

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย เรื่อง “ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนในเขตอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ” เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา จึงได้แบ่งประเด็นในการค้นคว้าออกเป็น 5 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. หลักการของสหกรณ์
3. หลักการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน และสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน
4. บริบทของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิด และทฤษฎีการตัดสินใจ

ความหมายของการตัดสินใจ

เฮร์เบิร์ต เอ ไชมอน (Herbert A. Simon) ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ เป็นกระบวนการของการหาโอกาสที่จะตัดสินใจ การหาทางเลือกที่พอเป็นไปได้ และทางเลือกจากงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ (<http://gotoknow.org/blog/1education/284784>)

วิเชียร วิทย์อุดม (2547 : 276-307) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการที่ประกอบไปด้วยหลัก 3 ประการ คือ การหาโอกาสที่จะตัดสินใจ การหาหนทางเลือกที่พอเป็นไปได้ และการเลือกทางเลือกจากทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่

วุฒิชัย จันทน์ อ่างถึงใน (สมเดช ประนิสวรรณ, 2540 : 12) กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นเรื่องของการจัดการที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และในการจัดการนั้น การตัดสินใจเป็นหัวใจในการปฏิบัติงานทุก ๆ เรื่องทุก ๆ กรณีเพื่อดำเนินการไปสู่วัตถุประสงค์ อาจมีเครื่องมือมาช่วยในการพิจารณา มีเหตุผลส่วนตัว อารมณ์ และความรักใคร่ชอบพอ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ

จากความหมายที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้รู้ข้างต้น สรุปได้ว่าการตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลนำมาใช้สำหรับตกลงใจที่จะกระทำใด ๆ หรือปฏิบัติการใด ๆ โดย

ผลของการกระทำหรือปฏิบัตินั้นต้องสอดคล้องหรือตอบสนองต่อความต้องการของตนหรือสามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่ตนกำลังประสบอยู่

ประเภทของการตัดสินใจ

ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ (2551 : 147) กล่าวว่า ประเภทของการตัดสินใจสามารถแบ่งโดยพิจารณาจากสภาพแวดล้อมในการตัดสินใจออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมที่แน่นอน หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ตัดสินใจมีข้อมูลเพียงพอสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ที่แน่นอนว่าจะเกิดอะไรขึ้น ทำให้สามารถตัดสินใจได้อย่างชัดเจน

ในโลกแห่งความเป็นจริงการตัดสินใจภายใต้สภาวะการที่แน่นอนมีน้อยมากหรือแทบจะไม่มีเลย แต่เทคนิคการตัดสินใจต่าง ๆ มักพัฒนาในรูปของการตัดสินใจที่แน่นอนโดยมีข้อสมมติว่าเรารู้ว่าสภาวะการใดจะเกิดขึ้น เทคนิคเครื่องมือที่นิยมใช้ในการตัดสินใจภายใต้สภาวะที่แน่นอนเช่นนี้มีหลายวิธี เช่น วิธีเทคนิคโปรแกรมเชิงเส้นวิธีการทางสถิติ เศรษฐศาสตร์การบริหาร วิธีการทางคณิตศาสตร์

2. สภาพแวดล้อมที่เสี่ยง หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้ตัดสินใจไม่สามารถหาข้อมูลที่สมบูรณ์ ชัดเจน และแน่ชัด แต่สามารถคาดการณ์ความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ในแต่ละทางเลือก ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วไปในองค์กร

การตัดสินใจภายใต้สภาวะเสี่ยง จะกระทำก็ต่อเมื่อได้รับข้อมูลบ้างแต่ไม่สมบูรณ์ที่เดียวข้อมูลที่รับนี้อาจได้รับหลายรูปแบบ และหลายระดับทำให้พอจะทราบว่าสภาวะการไหนจะเกิดขึ้นในรูปของความน่าจะเป็น เช่น การพยากรณ์สภาพอากาศในปัจจุบัน ซึ่งกรมอุตุนิยมวิทยาไม่ทราบแน่ชัดว่าพายุนี้ฝนจะตกหรือไม่ แต่รู้ว่าพายุนี้มีความเป็นไปได้ที่ฝนน่าจะตกประมาณ 0.3

3. สภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้ตัดสินใจมีข้อมูลที่เชื่อถือได้น้อยหรือไม่มีเลย ทำให้ไม่สามารถประเมินความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ในแต่ละทางเลือก ผู้ตัดสินใจจึงต้องใช้ประสบการณ์ และวิจารณญาณในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม

สภาพการณ์การตัดสินใจโดยทั่วไป มักจะตกอยู่ภายใต้สภาวะการที่ไม่แน่นอนนี้เป็นส่วนใหญ่เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจภายใต้ความไม่แน่นอนจะพิจารณาในเรื่อง แมกซิแมกซ์ และแมกซิมิน

สรุปได้ว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมในการตัดสินใจออกมาอย่างใดนั้นมิได้อยู่เบื้องหลังของการตัดสินใจ คือ ประสบการณ์ที่ผ่านมาหรือการเรียนรู้จากอดีตหรือนิสัย ค่านิยม แรงจูงใจ จากการเห็นประโยชน์ที่จะได้รับ และโอกาสที่จะได้ทดลอง

กระบวนการตัดสินใจ

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ (2551 : 144) กล่าวว่า ส่วนใหญ่การตัดสินใจในเรื่องสำคัญจะมีความยุ่งยาก และซับซ้อน ซึ่งมักจะได้ยินคำพูดจากผู้ตัดสินใจว่า “เรื่องนี้ตัดสินใจยาก” หรือ “ไม่รู้ว่าจะตัดสินใจเลือกอะไรดี เพราะรักพี่เสียดายน้อง” เนื่องจากมีปัจจัยเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของบุคคลมากมาย โดยเฉพาะความจำกัดของข้อมูล และสภาพแวดล้อม ทำให้ผู้ตัดสินใจไม่สามารถตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดได้อย่างเด็ดขาด แต่ต้องประมวลข้อมูล และใช้วิจารณญาณในการเลือกที่เหมาะสม และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่สุด

สมิต ออบสุวรรณ (2538 : 20) ได้สังเคราะห์กระบวนการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการตัดสินใจทางด้านการศึกษา ด้านธุรกิจ และด้านจิตวิทยา สรุปเป็นกระบวนการตัดสินใจที่มีเหตุผล ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่

1. รับทราบ และกำหนดปัญหา คือ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพการณ์หรือเรื่องราวที่ปรากฏให้ชัดเจนว่าปัญหาคืออะไร สาเหตุของปัญหาเกิดจากอะไร และจุดมุ่งหมายของการตัดสินใจคืออะไร

2. กำหนดทางเลือก และการรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้อง คือ การบอกถึงวิธีการหรือแนวทางหลากหลายที่จะตอบปัญหาในการแก้ไขและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพการณ์หรือเรื่องราวที่ปรากฏ โดยรวบรวมข้อมูลด้านตนเอง ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านวิชาการเพื่อใช้เป็นข้อมูลหรือความรู้พื้นฐานประกอบการพิจารณาแต่ละทางเลือกที่กำหนดไว้

3. การประเมินทางเลือก คือ การพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบถึงผลที่จะเกิดขึ้นตามมาทั้งผลดีหรือผลเสีย และความเป็นไปได้ในการปฏิบัติของแต่ละทางเลือก แล้วจัดอันดับความสำคัญของทางเลือก

