດ, ກໍ່ຄືການສ້າງບ້ານ ແລະ ກຸ່ມບ້ານພັດທະນາໃນຂອບເຂດທົ່ວປະເທດ, ໂດຍໄດ້ກຳນົດຂອບເຂດຈຸດສຸ່ມບຸລິມະສິດໃນ ການແກ້ໄຂຄວາມທຸກຍາກ ແລະ ນະໂຍບາຍ ພິເສດຕໍ່ເຂດຫ່າງໄກສອກຫຼີກທີ່ມີເງື່ອນໄຂ ຫຍຸ້ງຍາກ ແລະ ເຂດທີ່ຫມັ້ນການປະຕິວັດເກົ່າ. ເນື່ອງຈາກພູມສັນຖານຂອງປະເທດ ແລະ ການແຈກຢາຍຂອງປະຊາກອນ ເຮັດໃຫ້ ປະຊາກອນສ່ວນຫຼາຍແມ່ນດຳລົງຊີວິດຢູ່ເຂດຫ່າງ ໄກສອກຫຼີກ ອາໄສການເຮັດກະສິກຳ-ປູກຝັງ ເພື່ອ ລ້ຽງຊີບ ເນື່ອງຈາກຂາດເຂີນທຶນຮອນ ແລະ ຄວາມຮູ້ດ້ານວິຊາການທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ຈຶ່ງເຮັດໃຫ້ ຍັງບໍ່ພຽງພໍໃນການຫັນເປັນການຄ້າເພື່ອສ້າງເປັນ ລາຍຮັບໃຫ້ແກ່ຄອບຄົວ.

ຈາກສະພາບດັ່ງກ່າວ ທຸກຂະແໜງການລັດ ຈຶ່ງໄດ້ຈັດຕັ້ງຜັນຂະຫຍາຍແນວທາງນະໂຍບາຍ ຂອງຂັ້ນເທິງມາເປັນແຜນງານໂຄງການລະອຽດ. ໃນນັ້ນ ທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ ກໍ່ເປັນຂະແ ໜງການໜຶ່ງທີ່ຖືເອົາວຽກງານການແກ້ໄຂ ຄວາມທຸກຍາກຂອງປະຊາຊົນ ເປັນວຽກງານໜຶ່ງ ທີ່ສຳຄັນ ເປັນຕົ້ນແມ່ນການດຳເນີນນະໂຍບາຍສິນ ເຊື່ອເພື່ອຊຸກຍູ້ການຜະລິດສິນຄ້າ ແລະ ແກ້ໄຂ ຄວາມທຸກຍາກໃນ ສປປ ລາວ ໂດຍໃຫ້ກູ້ຢືມຜ່ານ ບັນດາ ທະນາຄານທຸລະກິດລັດ ໂດຍສະເພາະ ແມ່ນ ທະນາຄານນະໂຍບາຍ ແລະ ທະນາຄານສົ່ງ ເສີມກະສິກຳ. ສຳລັບ ທະນາຄານນະໂຍບາຍ ແມ່ນເປັນທະນາຄານຂອງລັດ ທີ່ດຳເນີນງານ ໂດຍບໍ່ສະແຫວງຫາຜົນກຳໄລ ຢູ່ພາຍໃຕ້ການຄຸ້ມ ຄອງຂອງ ທະນາຄານແຫ່ງ ສປປ ລາວ, ມີບົດບາດ

ແລະ ໜ້າທີ່ໃນການປະຕິບັດຕາມແນວທາງ
ນະໂຍບາຍຂອງພັກ-ລັດຖະບານ ປະກອບສ່ວນ
ເຂົ້າໃນການແກ້ໄຂຄວາມທຸກຍາກຂອງປະຊາຊົນ
ບັນດາເຜົ່າ ໂດຍໄດ້ຖືເອົາວຽກນີ້ເປັນສະໜາມຮົບ
ອັນດັບຫນຶ່ງ ເພື່ອປົດປ່ອຍປະຊາຊົນອອກຈາກ
ຄວາມທຸກຍາກ ດ້ວຍການນຳເອົາເງິນກຸ້ດອກ
ເບ້ຍຕໍ່າຂອງລັດຖະບານ ປ່ອຍຊຸກຍູ້ການຜະລິດ
ຂອງປະຊາຊົນທີ່ທຸກຍາກທັງຢູ່ໃນຕົວເມືອງ ແລະ
ຢູ່ຊົງເຂດຊົນນະບົດທີ່ຫ່າງໄກສອກຫຼີກ ຫຼື ບັນດາ
ໂຄງການພັດທະນາທີ່ເປັນບຸລິມະສິດຂອງ
ລັດຖະບານ ເພື່ອຊຸກຍູ້ສິ່ງເສີມການຜະລິດເປັນ
ສິນຄ້າປະກອບສ່ວນສ້າງວຽກເຮັດງານທຳ ແລະ
ສ້າງລາຍໄດ້ໃຫ້ແກ່ປະຊາຊົນບັນດາເຜົ່າ ເຮັດໃຫ້
ເຂົາເຈົ້າມີຊີວິດການເປັນຢູ່ທີ່ດີຂຶ້ນ.