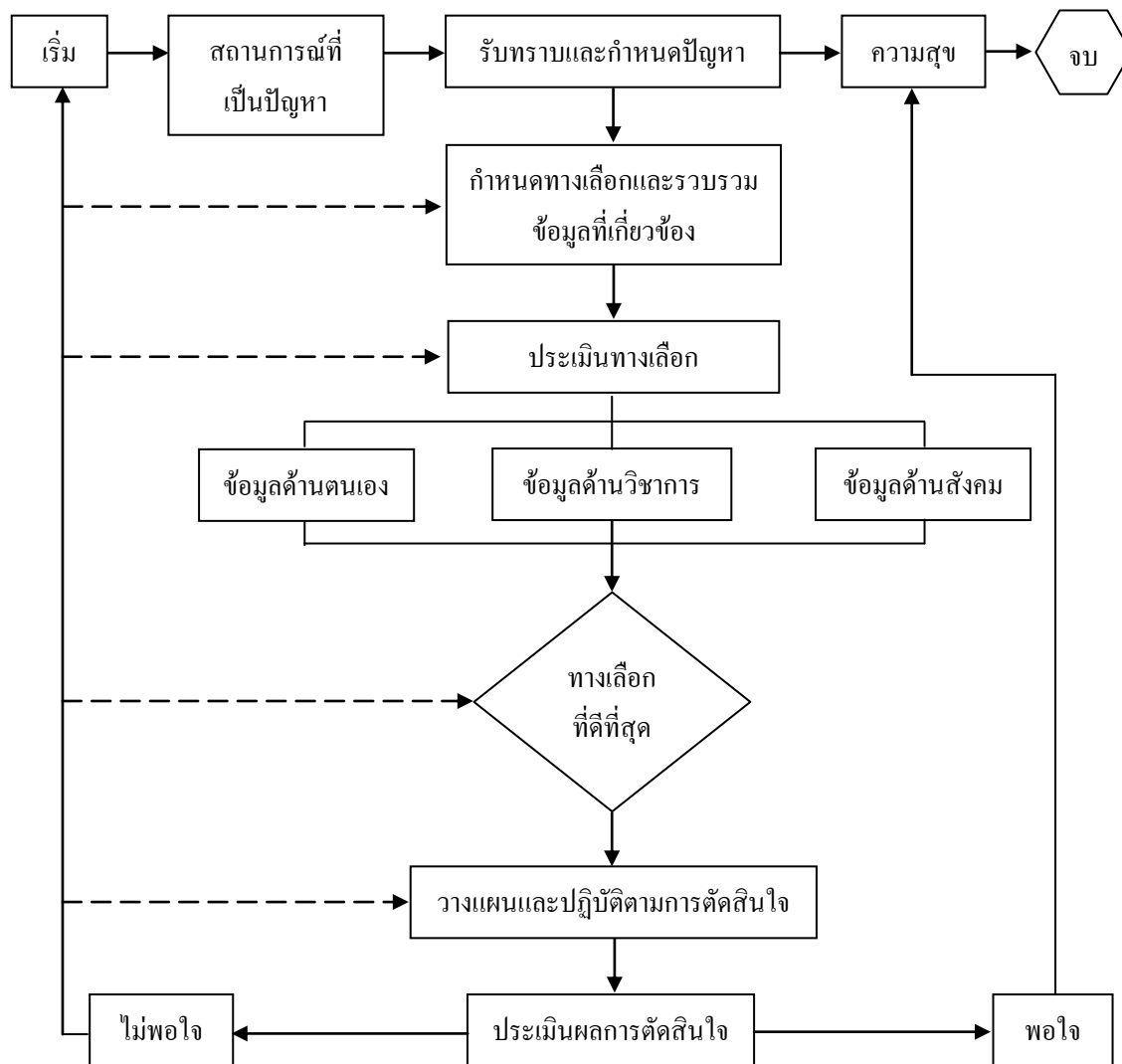
4. เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด คือ การตัดสินใจในการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งพิจารณาแล้วเห็นว่าจะมีผลดีหรือตรงกับจุดมุ่งหมายมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยการผสมผสานข้อมูลด้านตนเอง ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านวิชาการ มาเป็นเหตุผลประกอบการพิจารณาในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

5. การวางแผน และปฏิบัติตามการตัดสินใจ คือ การกำหนดลำดับขั้นตอนหรือหลักในการดำเนินการให้ชัดเจน ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติจริงตามทางเลือกที่กำหนดไว้เมื่อลงมือปฏิบัติแล้วต้องรับผิดชอบผลที่เกิดขึ้นตามมาจากการปฏิบัตินั้นด้วย

6. การประเมินผลการตัดสินใจ คือ การพิจารณาตรวจสอบทั้งแผนการปฏิบัติตามการตัดสินใจที่วางไว้ และผลที่ได้รับอันเกิดจากการปฏิบัติตามแผนนั้นว่า บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด มีอุปสรรคอะไรบ้าง ถ้าหากไม่บรรลุผล สามารถย้อนกลับไปพิจารณากระบวนการซ้ำรอยเดิมในขั้นตอนใดก็ได้

ขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลดังกล่าว สามารถสรุปเป็นโมเดล รายละเอียดดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 แสดงขั้นตอนการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล



ที่มา : สมิต ออบสุวรรณ (2538 : 22)

สรุปได้ว่า การตัดสินใจนั้นไม่ทำได้อย่างเด็ดขาด ต้องมีข้อมูล วิจารณ์ญาณในการตัดสินใจ และที่สำคัญต้องสอดคล้องกับสถานการณ์ที่สุด ดังนั้นในการตัดสินใจ จะต้องทำความเข้าใจ และกำหนดปัญหา ว่าเกิดจากอะไร จุดมุ่งหมายของการตัดสินใจคืออะไร แล้วทำการรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นการกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจ และเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดโดยคำนึงถึงผลดีและผลเสียที่จะตามมา พร้อมทั้งวางแผนการปฏิบัติตามทางเลือกที่ได้ตัดสินใจ เมื่อปฏิบัติแล้วต้องทำการประเมินผลการปฏิบัติว่าบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่เราตั้งไว้หรือไม่

องค์ประกอบที่สำคัญในการตัดสินใจ

1. การเปรียบเทียบความสำคัญ และผลติดตามมา การตัดสินใจทุกอย่างจะถูกวิเคราะห์และประเมินตามความสำคัญของการตัดสินใจ การตัดสินใจเป็นจุดของการกระทำและการกระทำต้องใช้เวลาและพลัง ภายใต้ข้อจำกัดของเวลาและพลัง ผู้บริหารต้องประเมินประเภท และจำนวนของการตัดสินใจของพวกเขา และกำหนดลำดับความสำคัญของการตัดสินใจ

2. ฐานข้อมูลการตัดสินใจทุกอย่าง คือ ข้อมูลการตัดสินใจต้องอยู่บนฐานของความเพียงพอแทนที่จะเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์เราสามารถรวบรวมข้อมูลได้มากขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น เวลา พลัง และเงิน เป็นต้น ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดทักษะที่คืออย่างหนึ่งของผู้บริหาร คือ ความสามารถใช้ดุลยพินิจว่าเมื่อไรเรามีข้อมูลที่เพียงพอในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและมีความเสี่ยงอย่างชัดเจนในการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่ไม่เพียงพอ

3. ค่านิยมของบุคคล การตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของอารมณ์แทนที่จะเป็นการคิดอย่างมีเหตุผล เราทุกคนถูกถล่มด้วยค่านิยม ทศนคติ ความต้องการ และอารมณ์ของเราและยุ่งยากในการแยกสิ่งเหล่านี้ออกจากวิธีการมองสิ่งต่าง ๆ ของเรา ความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างปัจจัยเหล่านี้และแนวทางการตัดสินใจของบุคคลจะมีอยู่บางครั้งเป็นสิ่งที่ดี และบางครั้งเราตัดสินใจบางอย่างตามวิถีทางที่เราชอบ แต่ไม่ใช่วิถีทางที่ควรกระทำ

4. การตัดสินใจโดยบุคคล และกลุ่มการตัดสินใจยังมีความสำคัญมากเท่าไร ผู้บริหารยังต้องจัดสรรเวลาเพื่อพิจารณาทางเลือก และผลติดตามมาของการตัดสินใจทุกอย่างมากยิ่งขึ้น เวลาที่ต้องใช้มากขึ้นจะถูกใช้ในการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล

5. คุณภาพของการตัดสินใจ คุณภาพของการตัดสินใจความถูกต้องหรือการตัดสินใจที่ดีที่สุดมีความสำเร็จมากขึ้นเล็กน้อยเท่านั้น ในบางกรณีเรามีทางเลือกที่ค่อนข้างจะคล้ายคลึงกันหลายทาง เราสามารถเลือกทางเลือกไหนก็ได้ คุณภาพ หมายถึง ความถูกต้องของการตัดสินใจ

6. การยอมรับการตัดสินใจ การยอมรับ หมายความว่า บุคคลที่ถูกผลกระทบจากการตัดสินใจมีความผูกพันต่อการปฏิบัติตามการตัดสินใจความสำคัญต่อความสำเร็จของการตัดสินใจหลายอย่าง คือ การยอมรับการตัดสินใจ

7. ข้อจำกัดทางเวลา เวลามักจะเป็นปัจจัยที่ครอบงำในสถานการณ์ของการบริหารสาเหตุที่สำคัญของการตัดสินใจอย่างรีบเร่ง คือ การขาดการวางแผน เราต้องรับผิดชอบความตึงเครียดของเราเองหลายอย่างเวลาเป็นปัจจัยหนึ่ง (วิระพล สุวรรณนันทน์, 2537 : 38-50 อ้างถึงใน เกษศิริปล้ำมะยศ, 2544 : 35)

การตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

1. ระบุข้อแก้ปัญหาคือที่ดีที่สุดเป็นตัวเลข และข้อเท็จจริง
2. การบรรลุความสำเร็จตามที่ต้องการมากที่สุด

เงื่อนไขสองอย่างเหล่านี้ มักจะขัดแย้งกัน สิ่งที่ดีที่สุดในแง่ของผู้บริหารหรือองค์การอาจจะไม่ถูกมองว่าดีที่สุดในแง่ของบุคคลหรือกลุ่มที่เกี่ยวข้อง บางครั้งเรารู้ว่าอะไรเป็นสิ่งที่ดีที่สุด แต่ยังไม่สามารถบรรลุสิ่งที่ดีที่สุดได้ด้วย ในสภาพปัจจุบันการสร้าง การยอมรับมากขึ้นในการบรรลุถึงการยอมรับ จำเป็นต้องแบ่งปันการตัดสินใจให้กับผู้ผู้ได้อยู่ได้บังคับบัญชา ผู้บริหารหลายคนรับสิ่งเหล่านี้ว่าเป็นกลยุทธ์ที่เสี่ยงภัยอย่างหนึ่ง (สมยศ นาวิการ, 2527 : 69-75 อ้างถึงใน เกษศิลป์ ล้ำมยศ, 2544 : 35)

เสาวภา ชรรมนบุตร (2525 อ้างถึงใน สมเดช ประณีตวรรณ, 2540 : 15) กล่าวตามความคิดของวิลเลียม ริดเดอร์ (William W. Reeder) ว่าโดยทั่วไปรูปแบบทางจิตวิทยาสังคมที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์นั้น สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจโดยบุคคลจะแปลงสถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคมเหล่านั้น เข้าสู่ตัวคน ๆ นั้น ซึ่งการแปลงปัจจัยภายนอกมาสู่ตัวบุคคลนี้จะอยู่ในรูปของ ความเชื่อ และความไม่เชื่อ ซึ่งความเชื่อ และความไม่เชื่อเป็นเหตุผลที่บุคคลใช้ในการตัดสินใจเลือกกระทำพฤติกรรม ดังนั้นปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจไม่ได้เกิดจากปัจจัยภายนอกโดยตรง การตัดสินใจ และการกระทำทางสังคมของบุคคลจะประกอบด้วยความเชื่อ และความไม่เชื่อหลาย ๆ อย่างรวมกัน และการกระทำทางสังคม ประกอบด้วยกลุ่มของปัจจัยหลายประการ บุคคลอาจตัดสินใจกระทำพฤติกรรมอย่างเดียวกันแต่ปัจจัยหรือเหตุผลการตัดสินใจจะแตกต่างกัน เหตุผลดังกล่าวประกอบด้วย

1. ปัจจัยดึงดูด ประกอบด้วย

1.1 เป้าประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย คือ กิจกรรม วัตถุประสงค์ คุณลักษณะ ความเชื่อ ความรู้ กิจกรรมหรือสภาพความเป็นอยู่ที่บุคคลต้องการ ความมุ่งหมายที่จะให้บรรลุในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น ผู้กระทำจะมีการกำหนดเป้าหมายหรือจุดประสงค์ไว้ล่วงหน้า และผู้กระทำพยายามที่จะกระทำทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น

1.2 ความเชื่อ คือ การรับรู้หรือความเข้าใจ (ความคิด ความรู้) ของแต่ละคนหรือของกลุ่มต่อสิ่งที่เกิดขึ้น เป็นผลมาจากการที่บุคคลได้รับรู้ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดหรือความรู้ของตนเอง ซึ่งความเชื่อจะมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคล และพฤติกรรมทางสังคมบุคคลจะเลือกรูปแบบของพฤติกรรมบนพื้นฐานของความเชื่อที่ตนยึดมั่นอยู่ในการกระทำทางสังคมใด ๆ ต้องอาศัยความเชื่ออยู่เสมอ แต่อย่างไรก็ตามความเชื่อนี้จะส่งผลให้บุคคลกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้นก็เป็นได้

1.3 มาตรฐานค่านิยม เป็นสิ่งที่บุคคลยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจ และกำหนดการกระทำของตนเองเป็นความเชื่ออย่างหนึ่งที่มีลักษณะค่อนข้างถาวร ผู้กระทำเชื่อว่าวิถีปฏิบัติบางอย่างเป็นสิ่งที่ดีหรือสังคมเห็นดีเห็นชอบที่จะยึดถือปฏิบัติ ค่านิยมของมนุษย์หรือผู้กระทำทางสังคมจะแสดงออกทางทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้กระทำทุกรูปแบบ ดังนั้นค่านิยมจึงมี

อิทธิพลต่อการตัดสินใจ และการกระทำทางสังคมของบุคคลโดยบุคคลพยายามที่จะกระทำให้สอดคล้องกับค่านิยมที่ตนเองยึดถืออยู่

1.4 นิสัยและขนบธรรมเนียมประเพณี คือ แบบอย่างพฤติกรรมที่สังคมกำหนดไว้แล้ว และสืบต่อกันมาด้วยประเพณี ซึ่งถ้ามีการละเมิดก็จะถูกบังคับด้วยการที่สังคมไม่เห็นชอบด้วย เช่น ไม่มีการอนุวัติ ไม่มีการร่วมมือหรืออาจลงโทษอย่างเด็ดขาดตามระเบียบกฎหมาย ดังนั้นในการตัดสินใจที่จะเลือกกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของมนุษย์หรือของผู้กระทำทางสังคมส่วนหนึ่งเนื่องมาจากแบบอย่างพฤติกรรมที่สังคมกำหนดไว้แล้ว

2. ปัจจัยผลักดัน ประกอบด้วย

2.1 ความคาดหวัง เป็นการรับรู้ของผู้กระทำทางสังคมว่าบุคคลอื่น กลุ่มหรือสังคมโดยทั่วไปต้องการให้เชื่อหรือรู้สึกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะภายใต้สถานการณ์นั้นหรือกล่าวได้ว่าความคาดหวัง คือท่าทีของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัวเอง ซึ่งคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นถือปฏิบัติ และกระทำในสิ่งที่ตนต้องการ ดังนั้นในการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมของบุคคลส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับความคาดหวัง และท่าทีของบุคคลอื่นด้วย

2.2 ข้อผูกมัด เป็นสิ่งที่ผู้กระทำมีความเชื่อว่าตนเองถูกผูกพันที่จะต้องกระทำให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือประเด็นปัญหาที่ตนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้ผู้กระทำจะทำตามคำสัญญาที่ให้ไว้กับผู้อื่น ดังนั้นข้อผูกพันจึงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการกระทำทางสังคมของบุคคลเนื่องจากบุคคลนั้นรู้สึกว่าตนเองมีข้อผูกพันที่จะต้องกระทำ

2.3 การบังคับ เป็นความเชื่อที่อยู่ในใจของผู้กระทำว่าตนเองต้องตัดสินใจหรือกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งโดยที่ตนเองรู้สึกว่าไม่มีทางเลือกอื่น ๆ อื่นนอกจากจะต้องประพฤติปฏิบัติตามในสถานการณ์ที่ผู้กระทำตั้งใจกระทำสิ่งต่าง ๆ แต่ยังไม่แน่ใจว่าจะกระทำดีหรือไม่นั้น การบังคับจะเป็นสิ่งช่วยกระตุ้นให้ผู้กระทำตัดสินใจปฏิบัติได้เร็วขึ้น ดังนั้นการบังคับจึงมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจและการกระทำทางสังคม เนื่องจากบุคคลมักมีความโน้มเอียงที่จะประพฤติปฏิบัติเมื่อถูกบังคับให้ทำ

3. ปัจจัยความสามารถหรือปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย

3.1 โอกาส คือ ความเชื่อของผู้กระทำที่มีต่อสถานการณ์หรือทางเลือกที่มีอยู่ ซึ่งเมื่อผู้กระทำพิจารณาแล้วเห็นว่าภายใต้สถานการณ์นั้นมีช่องทางจังหวะเวลาที่เหมาะสม และเปิดโอกาสให้เลือกกระทำได้ ดังนั้นการที่บุคคลจะตัดสินใจ และประพฤติปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดลงไปจึงขึ้นอยู่กับโอกาสที่มีในสถานการณ์นั้น

3.2 ความสามารถ คือ การรับรู้ของผู้กระทำเกี่ยวกับกำลังหรือพลังของตนเองในการที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดจนบรรลุผลสำเร็จภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ ผู้กระทำจะตระหนักถึง

ความสามารถของตนเองก่อนที่จะมีการตัดสินใจและกระทำทางสังคมเพราะรู้ว่า ถ้าตัดสินใจกระทำไปแล้วจะมีความสามารถกระทำได้นั่นเอง ดังนั้นโดยทั่วไปแล้วบุคคลจะกระทำพฤติกรรมใด ๆ จะพิจารณาขีดความสามารถของตนเองเสียก่อน

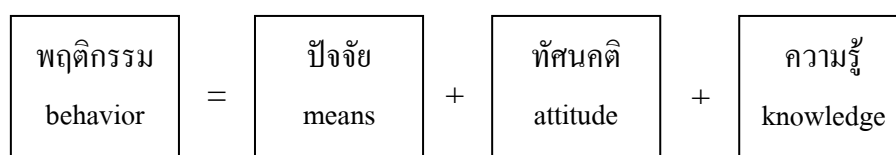
3.3 การสนับสนุน คือ การช่วยเหลือซึ่งผู้กระทำเชื่อว่ากำลังได้รับหรือจะได้รับจากผู้อื่นในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งผู้กระทำจะเป็นผู้เลือก ดังนั้นบุคคลมักจะมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจและกระทำพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดเมื่อรู้ว่าจะได้รับการสนับสนุนจากผู้อื่น

จากปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ประการข้างต้น ริตเตอร์ (เสาวภา ธรรมบุตร, 2525 อ้างถึงใน สมเดช ประนิลวรรณ, 2540 : 17) ได้อธิบายถึงแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยหรือสาเหตุที่มีผลต่อการตัดสินใจและการกระทำทางสังคมของบุคคล ดังนี้

1. ในสถานการณ์การกระทำทางสังคมจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลหลายคนซึ่งแต่ละคนจะมีเหตุผลแต่ละอย่างในการตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำ
2. บุคคลหรือองค์การจะตัดสินใจ หรือแสดงการกระทำบนพื้นฐานของกลุ่มเหตุผล ซึ่งผู้ตัดสินใจคิดว่าสอดคล้องหรือตรงกับความต้องการของเขาในสถานการณ์นั้น ๆ
3. ปัจจัยหรือเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจนั้นอาจมีเพียง 5-6 ประการหรืออาจมีน้อยหรือมากกว่านี้จากจำนวนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำทั้ง 10 ประการที่กล่าวมาแล้ว
4. เหตุผลบางประการจะสนับสนุนการตัดสินใจและเหตุผลบางประการจะต่อต้านการตัดสินใจ
5. บุคคลผู้ตัดสินใจจะตระหนักหรือให้น้ำหนักแก่ ปัจจัยเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในน้ำหนักที่แตกต่างกัน
6. ในการตัดสินใจเรื่องหนึ่งเรื่องใด เหตุผลที่มีต่อการตัดสินใจนั้นไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นพร้อมกันทั้ง 10 ประการ
7. กลุ่มของปัจจัยหรือเหตุผลที่มีต่อการตัดสินใจกระทำทางสังคมย่อมมีการเปลี่ยนแปลงได้
8. ในบางสถานการณ์อาจจะมีทางเลือกสองหรือสามทางเพื่อที่จะตอบสนองต่อการเลือกปฏิบัติในสถานการณ์นั้น
9. บุคคลแต่ละคน อาจตัดสินใจเลือกทางเลือกที่แตกต่างกัน
10. เหตุผลที่ตัดสินใจ สามารถมองเห็นได้จากทางเลือกที่ได้เลือกแล้ว

นอกจากนี้ ชูเซอร์แมน (บุญสม วราเอกศิริ, 2535 : 91 อ้างถึงใน บพิตร ประดิษฐ์ , 2538 : 12) ได้สรุปการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการตัดสินใจและเขียนเป็นโครงสร้างประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2 แสดงแนวคิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการตัดสินใจของ ซูเซอร์แมน



ปัจจัย = สภาพหรือสภาพการณ์จำเป็นหนึ่ง ๆ หรือสิ่งที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่จำเป็นกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เช่น เงินลงทุน

ทัศนคติ = ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อพฤติกรรมนั้น ๆ เมื่อมีความตระหนักหรือต้องการในการเปลี่ยนแปลง และความมั่นใจ ว่าสิ่งใหม่ที่ได้รับจะเป็นผลดี และสามารถใช้ได้ดี

ความรู้ = แนวความคิดความชำนาญและประสบการณ์ในวิทยาการแผนใหม่ ซึ่งมีทั้งด้านทฤษฎี และด้านปฏิบัติ

จากแนวคิดนี้สามารถนำมาสรุปได้ว่า การที่บุคคลจะตัดสินใจกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น บุคคลย่อมต้องการหรือคาดหวังที่ได้ผลประโยชน์บางอย่างที่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของตนทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และวิชาการต่าง ๆ หรือเห็นว่าเป็นช่วงโอกาสที่เหมาะสมที่ตนเองจะ "ได้กระทำในสิ่งที่ตนเองคิด และมีความเชื่อมั่นมาก่อนแล้วโดยบุคคลจะมีพฤติกรรมในการตัดสินใจ ออกมาอย่างใดนั้นมีสิ่งที่อยู่เบื้องหลังของการตัดสินใจคือ ประสบการณ์ที่ผ่านมาหรือการเรียนรู้จากอดีตหรือนิสัย ค่านิยม แรงจูงใจ จากการเห็นประโยชน์ที่จะได้รับ และโอกาสที่จะได้ทดลองนั่นเอง จากทฤษฎีการตัดสินใจนี้ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมากำหนดตัวแปรทางด้านเจตคติที่มีต่อสหกรณ์ ความคาดหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสมัครเข้าเป็นสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนในเขตอำเภอเขาชัย้อย จังหวัดเพชรบุรี

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

ความหมายของความต้องการ

พจนานุกรมในไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2525 : 323) กล่าวถึง ความต้องการ ว่าหมายถึง ความอยากได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิดการขาดสมดุล เนื่องจากมีสิ่งเร้ามากระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่งต้องพยายามดิ้นรน และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง และก็จะเกิดความต้องการใหม่ๆ เกิดขึ้นมา ทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด เพราะความต้องการของมนุษย์ มีอยู่ 3 ประการ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานอันดับแรกหรือขั้นต่ำสุดของมนุษย์ซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตความต้องการชนิดนี้หากไม่ได้รับการตอบสนองจะมีความรู้สึก หิว ติง เกรียดยู่ตลอดเวลา และมีความกระวนกระวาย เช่น ความต้องการอากาศหายใจ อาหาร ความอบอุ่น น้ำ ยารักษาโรค อุณหภูมิที่เหมาะสม เครื่องนุ่งห่ม การเคลื่อนไหวทางร่างกาย การจับถ้าย ความต้องการเรื่องเพศ การพักผ่อนนอนหลับ ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ถ้าขาดความต้องการประเภทนี้เพียงประการใดประการหนึ่งชีวิตจะต้องมีอันเป็นไป เพราะความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับมนุษย์ทุกคนจะขาดเสียมิได้ การแสวงหาสิ่งต่างๆ มาเพื่อตอบสนองความต้องการในทางร่างกายของมนุษย์นี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสังคม วัฒนธรรม การฝึกอบรม สิ่งแวดล้อม ศาสนา เศรษฐกิจ เป็นต้น

2. ความต้องการทางด้านจิตใจ เป็นความต้องการที่ส่วนใหญ่เกิดขึ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว บางครั้งจึงเรียกความต้องการทางจิตใจว่า ความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่ เพราะเป็นความต้องการที่เกิดจากความรู้ และการเรียนรู้ประสบการณ์ การสนองตอบต่างๆ ก็เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ อาศัยกลไกทางสมองที่สั่งสมจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อม วัฒนธรรม เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจเหมือนกันหรือต่างกันก็ได้ เนื่องจากแต่ละคนมีระดับความต้องการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ และประสบการณ์ ความต้องการทางจิตใจเป็นความต้องการที่สลับซับซ้อน และมีความแตกต่างกันมากระหว่างบุคคล

3. ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการทางจิตใจนั่นเอง แต่เน้นหนักในด้านความต้องการที่จะดำรงชีวิตให้เป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น หรือมีความเป็นอยู่ดีกว่าบุคคลอื่น เช่น ต้องการความปลอดภัย ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ต้องการความยอมรับในสังคม ต้องการความก้าวหน้า เป็นต้น

วันชัย มีชาติ (2548 : 75-77) กล่าวว่า แนวความคิดลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) มุ่งอธิบายความต้องการของคน โดยเชื่อว่า มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และความต้องการของคนจะเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยความต้องการของมนุษย์จะมีลำดับต่อเนื่องกันในลักษณะที่จะพยายามสนองตอบความต้องการในลำดับต้น ๆ ก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วจึงเกิดความต้องการในลำดับต่อไปทั้งนี้ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกได้เป็น 5 ขั้น คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการพื้นฐานทางร่างกายเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ถือเป็นความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ที่กระตุ้นให้ผู้คนแสดงพฤติกรรม ความต้องการข้อนี้ ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศหายใจ การพักผ่อน ความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต รวมถึงความต้องการทางเพศ สำหรับในองค์กรความต้องการขั้นต้นนี้ก็ เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน (ความร้อน,อากาศ) เงินเดือนพื้นฐาน ร้านอาหารในที่ทำงาน เป็นต้น

มนุษย์จะดิ้นรนแสวงหาการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้เกิดความพอใจก่อน จึงจะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงขึ้น การกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการด้านอื่นที่อยู่เหนือกว่าความต้องการขั้นนี้ จะไม่ได้ผลเลยถ้าบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางกายภาพเหล่านี้