ທະນາຄານນະໂຍບາຍ (ສຳນັກງານໃຫຍ່)
ແມ່ນປະຕິບັດໜ້າທີ່ຂອງຕົນຕາມພາລະບົດບາດ,
ຂອບເຂດສິດ ແລະ ໜ້າທີ່ ທີ່ໄດ້ສ້າງອອກນັ້ນກໍຄື:
ສ້າງເງື່ອນໄຂໃຫ້ແກ່ປະຊາຊົນໄດ້ເຂົ້າເຖິງແຫຼ່ງທຶນ,
ສະໜອງສິນເຊື້ອດອກເບ້ຍຕໍ່າໃຫ້ແກ່ປະຊາຊົນ
ຄອບຄົວທີ່ທຸກຍາກ ພາຍໃນແຂວງທົ່ວປະເທດໄດ້
ກູ້ຢືມ ນຳໄປຜະລິດເປັນສິນຄ້າສ້າງລາຍໄດ້ໃຫ້ແກ່
ຄອບຄົວ ແລະ ສຸມໃສ່ຜະລິດສິນຄ້າທີ່ລັດຖະບານ
ໄດ້ກຳນົດໄວ້ ເພື່ອແນ່ໃສ່ຫັນປ່ຽນພື້ນຖານ
ເສດຖະກິດທຳມະຊາດໄປສູ່ການຜະລິດເປັນ
ສິນຄ້າ ໃນຂົງເຂດກະສິກຳ-ປ່າໄມ້, ອຸດສາຫະກຳ
ຂະໜາດນ້ອຍໃນຄອບຄົວ, ຫັດຖະກຳ ແລະ ການ
ບໍລິການໃນຊົນນະບົດ ເພື່ອລຶບລ້າງຄວາມທຸກ
ຍາກຂອງປະຊາຊົນບັນດາເຜົ່າ. ປັດຈຸບັນ
ທະນາຄານນະໂຍບາຍ (ສຳນັກງານໃຫຍ່)
ປະກອບມີ 10 ສາຂາ ແລະ 70 ໜ່ວຍບໍລິການ
ເພື່ອສະໜອງທຶນແຈກຢາຍໄປເຖິງບັນດາເປົ້າ
ຫມາຍໃນທົ່ວປະເທດ ເຊັ່ນ: ເມືອງເປົ້າຫມາຍ

(ເມືອງທຸກຍາກ), ຈຸດສຸມລັດຖະບານ-ທ້ອງຖິ່ນ,
ບ້ານສາມສ້າງ ເປັນຕົ້ນ ໂດຍສະໜອງສິນເຊື້ອ
ເພື່ອພັດທະນາໃນຂະແໜງການຫຼັກ ຄື: ຂະ ແໜ
ງການປູກຝັງ-ລ້ຽງສັດ, ຂະແໜງການຫັດຖະກຳ,
ຂະແໜງການປຸງແຕ່ງຜະລິດຕະພັນກະສິກຳ (ອຸດ
ສາຫະກຳຂະໜາດນ້ອຍ) ແລະ ຂະແໜງການ
ບໍລິການ (ຕິດພັນກັບຜະລິດຕະພັນຂອງຊາວ
ກະສິກອນ).

ຕະຫຼອດໄລຍະ 17 ປີ ທີ່ຜ່ານມາ ຄະນະ
ນຳຕະຫຼອດຮອດພະນັກງານທຸກພາກສ່ວນຂອງ
“ທນບ” ໄດ້ສຸມທຸກເຫື່ອແຮງໃສ່ຕາມເມືອງເປົ້າໝາຍ
ທີ່ລັດຖະບານກຳນົດໄວ້ ເພື່ອສະໜອງແຫຼ່ງທຶນ
ໃນການແກ້ໄຂຄວາມທຸກຍາກ ສະນັ້ນ, ເພື່ອເຫັນ
ໄດ້ເຖິງປະສິດທິພາບຂອງການດຳເນີນງານ ກໍຄືຄຸນ
ນະພາບການໃຫ້ບໍລິການສິນເຊື້ອ ແລະ ກໍຄຸນ
ນະພາບຊີວິດການເປັນຢູ່ຂອງບັນດາລູກຄ້າເປົ້າໝາຍ
ກ່ອນ ແລະ ຫຼັງຂອງການໄດ້ຮັບແຫຼ່ງທຶນຂອງ
ເຂົາເຈົ້າວ່າມີຄວາມເປັນຢູ່ຄືແນວໃດ. ດັ່ງນັ້ນ
ຄະນະຄົ້ນຄວ້າ ຈຶ່ງໄດ້ເຫັນເຖິງຄວາມຈຳເປັນ,
ບັນຫາສຳຄັນ ແລະ ມີປະໂຫຍດໃຫ້ທັງຜູ້ທີ່ວາງ
ນະໂຍບາຍ ແລະ ຜູ້ທີ່ໄດ້ຮັບປະໂຫຍດກໍຄື
ປະຊາຊົນບັນດາເຜົ່າຜູ້ທຸກຍາກທີ່ແທ້ຈິງ ເນື່ອງ
ຈາກວຽກງານດັ່ງກ່າວຕ້ອງໃຊ້ເວລາ ແລະ
ງົບປະມານຢ່າງຫຼວງຫຼາຍເຂົ້າໃນການຈັດຕັ້ງ
ປະຕິບັດ ເຊິ່ງໄດ້ຮຽກຮ້ອງໃຫ້ທຸກພາກສ່ວນທີ່ຄຸ້ມ
ຄອງ ແລະ ພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງຕ້ອງຈັດຕັ້ງ
ປະຕິບັດຢ່າງມີແບບແຜນ ແລະ ຮອບຄອບເພື່ອ
ໃຫ້ໄດ້ຮັບຫມາກຜົນຕາມລະດັບທີ່ຄາດຫມາຍ.

II. ທິດສະດີ ແລະ ບົດຄົ້ນຄວ້າວິທະຍາສາດທີ່ ກ່ຽວຂ້ອງ

ໃນບົດຄົ້ນຄວ້ານີ້ໄດ້ນຳໃຊ້ຫຼາຍໆ ທິດສະ
ດີເຂົ້າມາເປັນແມ່ບົດໃນການຄົ້ນຄວ້າ ເຊັ່ນ: ແນວ

ຄິດກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບຊີວິດ, ແນວຄວາມຄິດກ່ຽວກັບການພັດທະນາຄຸນນະພາບຊີວິດ, ແນວຄວາມຮັບຮູ້ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຄວາມຮັບຮູ້ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ, ແນວຄິດກ່ຽວກັບສິນເຊື່ອ ແລະ ທິດສະດີກ່ຽວກັບຄວາມທຸກຍາກ. ຈາກການຄົ້ນຄວ້າບັນດາບົດຄົ້ນຄວ້າທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຜ່ານມາເຫັນວ່າ ບັນດາບົດຄົ້ນຄວ້າສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນໄດ້ຄົ້ນຄວ້າສະເພາະເຖິງປະສິດທິພາບການໃຫ້ບໍລິການສິນເຊື່ອຂອງທະນາຄານທຸລະກິດ ເຊັ່ນ: ບົດຂອງພອນນະພາ (2021), ໄດ້ສຶກສາປະສິດທິພາບຂອງການໃຫ້ບໍລິການສິນເຊື່ອ ເພື່ອແກ້ໄຂຄວາມທຸກຍາກຂອງສະຖາບັນການເງິນທີ່ຮັບຝາກເອກພັດທະນາກໍລະນີສຶກສາ ສາຂາດອນໜູນ; ອານິງນິດ ໂສມອິນ (2017), ໄດ້ສຶກສາຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານກຸງໄທ ສາຂາທ່າເຮືອແຫຼມສະບັງ ແຂວງ ຊົນບຸລີ, ເກດສະຫນາ (2016), ໄດ້ສຶກສາປະສິດທິພາບຂອງສິນເຊື່ອແກ້ໄຂຄວາມທຸກຍາກຂອງ ທະນາຄານນະໂຍບາຍສາຂາ ຊຽງຂວາງ, ກິນນະລອນ (2015), ໄດ້ສຶກສາປະສິດທິພາບການບໍລິການສິນເຊື່ອຂອງທະນາຄານຮ່ວມພັດທະນາ ກໍລະນີສຶກສາ ສຳນັກງານໃຫຍ່, ກະນິດຖາ ພິມພັນໃຈ (2015), ໄດ້ສຶກສາຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການສິນເຊື່ອຂອງ ທະນາຄານກຸງເທບ ຈຳກັດ (ມະຫາຊົນ) ແລະ ສະເຫຼີມພົມ (2013), ໄດ້ສຶກສາປະສິດທິພາບການບໍລິການສິນເຊື່ອຂອງທະນາ ຄານນະໂຍບາຍ ສາຂາຫຼວງນ້ຳທາ.

III. ວິທີການຄົ້ນຄວ້າ

ການສຶກສາຄັ້ງນີ້ ນຳໃຊ້ວິທີການສຶກສາແບບປະລິມານໂດຍການເກັບກຳ ແລະ ລວບລວມຈາກຂໍ້ມູນປະຖົມພູມ ແລະ ທຸຕິຍະພູມ ແລ້ວນຳມາວິເຄາະປະເມີນຜົນດ້ວຍເຄື່ອງຄອມພິວເຕີໃນການວິໄຈ ແລະ ນຳໃຊ້ໂປຣແກຼມ SPSS (Statistic Package for Social Science) ເປັນຕົວວິເຄາະ ເພື່ອຫາຄ່າທາງສະຖິຕິຄ່າສະເລ່ຍ (Mean) ແລະ ຄ່າຜິດດ່ຽງ (S.D) ເຊິ່ງໄດ້ສ້າງແບບສອບຖາມ ແລະ ການສຳພາດ ໂດຍປະຊາກອນທີ່ໃຊ້ໃນການສຶກສາ ແມ່ນບັນດາລູກຄ້າສິນເຊື່ອຂອງ 04 ໜ່ວຍບໍລິການຂອງທະນາຄານນະໂຍບາຍ ທີ່ຂຶ້ນກັບສຳນັກງານໃຫຍ່ຈຳນວນ 400 ສະບັບ ແລະ ໄດ້ຄັດເລືອກເອົາຈາກຕົວແທນໃນແຕ່ລະເມືອງເປົ້າໝາຍທີ່ສຳນັກງານໃຫຍ່ໃຫ້ບໍລິການໂດຍເລືອກເອົາຕົວແທນມາຕອບແບບສອບຖາມ ແລ້ວມາສ້າງເປັນຕາຕະລາງແຕ່ລະສ່ວນ ເພື່ອຮູ້ໄດ້ເຖິງຄຸນນະພາບຊີວິດຂອງລູກຄ້າ ກ່ອນ ແລະ ຫຼັງໄດ້ຮັບສະໜອງສິນເຊື່ອ ແລະ ຄຳຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າເປົ້າໝາຍຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການສິນເຊື່ອຈາກຜົນການຕອບແບບສອບຖາມ ແລະ ການສຳພາດ ມາອະທິບາຍຜົນ ຕາມລັກສະນະແບບມາດຕາສ່ວນປະເມີນຄ່າ (Rating Scale) ຕາມວິທີຂອງ (Rensis Likert).