2. ความต้องการความมั่นคง และความปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองทางด้านกายภาพเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการความปลอดภัย และเสถียรภาพในความเป็นอยู่ และความมั่นคงในการดำรงชีวิต ซึ่งความต้องการประเภทนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 ความปลอดภัยในชีวิต เช่น ปลอดภัยจากการคุกคามให้เกิดความทุกข์กาย ทุกข์ใจ รวมถึงความปลอดภัยในทรัพย์สิน และได้รับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพตามกฎหมาย

2.2 ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เช่น มีที่พักอาศัย การมีรายได้ที่มั่นคง มีอาชีพการงานที่ก้าวหน้า และได้รับสวัสดิการที่เพียงพอจากองค์กร เช่น สิทธิประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน การเพิ่มเงินเดือน และความมั่นคงในการทำงานซึ่งนับเป็นความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อพนักงาน

3. ความต้องการทางด้านสังคม เมื่อความต้องการสองลำดับแรกได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะเริ่มแสวงหาความรักไม่ว่าจะเป็นการรักผู้อื่นหรือเป็นที่รักของผู้อื่น ต้องการเป็นเจ้าของผู้อื่น และอยาก让别人แสดงความเป็นเจ้าของต่อตน ต้องการที่จะผูกพัน และได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการมีครอบครัว ต้องการมีความรัก และความพอใจในความสัมพันธ์กับคนอื่น ต้องการให้ผู้อื่นรักใคร่ และนิยมชมชอบ ต้องการความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้างโดยปราศจากการเกลียดชังซึ่งความต้องการทางด้านนี้ในองค์กร ได้แก่ คุณภาพของการจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และกลุ่มอาชีพ เป็นต้น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง จัดเป็นความต้องการลำดับสูงของมนุษย์ ทั้งนี้เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคมแล้ว ก็จะมุ่งหาทางสนองตอบความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไปอีก ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความต้องการมีสถานภาพหรือสถานะที่เด่น เช่น ตำแหน่งชื่อเสียง เกียรติยศ ต้องการการยอมรับนับถือ ต้องการให้เห็นว่าตนเองมีคุณค่าซึ่งแยกเป็น 2 ส่วน คือ

4.1 ต้องการนับถือตนเองว่ามีคุณค่า มีความนับถือตนเอง เชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถ มีความสำเร็จ เป็นอิสระโดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่น

4.2 ต้องการการยอมรับจากผู้อื่นในคุณค่าของตนเอง ให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าตนมีคุณค่า มีความสามารถ และได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติว่าเป็นคนเก่ง คนดี และมีคุณประโยชน์

5. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตด้วยการบรรลุในศักยภาพของตน เป็นความต้องการขั้นสูงสุดซึ่งเกิดเมื่อความต้องการอื่น ๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการที่จะบรรลุศักยภาพของตนเอง และใช้ศักยภาพที่ตนมีอย่างเต็มความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่จะประจักษ์ว่าตนมีความสามารถด้านใด และทำสิ่งใดได้ดีที่สุดในแนวทางที่ตนเองถนัด

สนใจ และปรารถนาที่จะได้รับในชีวิต ซึ่งได้แก่ความเจริญเติบโต ความต้องการความก้าวหน้า และความต้องการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ทั้งนี้บุคคลที่ก้าวถึงความต้องการลำดับนี้มักจะมีความเป็นอิสระที่จะกระทำสิ่งใด ๆ ตามมโนธรรม ตามหลักการที่ตนเองยึดถือ และมักจะเป็นผู้ที่ทำงานเพื่อผู้อื่นในสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ

ฉันทิพัทธ์ เจริญนันทน์ (2551 : 84) กล่าวว่า ความต้องการในแต่ละขั้นของบุคคล จะต้องได้รับการบำบัดเรียงตามลำดับจากความต้องการในระดับต่ำไปสูง เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการบำบัดแล้ว มนุษย์จะก้าวไปสู่ระดับขั้นของความต้องการที่สูงขึ้น แต่ถ้าความต้องการในระดับนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะกลับไปสู่ความต้องการในสถานะเดิม และจะพยายามจนกว่าเขาจะบรรลุความพยายามที่ต้องการ แนวความคิดของมาสโลว์ ได้รับการยอมรับ และนำไปประยุกต์ใช้ในหลายด้าน โดยเฉพาะการบริหารงาน และบริหารคนในองค์กร ซึ่งจะเห็นได้จากข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นทางการ รางวัล และการปฏิบัติภายในองค์กรที่สัมพันธ์กับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ได้แก่

1. ความต้องการทางกายภาพ

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม
2. จัดพื้นที่ทำงานให้เพียงพอ
3. ได้รับเงินเดือนที่สามารถดำรงชีพได้

2. ความต้องการความมั่นคง/ปลอดภัย

1. ตั้งกฎเกณฑ์ และแนวทางด้านความปลอดภัย
2. พยายามไม่ปรับลดโครงสร้างองค์กร และพนักงาน
3. จัดระบบการบริหารตามสายบังคับบัญชา
4. จัดทำเอกสารพรรณนางาน
5. ลดพฤติกรรมการข่มขู่หรือมีผลทางลบ
6. ให้ข้อมูลทางการเงิน และอนาคตขององค์กร
7. ให้ผลประโยชน์ และสวัสดิการแก่พนักงาน

3. ความต้องการมีส่วนร่วมในสังคม

1. สนับสนุนการทำงานเป็นทีม
2. สร้างความพอใจในงานอย่างเป็นระบบ
3. จัดตั้งกลุ่มงานในการทำงานโครงการ
4. จัดการพบประสังสรรค์ภายในองค์กร
5. ให้ความสำคัญระหว่างผู้นำ และผู้ตามแต่ละคน
6. สนับสนุนการมีส่วนร่วมของกลุ่มอาชีพ

7. สนับสนุนการมีส่วนร่วมของกลุ่มสังคม
8. ประเมินผลงาน และให้ผลตอบแทนตามผลงานของทีม

4. ความต้องการการยอมรับนับถือ

1. ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย และการตัดสินใจ
2. ให้โอกาสพนักงานในการแสดงทักษะ และความสามารถ
3. แสดงการรับรู้ในความสำเร็จ แล้วความก้าวหน้าของบุคคล
4. สร้างสัญญาณที่สะท้อนความสำเร็จของบุคคล
5. มอบหมายงาน และให้การสนับสนุนเพื่อจะได้พัฒนาความสามารถ
6. ให้การเสริมแรงทางบวก
7. ให้ความสนใจกับคุณสมบัติ/ลักษณะทางกายภาพของแต่ละตำแหน่ง
8. จัดทำระบบที่เลี้ยงเพื่อการสอนงาน
9. ใช้การให้ผลตอบแทนเป็นเครื่องสะท้อนความก้าวหน้าของบุคคล

5. ความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ

1. ให้เป็นส่วนหนึ่งของการตั้งเป้าหมาย และการตัดสินใจ
2. เปิดโอกาส และสนับสนุนการวางแผน และการพัฒนาอาชีพ
3. ทำการหมุนเวียนงานให้บุคคลมีประสบการณ์ที่หลากหลาย
4. ให้โอกาสในการนำเสนอนวัตกรรม และการเสี่ยงในโครงการใหม่ ๆ
5. ส่งเสริมให้มีการสื่อสารโดยตรงกับบุคคลอื่น เช่น ลูกค้า ผู้บริโภค ผู้ขายวัตถุดิบ
6. เปิดโอกาส และสร้างความท้าทายในการพัฒนาในฐานะมืออาชีพ
7. เปิดโอกาส และส่งเสริมการควบคุมตนเอง
8. ให้ผลตอบแทนเป็นรางวัลต่อพฤติกรรมที่ยอดเยี่ยม

สรุปจากแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ ทำให้ทราบว่าความต้องการของมนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน และไม่จำเป็นว่าทุกคนจะมีความต้องการครบทั้ง 5 ชั้น แต่ความต้องการทั้งหมดเหล่านี้จะมีอยู่ตลอดชีวิตของบุคคล ดังนั้นความต้องการของมนุษย์ดังกล่าวข้างต้น จะเป็นแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมโน้มไปทางที่จะบำบัดความต้องการเหล่านี้เสมอ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยอยู่บนพื้นฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนของประชาชนมาจากพื้นฐานความต้องการในด้านต่าง ๆ ที่ทางสหกรณ์เครดิตยูเนียนจัดขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาเป็นองค์ประกอบในการศึกษาการตัดสินใจสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนในเขตอำเภอเขาชัย้อย จังหวัดเพชรบุรี