ໂດຍບົດຄົ້ນຄວ້າ ຫຼື ວັນນະກຳທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ທີ່ໄດ້ນຳມາເປັນບ່ອນອີງ ໂດຍມີການກຳນົດປະຊາກອນ ແລະ ວິເຄາະຂໍ້ມູນ ດັ່ງສູດລຸ່ມນີ້:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n ແມ່ນຈຳນວນຕົວຢ່າງລູກຄ້າທີ່ຄັດ
ເລືອກຕອບແບບສອບຖາມ

N ແມ່ນຈຳນວນປະຊາກອນທັງໝົດ
(ລູກຄ້າທັງໝົດ 04 ໜ່ວຍບໍລິການ)

e^2 ແມ່ນຄວາມຄາດເຄື່ອນຂອງ
ການສຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ຍອມຮັບໄດ້
ເທົ່າ 0,05

ເຮົາສາມາດຄຳນວນກຸ່ມຕົວຢ່າງລູກຄ້າທັງ
ໝົດ 04 ໜ່ວຍບໍລິການ ຂອງ ທນບ ທີ່ຂຶ້ນກັບສຳ
ນັກງານໃຫຍ່ ຈຳນວນ 14.482 ຄົນ.

$$n = \frac{14.482}{1 + 14.482(0.05)^2} = 400 \text{ ຕົວຢ່າງ}$$

ສະນັ້ນ, ກຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ໃຊ້ໃນການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ແມ່ນມີຈຳນວນ 400 ຄົນ ແລະ ໄດ້ຈັດແບ່ງ
ດັ່ງນີ້:

ລດ	ໜ່ວຍບໍລິການ	ຈຳນວນລູກຄ້າ	ຈຳນວນແບບສອບ ຖາມ
1	ໜ່ວຍບໍລິການເມືອງ ສັງທອງ	7.984	150
2	ໜ່ວຍບໍລິການເມືອງ ແມດ	1.636	50
3	ໜ່ວຍບໍລິການເມືອງ ວຽງທອງ	1.935	80
4	ໜ່ວຍບໍລິການເມືອງ ຄຳເກີດ	2.927	120
	ລວມ	14.482	400

ຕາຕະລາງທີ 3.1: ເກນຄະແນນຄວາມສຳຄັນ

ກຳນົດຄະແນນ	ລະດັບຄວາມສຳຄັນ
ກຳນົດຄະແນນເປັນ 5 ຄະແນນ	ລະດັບຄວາມສຳຄັນ ຫຼາຍທີ່ສຸດ
ກຳນົດຄະແນນເປັນ 4 ຄະແນນ	ລະດັບຄວາມສຳຄັນ ຫຼາຍ
ກຳນົດຄະແນນເປັນ 3 ຄະແນນ	ລະດັບຄວາມສຳຄັນ ປານກາງ
ກຳນົດຄະແນນເປັນ 2 ຄະແນນ	ລະດັບຄວາມສຳຄັນ ໜ້ອຍ
ກຳນົດຄະແນນເປັນ 1 ຄະແນນ	ລະດັບຄວາມສຳຄັນ ໜ້ອຍທີ່ສຸດ

ໃນການແບ່ງລະດັບຄະແນນສະເລ່ຍ ເພື່ອພິຈາລະນາລະດັບຄວາມສຳຄັນຕໍ່ປະສິດທິພາບໃນການ
ສະໜອງສິນເຊື້ອ ແລະ ຄຸນນະພາບຊີວິດຂອງລູກຄ້າຂອງທະນາຄານນະໂຍບາຍ ແມ່ນນຳໃຊ້ເກນ ດັ່ງນີ້:

$$\text{ໄລຍະລະດັບຄະແນນ} = \frac{\text{ຄະແນນສູງສຸດ} - \text{ຄະແນນຕໍ່າສຸດ}}{\text{ຈຳນວນຊັ້ນທີ່ແບ່ງ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

ຕາຕະລາງທີ 3.2: ຄ່າສະເລ່ຍຄວາມສຳຄັນ

ຄ່າສະເລ່ຍ	ການແປຄວາມໝາຍ
4,21 – 5,00	ມີຜົນໃນລະດັບ ຫຼາຍທີ່ສຸດ
3,41 – 4,20	ມີຜົນໃນລະດັບ ຫຼາຍ
2,61 – 3,40	ມີຜົນໃນລະດັບ ປານກາງ
1,81 – 2,60	ມີຜົນໃນລະດັບ ໜ້ອຍ
1,00 – 1,80	ມີຜົນໃນລະດັບ ໜ້ອຍທີ່ສຸດ

IV. ຜົນການຄົ້ນຄ້ວາ ແລະ ການອະພິບາຍ

ຜົນການຄົ້ນຄ້ວາ ຄຸນນະພາບຊີວິດ ແລະ ຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າເປົ້າໝາຍຕໍ່ກັບ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການສິນເຊື້ອຂອງ ບັນດາ ໜ່ວຍບໍລິການ ຂອງ ທະນາຄານນະໂຍບາຍ ທີ່ຂຶ້ນ ກັບ ສຳນັກງານໃຫຍ່, ການຄົ້ນຄ້ວາຂໍ້ມູນທົ່ວໄປ ຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ ພົບວ່າເພດຍິງຫຼາຍ ກວ່າເພດຊາຍເທົ່າກັບ 255 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 63,75 ສ່ວນຮ້ອຍ, ອາຍຸຢູ່ໃນຊ່ວງ 46-50 ປີ ຫຼາຍກວ່າຊ່ວງອື່ນໆ ເທົ່າກັບ 134 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 33,50 ສ່ວນຮ້ອຍ, ຖານະແຕ່ງງານແລ້ວ ເທົ່າກັບ 385 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 96,25 ສ່ວນຮ້ອຍ, ລະດັບ ການສຶກສາຈົບມັດທະຍົມຕົ້ນ ເທົ່າກັບ 240 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 60 ສ່ວນຮ້ອຍ, ສະມາຊິກພາຍໃນ ຄອບຄົວ ຫຼາຍກວ່າ 6 ຄົນ ເທົ່າກັບ 158 ຄອບຄົວ ຫຼື ເທົ່າກັບ 39,50 ສ່ວນຮ້ອຍ, ສ່ວນ ຫຼາຍແມ່ນສາມາດປະກອບອາຊີບໄດ້ 2 ຄົນ ເທົ່າ ກັບ 227 ຄອບຄົວ ຫຼື ເທົ່າກັບ 56,75 ສ່ວນຮ້ອຍ , ມີສະມາຊິກທີ່ກຳລັງສຶກສາຮຳຮຽນ ຢູ່ 02 ຄົນ ເທົ່າກັບ 200 ຄອບຄົວ ຫຼື ເທົ່າກັບ 50 ສ່ວນຮ້ອຍ , ມີສະມາຊິກທີ່ບໍ່ໄດ້ປະກອບອາຊີບ 01 ຄົນ ເທົ່າ