1.3 แนวคิด และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 63) ได้กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดว่า ส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าหนึ่งโดยพื้นฐานนั้นจะประกอบด้วย 4P's ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด แต่การส่งเสริมการตลาดบริการจะมีความแตกต่างจากส่วนประสมของสินค้าทั่วไป กล่าวคือ จะต้องมีการเน้นถึง พนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งทั้ง 3 ส่วนประสม เป็นปัจจัยหลักในการส่งมอบบริการ ดังนั้นส่วนประสมทางการตลาดของการบริการจึงประกอบด้วย 7 P's ดังนี้ ได้แก่ บุคลากรหรือพนักงาน การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และขบวนการการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดของทั้ง 7 Ps ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ของธุรกิจบริการ สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ

1.1 ประโยชน์หลัก หมายถึง ประโยชน์พื้นฐานของผลิตภัณฑ์ที่เตรียมไว้ให้กับผู้บริโภคได้รับโดยตรงซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้ เช่น สินค้ามีประโยชน์พื้นฐานเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกที่มีความต้องการทางการเงิน

1.2 รูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ หรือผลิตภัณฑ์พื้นฐาน หมายถึง ลักษณะผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคสามารถรับรู้ได้ ได้แก่ คุณภาพ ราคาสินค้า

1.3 ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง หมายถึง กลุ่มของคุณสมบัติและเงื่อนไขที่ผู้ซื้อคาดหวังว่าจะได้รับ และใช้เป็นข้อตกลงจากการซื้อสินค้า การเสนอผลิตภัณฑ์ที่ คาดหวังจะคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เช่น ความประทับใจในการรับบริการ จากพนักงานสหกรณ์ฯ และการให้คำอธิบายที่ชัดเจนในการรับบริการ

1.4 ผลิตภัณฑ์ควบ หมายถึง ผลประโยชน์เพิ่มเติม หรือ บริการที่ผู้ซื้อจะได้รับควบคู่กับการซื้อสินค้า ประกอบด้วย บริการก่อน และหลังการขาย

1.5 ศักยภาพเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หมายถึง คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาไปเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคตเช่น สมาชิกที่เงินกู้พิเศษจะได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าปกติ จนสิ้นสุดสัญญา

2. ราคา หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาคือต้นทุน ของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคาผลิตภัณฑ์นั้นถ้าคุณค่า สูงกว่าราคา ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึง

2.1 คุณค่าที่รับรู้ในสายตาผู้บริโภค ซึ่งต้องพิจารณาการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น

2.2 ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

2.3 ภาวะการณ์แข่งขัน

2.4 ปัจจัยอื่นๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายภาครัฐ

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านสถานที่ให้บริการในส่วนแรก คือ การเลือกทำเลที่ตั้ง การเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจบริการมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ผู้บริโภค ต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ ซึ่งผู้ให้บริการจัดไว้ เพราะทำเลที่ตั้งที่เป็นตัวกำหนด กลุ่มผู้บริโภคที่จะเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นสถานที่ให้บริการต้องสามารถควบคุมพื้นที่ในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด และคำนึงถึงทำเลที่ตั้งของคู่แข่งด้วย โดยความสำคัญ

4. การส่งเสริมการตลาด เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายเพื่อสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขาย และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายชนิด ซึ่งสามารถเลือกใช้นึ่งหรือหลายเครื่องมือโดยหลักการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication - IMC) จะพิจารณาถึงความเหมาะสมของลูกค้า ผลิตภัณฑ์คู่แข่ง เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันได้ เครื่องมือส่งเสริมการตลาดที่สำคัญ มีดังนี้

4.1 การโฆษณา เป็นกิจกรรมในการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์การและผลิตภัณฑ์บริการหรือความคิดที่ต้องการการเงิน โดยผู้อุปถัมภ์รายการคือผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้ากับกลุ่มผู้รับข่าวสารจำนวนมาก ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบการแจ้งข่าวสาร การจูงใจให้เกิดความต้องการ หรือการเตือนความจำ

4.2 การส่งเสริมการขาย เป็นเครื่องมือระยะสั้นเพื่อกระตุ้นการตอบสนองให้เร็วขึ้นเป็นงานเกี่ยวกับการสร้าง การนำไปใช้ และการเผยแพร่วัสดุและเทคนิค ต่างๆ โดยใช้เสริมกับการโฆษณา และช่วยเสริมการขาย การส่งเสริมการขายอาจทำได้โดยวิธีทาง ไปรษณีย์ แค็ตตาล็อก สิ่งพิมพ์จากบริษัทผู้ผลิต การจัดแสดงสินค้า การแข่งขันการขาย และเครื่องมืออื่นๆ โดยมีจุด มุ่งหมายคือความพยายามในการขายของพนักงานขาย ผู้ขายส่งและผู้ขายปลีก ให้ขายผลิตภัณฑ์ และกระตุ้นให้ลูกค้าต้องการซื้อผลิตภัณฑ์อื่นนั้น ทำให้การขายโดยใช้ พนักงานขายและการโฆษณาสามารถเป็นไปได้ อย่างดี เพราะการส่งเสริมการขายเป็นการให้ สิ่งจูงใจพิเศษ

4.3 การขายโดยใช้พนักงานขาย เป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารโดยตรง อาจเรียกว่าเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้ส่งข่าวสารจะสามารถรับรู้และประเมินผลจากผู้รับข่าวสารได้ทันที พนักงานขายสามารถแนะนำชักชวนให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งกระตุ้นให้เพิ่มการใช้บริการสำหรับผู้ที่เป็นลูกค้าเดิม และยังสามารถให้ความช่วยเหลือ ดูแลลูกค้า และเรียนรู้ล่วงหน้าว่าลูกค้าต้องการอะไรเพื่อทำให้เกิดโอกาสในการขายบริการอื่นให้กับลูกค้าเพิ่มเติมต่อไปในอนาคต

4.4 การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ การให้ข่าวเป็นการเสนอความคิดเกี่ยวกับสินค้า บริการ หรือนโยบายของบริษัท โดยผ่านสื่อซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องมีการจ่ายเงินหรือจ่ายเงินก็ได้ การให้ข่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ ส่วนการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามในการ สื่อสารเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรหรือผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนต่าง ๆ หรือ เผยแพร่ข่าวสารที่ดี การสร้างภาพพจน์ที่ดี โดยการสร้างเหตุการณ์ หรือเรื่องราวที่ดีซึ่งเครื่องมือในการ ประชาสัมพันธ์ เช่น การประกาศในที่ชุมชน การแจกสิ่งพิมพ์เผยแพร่ การทำรายงานประจำปี การเป็น ผู้สนับสนุนในงานต่าง ๆ การให้ข่าวสาร เป็นต้น

4.5 การบอกกล่าวแบบปากต่อปาก มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งกับธุรกิจบริการเพราะผู้ที่ เคยใช้บริการจะทราบว่าบริการของธุรกิจนั้นเป็นอย่างไรจากประสบการณ์ของตนแล้วถ่ายทอด ประสบการณ์นั้นต่อไปยังผู้ซึ่งจะเป็นผู้ใช้บริการในอนาคตหากผู้ที่เคยใช้บริการมีความรู้สึกที่ดี ประทับใจในบริการก็จะบอกต่อ ๆ ไปยังญาติพี่น้อง และคนรู้จัก และแนะนำให้ไปใช้บริการด้วย ซึ่ง สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการตลาด และการติดต่อสื่อสารได้มาก แต่ใน ทางตรงกัน ข้าม หากไม่ประทับใจในบริการ ก็จะบอกต่อในทางที่ไม่ดี การแนะนำจากคนรู้จักมีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ที่ไม่เคยใช้ บริการสูงมาก ดังนั้น การบอกกล่าวแบบปากต่อปากจึงมี ผลกระทบต่อธุรกิจบริการอย่างยิ่ง การได้รับประสบการณ์จากการใช้บริการที่ไม่ดีจะส่งผลเสียอย่าง ยิ่งต่อธุรกิจบริการเพราะผู้ใช้ที่ ไม่พอใจในการบริการมีแนวโน้มที่จะบอกกล่าวแบบปากต่อปากผู้ อื่นมากกว่าผู้ที่พอใจในบริการ

5. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากร คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมถึงทั้งลูกค้า และบุคลากรที่คอยให้บริการลูกค้า คุณภาพในการ ให้บริการต้องอาศัย การคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ ลูกค้าได้แตกต่าง เหนือคู่แข่งอื่น พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนอง ลูกค้า มีความคิด ริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมที่ดีให้กับองค์กร

6. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ ให้บริการ การออกแบบตกแต่ง และแบ่งส่วนหรือแผนกของพื้นที่ในอาคาร และลักษณะทาง กายภาพอื่นๆ ที่สามารถดึงดูดใจลูกค้า และทำให้มองเห็นภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจน รวมไปถึงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ที่มีในการให้บริการด้วย