ກັບ 242 ຄອບຄົວ ຫຼື ເທົ່າກັບ 60,50 ສ່ວນ ຮ້ອຍ, ມີສະມາຊິກທີ່ເປັນພະນັກງານ ຫຼື ມີວຽກ

ເຮັດງານທຳ 02 ຄົນ ເທົ່າກັບ 204 ຄອບຄົວ ຫຼື ເທົ່າກັບ 51 ສ່ວນຮ້ອຍ, ສ່ວນຫຼາຍມີອາຊີບເປັນ ຊາວນາ-ຊາວສ່ວນ ເທົ່າກັບ 271 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 67,75 ສ່ວນຮ້ອຍ, ທຸລະກິດຂອງລູກຄ້າສ່ວນ ຫຼາຍແມ່ນ ລ້ຽງສັດ ເທົ່າກັບ 179 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 44,75 ສ່ວນຮ້ອຍ, ລາຍຮັບສະເລ່ຍຕໍ່ເດືອນ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນຢູ່ໃນລະຫວ່າງ 3.500.001-

5.000.000 ກີບ ເທົ່າກັບ 143 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 35,75 ສ່ວນຮ້ອຍ, ມີລາຍຈ່າຍສະເລ່ຍຕໍ່ເດືອນ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນ ຕ່ຳກວ່າ 1.500.000 ກີບ ເທົ່າ ກັບ 178 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 44,50 ສ່ວນຮ້ອຍ.

ຜົນການສຶກສາຂໍ້ມູນທົ່ວໄປດ້ານການ ບໍລິການຂອງທະນາຄານນະໂຍບາຍ ພົບວ່າ ສ່ວນ ຫຼາຍແມ່ນລູກຄ້າເກົ່າ ເທົ່າກັບ 299 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າ ກັບ 74,8 ສ່ວນຮ້ອຍ, ມີຄອບຄົວພື້ນທຸກ ເທົ່າ ກັບ 382 ຄອບຄົວ ຫຼື ເທົ່າກັບ 95,50 ສ່ວນຮ້ອຍ , ມີໄລຍະເວລາຢູ່ໃນລະຫວ່າງ 7-10 ປີ ເທົ່າກັບ 145 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 36,25 ສ່ວນຮ້ອຍ, ຈຳນວນ ເງິນທີ່ລູກຄ້າຂໍຖືຢືມ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນຢູ່ໃນ

ລະຫວ່າງ 20.000.001-25.000.000 ກີບ ເທົ່າກັບ 205 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 51,25 ສ່ວນຮ້ອຍ, ຈຳນວນເງິນທີ່ທະນາຄານນະໂຍບາຍ ອະນຸມັດໃຫ້ລູກຄ້າກູ້ຢືມ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນຢູ່ໃນລະຫວ່າງ 20.000.001-25.000.000 ກີບ ເທົ່າກັບ 205 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 51,25 ສ່ວນຮ້ອຍ, ຈຳນວນເງິນທີ່ລູກຄ້າໃຊ້ຈ່າຍໃສ່ກະສິກຳ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນຢູ່ໃນລະຫວ່າງ 5.000.001-10.000.000 ກີບ ເທົ່າກັບ 133 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 33,25 ສ່ວນຮ້ອຍ, ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍພາຍໃນຄົວເຮືອນ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນຢູ່ໃນລະຫວ່າງ 5.000.001-10.000.000 ກີບ ເທົ່າກັບ 278 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 69,50 ສ່ວນຮ້ອຍ, ຈຳນວນເງິນທີ່ລູກຄ້າໃຊ້ຈ່າຍຊຳລະໜີ້ທີ່ກູ້ຢືມມາ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນຕໍ່າກວ່າ 5.000.000 ກີບ ເທົ່າກັບ 305 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 76,25 ສ່ວນຮ້ອຍ, ສາເຫດທີ່ພາໃຫ້ເລືອກໃຊ້ທະນາຄານນະໂຍບາຍ ເພາະເປັນທະນາຄານຂອງລັດ ເທົ່າກັບ 171 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 42,75 ສ່ວນຮ້ອຍ.

ຜົນການສຶກສາດ້ານຄຸນນະພາບຊີວິດການເປັນຢູ່ຂອງລູກຄ້າ ພາຍຫຼັງໄດ້ຮັບການສະໜອງສິນເຊື້ອຈາກ ທະນາຄານນະໂຍບາຍ ພົບວ່າ: ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນເຮັດໃຫ້ສະພາບແວດລ້ອມດີຂຶ້ນ ເທົ່າກັບ 323 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 80,75 ສ່ວນຮ້ອຍ, ດ້ານຄຸນນະພາບຊັບສິນຂອງລູກຄ້າ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນເພີ່ມຂຶ້ນ ເທົ່າກັບ 289 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 72,3 ສ່ວນຮ້ອຍ, ດ້ານຄຸນນະພາບຂອງການຝາກເງິນ-ເງິນຝາກປະຢັດ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນ ມີເງິນຝາກປະຢັດ ເທົ່າກັບ 349 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 87,25 ສ່ວນຮ້ອຍ, ຍອດເງິນຝາກປະຢັດຂອງລູກຄ້າ ເທົ່າກັບ 349 ຄົນ, ໃນນັ້ນ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນ ສູງກວ່າ 20 ລ້ານກີບ ເທົ່າກັບ 228 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 65,30 ສ່ວນຮ້ອຍ ແລະ ດ້ານຄຸນນະພາບຂອງໜີ້ສິນຂອງ

ລູກຄ້າ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນຫຼຸດລົງ ເທົ່າກັບ 289 ຄົນ ຫຼື ເທົ່າກັບ 72,3 ສ່ວນຮ້ອຍ.

ຜົນການສຶກສາດ້ານລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າເປົ້າໝາຍຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການສິນເຊື້ອຂອງທະນາຄານນະໂຍບາຍ ດ້ານການບໍລິການ (ພະນັກງານ) ພົບວ່າ ຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍ 4,68 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາຕະຖານ 0,38 ໃນນັ້ນ ສູງກວ່າຫມູ່ແມ່ນ ປັດໄຈດ້ານພະນັກງານໃຫ້ບໍລິການຄ່ອງແຄ້ວ ແລະ ມີຄວາມເປັນມືອາຊີບ, ພະນັກງານມີຄວາມສະເໝີພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ພະນັກງານມີຄວາມຮູ້ຄວາມສາມາດໃນໜ້າວຽກດີຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍ 5,00 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາຕະຖານ 0,000; ດ້ານຈຸດບໍລິການ ແລະ ສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ເຫັນວ່າຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍ 4,81 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາຕະຖານ 0,32, ໃນນັ້ນ, ສູງກວ່າຫມູ່ແມ່ນປັດໄຈດ້ານມີພະນັກງານລົງໃຫ້ບໍລິການ ມີລະດັບຄວາມຄິດເຫັນໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍ 5,00 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາຕະຖານ 0,000; ດ້ານສັກກາຍຍະພາບ ເຫັນວ່າຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍ 4,52 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາຕະຖານ 0,41, ໃນນັ້ນ, ສູງກວ່າແມ່ນ ມີບ່ອນຈອດລົດທີ່ກວ້າງຂວາງ, ສະດວກສະບາຍ ແລະ ມີຄວາມປອດໄພ ມີຄວາມຄິດເຫັນໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍ 4,92 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາຕະຖານ 0,268; ດ້ານຜະລິດຕະພັນ ເຫັນວ່າລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍ 4,80 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາຕະຖານ 0,34, ໃນນັ້ນ, ສູງກວ່າຫມູ່ແມ່ນ ປັດໄຈດ້ານຄ່າທຳນຽມເງິນ ກູ້ມີຄວາມເໝາະສົມມີລະດັບຄວາມຄິດເຫັນໃນ

ລະດັບທີ່ຫຼາຍທີ່ສຸດ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍ 5,00 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ 0,000.

V. ສະຫຼຸບ ແລະ ຂໍ້ສະເໜີແນະ

ການສຶກສາຄຸນນະພາບຊີວິດ ແລະ ຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າເປົ້າຫມາຍຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການສິນເຊື້ອຂອງ ບັນດາໜ່ວຍບໍລິການ ຂອງ ທະນາຄານນະໂຍບາຍ ທີ່ຂຶ້ນກັບສຳນັກງານໃຫຍ່, ເຊິ່ງການຄົ້ນຄວ້ານີ້ມີ 2 ຈຸດປະສົງ ຄື 1. ສຶກສາຄຸນນະພາບຊີວິດການເປັນຢູ່ຂອງລູກຄ້າເປົ້າຫມາຍ ກ່ອນ ແລະ ຫຼັງໄດ້ຮັບການສະໜອງສິນເຊື້ອ, 2. ສຶກສາຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າເປົ້າຫມາຍຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການສິນເຊື້ອຂອງບັນດາໜ່ວຍບໍລິການຂອງທະນາຄານນະໂຍບາຍ ທີ່ຂຶ້ນກັບສຳນັກງານໃຫຍ່. ວິທີການສຶກສາໂດຍນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນປະຖົມພູມ ຫຼື ຂໍ້ມູນມືໜຶ່ງ ແລະ ທຸຕິຍະພູມ ຫຼື ຂໍ້ມູນມືສອງ, ເຊິ່ງມີການຢາຍແບບສອບຖາມທັງຫມົດ 400 ສະບັບ ໂດຍນຳໃຊ້ໂປຣແກຼມ SPSS (Statistic Package for Social Science) ເປັນຕົວວິເຄາະເພື່ອຫາຄ່າທາງສະຖິຕິຄ່າສະເລ່ຍ (Mean) ແລະ ຄ່າຜິດດ່ຽງ (S.D) ແລະ ອະທິບາຍຜົນຕາມລັກສະນະແບບມາດຕາສ່ວນປະເມີນຄ່າ (Rating Scale) ຕາມວິທີຂອງ (Rensis Likert) ໂດຍມີຕົວຊີ້ວັດຂໍ້ມູນປະກອບມີ: 1. ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງລູກຄ້າ ປະກອບດ້ວຍ: ເພດ, ອາຍຸ, ສະຖານະພາບ, ລະດັບການສຶກສາ, ຈຳນວນສາມະຊິກໃນຄອບຄົວ (ຊ່ວຍປະກອບອາຊີບໄດ້, ກຳລັງສຶກສາຮ່ຳຮຽນ, ບໍ່ໄດ້ປະກອບອາຊີບ, ເປັນລູກຈ້າງ ຫຼື ເຮັດວຽກຢູ່ບ່ອນອື່ນ ຫຼື ເປັນພະນັກງານ), ອາຊີບຫຼັກ, ປະເພດທຸລະກິດ, ລາຍຮັບ, ລາຍຈ່າຍ; 2. ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບການໃຊ້