7. กระบวนการให้บริการ หมายถึง การวางระบบ และการออกแบบให้มีขั้นตอนที่ อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมากที่สุด ลดขั้นตอนที่ทำให้ผู้บริโภคต้องรอนาน จัดระบบการไหลของการให้บริการ ให้มีอุปสรรคน้อยที่สุด เนื่องจากมีการรอคอยการให้บริการนาน ๆ อาจทำให้เกิดความไม่พอใจได้ โดยยึดแนวคิด One Stop Service ให้บริการลูกค้าอยู่ที่จุดเดียว คือ บริเวณด้านหน้าเคาน์เตอร์ และให้บริการลูกค้าตามแนวคิดที่ว่า ลูกค้า คือ คนที่เรารัก รวมทั้ง

การพัฒนา SOS หรือ Standard of Service นั้นคือมาตรฐานการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler , 2004 : 11-27) ระบุว่ามีความหมายของการตลาดไว้แตกต่างกัน ดังนี้ ความหมายในทางสังคม หมายถึง กระบวนการทางสังคม ซึ่งบุคคลแต่ละกลุ่มได้รับการตอบสนองอย่างมีคุณค่าในสินค้า และบริการที่ต้องการ โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนความหมายในทางจัดการ การตลาดมักถูกอธิบายในเชิงศิลปะของการขายสินค้า ในความเป็นจริงส่วนสำคัญของการตลาด มิใช่การขายแต่เป็นการช่วยให้การขายเพิ่มมากยิ่งขึ้น จุดมุ่งหมายของการตลาด คือ ให้รู้จัก และให้เข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี เพื่อจัดสินค้า และบริการที่เหมาะสม การตลาดมักเกิดผลกับลูกค้าที่พร้อมจะซื้อ ดังนั้นสินค้า และบริการจึงต้องมีพร้อมตลอดเวลาตามความต้องการของลูกค้า

จากแนวคิด และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด สรุปได้ว่า ไม่ว่าจะป็นธุรกิจทั่วไป หรือธุรกิจบริการจะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมดของกิจกรรม มาตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยทำให้เกิดการสร้างสรรค์จิตใจ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคในระดับที่กิจการมีผลกำไร

1.4 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งนักจิตวิทยากลุ่มปัญญานิยม เชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่า จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายที่จะสนองความต้องการของตนเอง จึงเกิดสมมติฐานดังนี้ (อุไรวรรณ เกิดผล, 2539)

1. พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้น โดยผลรวมของแรงผลักดันภายในของเขาเอง และแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม
 2. มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมายที่แตกต่างกัน
 3. บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือกได้แก่ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้หลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว
- ความคาดหวัง เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผลในแนว ทางที่เป็นไปได้หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึง เป็นสภาวะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าแต่บางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมีควรจะเป็นหรือควรจะมีเกิดขึ้นตามความเหมาะสมในเรื่องของความคาดหวังจึงมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ได้แก่

สกาเวเดียน ปธนสมิทซ์ (2540 : 64) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่าเป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่

เห็นด้วยก็ได้หรือความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่างๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

เบญจา นิลบุตร (2540 : 10) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไรอันเป็นความปรารถนาจะให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์เป็นต้น จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการ และเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีความคาดหวัง

อริยา คูหา (2546: 73-74) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้ เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการ ความรู้สึกเป็นของตัวเองหรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิดทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จ และในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้นทุกคนก็จะต้องมี ความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้นเพื่อให้ความคาดหวังนั้นอาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวเองต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้

ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือ Edward Tolman แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎีคือ Victor Vroom โดยที่ Vroom ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับสมมุติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

1. การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้ว จะทำสิ่งนั้นได้หรือไม่ มีความรู้ความสามารถ และมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใด และมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด

2. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด

3. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ความต้องการหรือไม่

4. การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่าเขาก็อยากทำแต่ถ้าไม่มีค่าเขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้นเพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพแล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่ Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัด และความสามารถของตน

บาเทิล และมาร์ติน (Bartal and Matin) (อ้างถึงใน พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อการกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการคิดก่อนจะทำการสิ่งต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่

2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่

3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น

สรุปได้ว่า จากแนวคิดในทฤษฎีของวรูม การที่มนุษย์จะเลือกหรือตัดสินใจกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นมีสาเหตุหรือแรงจูงใจ โดยอาศัยเหตุผล และปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัยประกอบกัน และมาจากความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เกิดจากความคิดของบุคคลในการตั้งความคาดหวังในสิ่งที่กระทำ ซึ่งความคาดหวังนั้นมักเป็นไปตามค่านิยมของตน ทำให้บุคคลพยายามทำให้ได้หากสิ่งที่พยายามสอดคล้องกับความสามารถด้วยก็จะเป็นแรงจูงใจที่เข้มข้นสำหรับบุคคล

1.5 แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติ

ความหมายของเจตคติ

มูนน์ (Munn , 1962) ได้ให้ความหมายว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) และความเห็น (Opinion) ของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นในทางยอมรับ หรือไม่ยอมรับ อันมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งของนั้น บุคคลนั้น หรือสถานการณ์นั้น

เทอร์สโตน (Thurstone , 1967 :77) ได้ให้ความหมายว่า เจตคติ หมายถึง ผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็น ความกล้าต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกด้านคำพูด เช่น ความคิดเห็น เป็นสัญลักษณ์ของเจตคติ ซึ่งสามารถวัดได้ โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ

ฮิลการ์ด (Hillgard , 1973 : 214) ได้ให้ความหมายว่า เจตคติ หมายถึง การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รวมทั้ง ความพร้อมที่จะตอบสนองสิ่งนั้น ๆ โดยมีความลำเอียงในการตัดสินใจไว้ก่อนแล้ว

เชดส์คีย์ โฆวาซินธุ์ (2522 : 93) ได้ให้ความหมายว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องจากการเรียนรู้และประสบการณ์ และเป็นการกระตุ้นให้บุคคล

แสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น ๆ ไปในทิศทางหนึ่ง อาจเป็นการสนับสนุน หรือต่อต้านก็ได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ. (2534 : 14) ได้สรุปความหมายของเจตคติไว้ว่า “เจตคติ คือความคิดเห็น ซึ่งถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ (Emotion) ซึ่งทำให้บุคคลพร้อมที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เจตคติจะมีบทบาทในการช่วยให้เราปรับปรุงตนเอง ป้องกันตนเองให้แสดงออกถึงค่านิยมต่าง ๆ และช่วยให้บุคคลเข้าใจ โลกที่อยู่รอบตัวเราประสบการณ์เดิมของบุคคลช่วยในการเกิดเจตคติ และเป็นตัวกำหนดเจตคติของบุคคล”

บุญธรรม กิจปริคาบวิสุทธิ (2527 : 221) ได้ให้ความหมายว่า “เจตคติ เป็นกิริยาท่าทาง ที่รวม ๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อม หรือความโน้มเอียงของจิตใจ ซึ่งแสดงออกต่อสิ่งเร้าต่อสิ่งหนึ่ง ๆ เช่น ต่อวัตถุ สิ่งของและสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม โดยแสดงออกมาในทางสนับสนุน ซึ่งมีความรู้สึกเห็นดี เห็นชอบต่อสิ่งเร้านั้น หรือในทางต่อต้านเป็นความรู้สึกที่ไม่เห็นดี ไม่เห็นชอบต่อสิ่งเร้านั้น”

จากคำจำกัดความที่กล่าวมา สรุปได้ว่า เจตคติ เป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกนั้น เกิดจากการเรียนรู้ ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีส่วนกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง โดยความรู้สึก หรือความเห็นนั้น อาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามประสบการณ์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ ยังกล่าวว่า เจตคติ สามารถเกิดได้ 2 ลักษณะ คือ

1. เจตคติทางบวก (Positive) เป็นความพร้อมที่จะตอบสนอง ในลักษณะของความพึงพอใจเห็นด้วย ทำให้บุคคลอยากกระทำ อยากได้ หรืออยากเข้าใกล้สิ่งนั้น

2. เจตคติทางลบ (Negative) เป็นความพร้อมที่จะตอบสนองในลักษณะของความไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย ชิงชังหรือต้องการหนีให้ห่างสิ่งนั้น