ບໍລິການຂອງທະນາຄານນະໂຍບາຍ ປະກອບມີ: ລູກຄ້າ, ສະຖານະຄອບຄົວ, ໄລຍະເວລາການກູ້ຢືມ, ຈຳນວນເງິນທີ່ລູກຄ້າຂໍກູ້ຢືມ, ຈຳນວນເງິນທີ່ທະນາຄານນະໂຍບາຍອະນຸມັດໃຫ້ລູກຄ້າກູ້ຢືມ, ຈຳນວນເງິນທີ່ລູກຄ້າໃຊ້ຈ່າຍ, ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍພາຍໃນຄົວເຮືອນ, ສາເຫດທີ່ພາໃຫ້ເລືອກໃຊ້ທະນາຄານນະໂຍບາຍ; 3. ຂໍ້ມູນດ້ານສະພາບເສດຖະກິດໃນຄົວເຮືອນ ປະກອບມີ: ຊັບສິນໃນຄົວເຮືອນ, ໜີ້ສິນໃນຄົວເຮືອນ, ລາຍຮັບໃນຄົວເຮືອນ, ລາຍຈ່າຍໃນຄົວເຮືອນ, ການປະຢັດເງິນ ແລະ ສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກໃນຄົວເຮືອນ; 4. ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າເປົ້າຫມາຍຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການສິນເຊື້ອຂອງທະນາຄານນະໂຍບາຍ ປະກອບມີ: ດ້ານການບໍລິການ (ພະນັກງານ), ດ້ານຈຸດບໍລິການ ແລະ ສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ, ດ້ານສັກກາຍຍະ ແລະ ດ້ານຜະລິດຕະພັນ. ຈາກການສຶກສາບັນດາຂໍ້ມູນຕົວຊີ້ວັດຂ້າງເທິງ ສາມາດໃຫ້ຄຳສະເໜີແນະໄດ້ດັ່ງນີ້:

1. ສະເໜີແນະຕໍ່ບັນດາໜ່ວຍບໍລິການ ຂອງ ທະນາຄານນະໂຍບາຍ ທີ່ຂຶ້ນກັບສຳນັກງານໃຫຍ່ ດັ່ງນີ້:

- ສະເໜີ ໃຫ້ຄົ້ນຄວ້າ ແລະ ອະນຸມັດເງິນກູ້ໃຫ້ຖືກຕ້ອງຕາມລະດູການ ຫຼື ໄລຍະເວລາ ທີ່ເຫັນວ່າລູກຄ້າມີຄວາມຈຳເປັນ ເນື່ອງຈາກໄລຍະຜ່ານມາແມ່ນເຫັນວ່າມີການຂຶ້ນແຜນຂ້າມປີ ແລະ ອາດເຮັດໃຫ້ຄວາມຕ້ອງການໃຊ້ເງິນຫຼືເຂົ້າສູ່ລະດູການຜະລິດມີຄວາມຄາດເຄື່ອນ;

- ສະເໜີ ໃຫ້ພິຈາລະນາຄືນສຳນວນເງິນກູ້ ແລະ ຮ່າງສັນຍາເງິນກູ້ເຫັນວ່າ ມີຈຳນວນຫຼາຍສະບັບ ແລະ ສັບຊ້ອນ ເຊິ່ງລູກຄ້າຈຳນວນໜຶ່ງແມ່ນບໍ່ໄດ້ອ່ານ ແລະ ບໍ່ເຂົ້າໃຈທັງໝົດ;

- ສະເໜີ ໃຫ້ມີແຜນລົງໃຫ້ຄວາມຮູ້ ແລະ ສ້າງຄວາມເຂັ້ມແຂງດ້ານການວາງແຜນທາງການເງິນໃຫ້ແກ່ບັນດາລູກຄ້າຕື່ມ ເປັນຕົ້ນ ແມ່ນການບໍລິຫານບັນຊີຄົວເຮືອນ;

- ສະເໜີ ໃຫ້ມີການບໍລິການຫຼາຍຮູບແບບເປັນຕົ້ນແມ່ນ ການຝາກເງິນ, ໂອນເງິນ ແລະ ບໍລິການອື່ນໆ ທີ່ຈຳເປັນໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າຕື່ມ (ເຊິ່ງສະແດງໃຫ້ເຫັນຢ່າງຈະແຈ້ງໃນ 02 ເມືອງ ຄື: ເມືອງ ແມດ, ແຂວງ ວຽງຈັນ ແລະ ເມືອງ ວຽງທອງ, ແຂວງ ບໍລິຄຳໄຊ ທັງ 02 ເມືອງ ດັ່ງກ່າວ ແມ່ນປະຊາຊົນມີເງິນ ແຕ່ບໍ່ມີບ່ອນຮັບຝາກ ຖ້າເຮັດໄດ້ແມ່ນຈະເປັນໂອກາດທີ່ດີໃນການລະດົມທຶນ ພ້ອມກັນນັ້ນກໍ່ເປັນການເປີດກວ້າງທາງການຕະຫຼາດຂອງທະນາຄານຂຶ້ນຕື່ມ).

2. ຂໍສະເໜີແນະໃຫ້ກັບຜູ້ຄົນຄວ້າຄັ້ງຕໍ່ໄປ

ຕໍ່ກັບການສຶກສາໃນຄັ້ງນີ້ ແມ່ນເປັນການສຶກສາລັກສະນະສຳຫຼວດ ແລະ ເລືອກສຶກສາພຽງແຕ່ບັນດາໜ່ວຍບໍລິການທີ່ຂຶ້ນກັບສຳນັກງານໃຫຍ່ເທົ່ານັ້ນ ແລະ ຄັ້ງຕໍ່ໄປແມ່ນສະເໜີໃຫ້ມີການຄົ້ນຄວ້າທີ່ກວ້າງຂຶ້ນ ແລະ ນຳໃຊ້ສະຕິຖືຫຼາຍຮູບແບບເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຂໍ້ມູນທີ່ຊັດເຈນຕື່ມ.

ເອກະສານອ້າງອີງ

ເກດສະຫນາ ພ້ອມດ້ວຍຄະນະ. (2016). *ສຶກສາປະສິດທິພາບຂອງສິນເຊື້ອແກ້ໄຂຄວາມທຸກຍາກຂອງທະນາຄານນະໂຍບາຍ ສາຂາ ຊຽງຂວາງ*.

ກິນນະລອນ ພ້ອມດ້ວຍຄະນະ. (2015). *ສຶກສາປະສິດທິພາບການບໍລິການສິນເຊື້ອຂອງທະນາຄານຮ່ວມພັດທະນາ (ສຳນັກງານໃຫຍ່)*.

ກະນິດຖາ ພິມພັນໃຈ. (2015). *ສຶກສາຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການ*

ໃຫ້ບໍລິການສິນເຊື້ອຂອງທະນາຄານກຸງເທບ ຈຳກັດ (ມະຫາຊົນ).

ກອງປະຊຸມສຸດຍອດໂລກເພື່ອພັດທະນາສັງຄົມທີ່ໂຄເປນເຮເກັນ ເມືອງຫຼວງຂອງປະເທດເດນມາກ (1995), ນິຍາມຄວາມທຸກຍາກ;

ຄູ່ມືແນະນຳການກວດກາ, ປະເມີນຄວາມທຸກຍາກ ແລະ ການພັດທະນາ ທົ່ວປະເທດ, 2015

ສະເຫຼີມພົມ ພ້ອມດ້ວຍຄະນະ. (2013). *ສຶກສາປະສິດທິພາບການບໍລິການສິນເຊື້ອຂອງທະນາຄານນະໂຍບາຍ ສາຂາຫຼວງນ້ຳທາ;*

ສະພາແຫ່ງຊາດ (2021), *ດຳລັດວ່າດ້ວຍການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ແຜນພັດທະນາເສດຖະກິດສັງຄົມແຫ່ງຊາດ ແລະ ແຜນງົບປະມານແຫ່ງລັດ 5 ປີ, ຄັ້ງທີ IX (2021-2025).*

<http://www.laogov.gov.la/LegalDoc/pages/Document.aspx?ItemID=735>

ດຳລັດ. (2019). *ວ່າດ້ວຍມາດຕະຖານຄວາມທຸກຍາກ ແລະ ມາດຕະຖານການພັດທະນາໄລຍະ 2012-2015* ເລກທີ 201/ລບ, ລົງວັນທີ 25 ເມສາ, 2012.

ດຳລັດ. (2017). *ວ່າດ້ວຍມາດຕະການພື້ນທຸກ ແລະ ມາດຕະການພັດທະນາ*. ເລກທີ 348/ລບ ລົງວັນທີ 16 ພະຈິກ 2017.

ທະນາຄານໂລກ (2012), *ນິຍາມຄວາມທຸກຍາກ*.
<https://www.worldbank.org/lo/new/press-release/2012/08/09/world-bank-supports-policy-institutional-reforms-lao-pdrs-resource-rich-economy>

ພອນນະພາ ພ້ອມດ້ວຍຄະນະ. (2021). *ສຶກສາປະສິດທິພາບຂອງການໃຫ້ບໍລິການສິນເຊື້ອເພື່ອແກ້ໄຂຄວາມທຸກຍາກຂອງສະ*

- ຖາບັນການເງິນທີ່ຮັບຝາກເອກພັດທະນາ
(ສາຂາດອນໜຸນ).
- ປອ. ມິມິວ ຢຶງມາມິວ (2011). “ບໍລິຫານສິນເຊື້ອ”
“Text book Credit Management”
ສໍາລັບຊັ້ນສູງ ແລະ ປະລິນຍາຕີ, ສະຖາ
ບັນການທະນາຄານ;
- ອານິງນິດ ໂສມອິນ. (2017). ສຶກສາຄຸນນະພາບ
ການໃຫ້ບໍລິການຂອງທະນາຄານກຸງໄທ
ສາຂາທ່າເຮືອແຫຼມສະບັງ ແຂວງ ຊົນບຸ
ລີຣ, ມະວິທະຍາໄລການບຸລະພາ.
- Antioned; & Van Raaij (1988). ນິຍາມການ
ຮັບຮູ້ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ
ມະຫາວິທະຍາໄລເຕັກໂນໂລຊີລາດສະ
ມຸງຕະເວັນອອກ;
- Chatchai jams roopngam (2010), ບັນຫາ
ຄວາມທຸກຍາກ ຂຽນໃນ Gotoknow.
[https://www.gotoknow.org/posts/
327029](https://www.gotoknow.org/posts/327029)