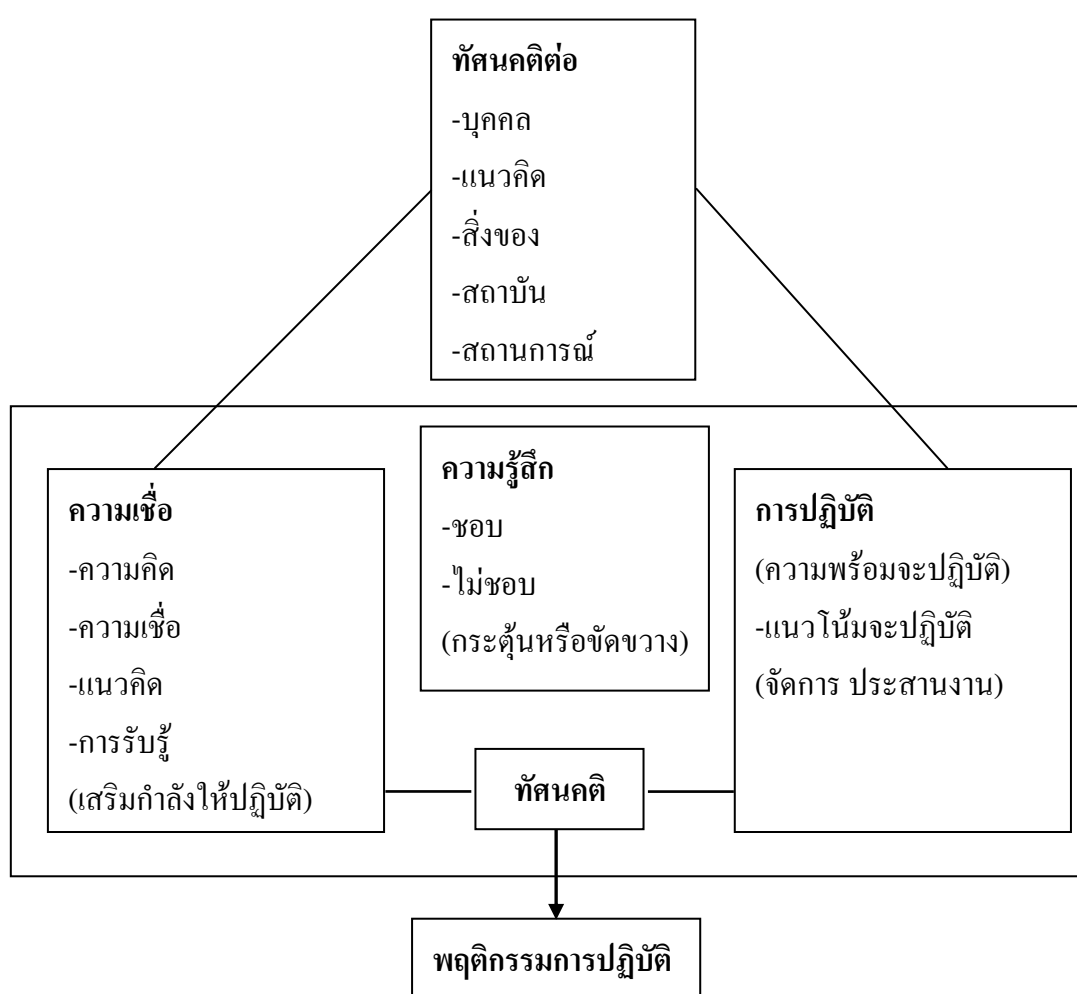
สรุปได้ว่า เจตคติมีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือเป็นผลมาจากการปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของชีวิต ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้และเป็นตัวชี้แนะหรือความรู้สึกภายในที่บุคคลประเมินเกี่ยวกับลักษณะของสิ่งเร้า ทั้งในด้านคุณภาพ และความเข้มในด้านบวกไปจนถึงด้านลบ

องค์ประกอบของเจตคติ (Attitude Factors)

ทัศนคติ เกิดจากองค์ประกอบหลายอย่าง หรืออาจกล่าวอย่างกว้าง ๆ ได้ว่า ทัศนคติของ บุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เกิดจากวัฒนธรรมนั่นเอง ทัศนคติสามารถเรียนรู้โดยบุคคล จากสิ่งแวดล้อม ตลอดชีวิตของบุคคล สถานที่แห่งแรกที่มีบทบาทในการปลูกฝังทัศนคติ คือ บ้านหรือครอบครัว พ่อ-แม่ และสิ่งแวดล้อมในบ้านมีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติในตัวบุคคลได้มาก และมีผลต่อ

รูปแบบของการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในอนาคตด้วย นอกจากนี้ ครอบครัวยังมีบทบาทสำคัญในการปลูกฝังทัศนคติ ซึ่งครอบครัวได้พิจารณาแล้วว่าเป็นสิ่งที่เหมาะสมกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งทัศนคติเกี่ยวกับการทำงาน ตลอดจนสัมฤทธิ์ผลในการทำงานของบุคคลก็ปลูกฝังตั้งแต่ที่บ้าน นอกจากนี้ กลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องตลอดช่วงชีวิต ได้แก่กลุ่มเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนในวิชาชีพเดียวกัน เป็นต้น กลุ่มอิทธิพลเหล่านี้จะมีบทบาทในการปลูกฝังทัศนคติใหม่ส่งเสริมหรือปรับปรุงทัศนคติเดิมของบุคคลได้(เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ 2540 : 8)

ภาพที่ 2.3 แสดงองค์ประกอบเจตคติ



ที่มา : เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ , 2540 : 8

ที่มาของเจตคติ

ทัศนคติหรือเจตคตินั้น มิได้มีในตัวบุคคลมาแต่กำเนิด หากแต่ค่อย ๆ เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ (Learning) ที่ผ่านมานในชีวิตของบุคคลนั้น ๆ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลนั้น อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ อาจอยู่ใกล้หรือไกลตัว

บุคคลนั้น ๆ ก็ได้ อาจกล่าวว่าได้บ่อเกิดของทัศนคตินั้น มีหลายทาง ดังนี้ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ 2545 : 65 - 66)

ประสบการณ์ส่วนบุคคล การมีประสบการณ์ไม่ว่าจะเป็นโดยตรงหรือทางอ้อม ย่อมก่อให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นๆ โดยทั่วไปประสบการณ์ส่วนบุคคลจะกระทบโดยตรงต่อองค์ประกอบด้านความคิดของทัศนคติ ประสบการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ ย่อมก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากประสบการณ์นั้น ๆ ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ บุคคลก็จะเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ อาทิ บุคคลบุคคลหนึ่ง มีผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำหน้าที่ผู้บังคับบัญชาที่ดี เขาจึงเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาของเขา ข้อองค์การที่เขาเป็นสมาชิกอยู่นั้น ก็เป็นองค์การที่ดี ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้ จึงทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และต่องานที่ทำหรือการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ทำหน้าที่ผู้บังคับบัญชาที่ดี และชอบคิดว่าผู้ได้บังคับบัญชารบอย ๆ ผู้ได้บังคับบัญชา อาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดี ต่อผู้บังคับบัญชาคนนั้นได้

การศึกษาเล่าเรียน การอบรมสั่งสอน กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมทั้งที่ได้จากกลุ่มปฐมภูมิ คือ ครอบครัว และกลุ่มทุติยภูมิ ได้แก่ โรงเรียน สมาคม พรรคการเมือง เป็นต้น ทั้งในรูปแบบที่เป็นแบบแผนหรือเป็นทางการ อาทิ การเรียนในโรงเรียน การเป็นสมาชิกในองค์การ หรือในรูปแบบที่ไม่เป็นแบบแผน หรือไม่เป็นทางการ อาทิ การได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากพ่อแม่พี่น้อง ความสัมพันธ์กับเพื่อน อิทธิพลของสื่อมวลชน รวมตลอดถึงสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ ซึ่งมีขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยมแวดล้อมอยู่ แนวทางต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว ล้วนแต่เป็นทางที่จะหล่อหลอม ก่อให้เกิดทัศนคติในตัวบุคคลได้ทั้งสิ้น

นอกจากนี้ ยังมีบ่อเกิดอื่น ๆ ของทัศนคติอีก ได้แก่ การเลียนแบบผู้อื่น ซึ่งเป็นการเลียนแบบอย่างที่ดีจนชอบยอมรับหรือเคารพเพื่อทำให้เข้ากับคนที่ตนนิยมรักใคร่การลอกเลียนแบบนี้อาจก้าวไปถึงการถ่ายแบบโดยพยายามทำตนให้เหมือนกับอีกบุคคลหนึ่งในแง่ความรู้สึกนึกคิดด้วย (identification) ทั้งนี้ เพื่อจะทำตนให้เหมือนกับบุคคลที่ตนอยากเป็นพวกเดียวกับเขาความประทับใจที่รุนแรงก็มีส่วนในการสร้างทัศนคติ เช่นกัน อาทิ เคยเห็นภาพยนตร์แสดงถึงความโหดเหี้ยมของนาซี ก็เกิดทัศนคติไม่ดีต่อนาซี หรือแม้แต่บุคลิกภาพก็มีผลต่อการเกิดของทัศนคติ อาทิ คนที่มีบุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก จะมีทัศนคติที่ชอบสังคมไม่ต่อต้านสังคม

กระบวนการเกิดเจตคติ

เจตคติ มีใช้สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด หากพัฒนาขึ้นมาภายหลัง พัฒนาการของเจตคตินี้ เกิดมาจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน คือ (นวม สงวนทรัพย์ , 2535 : 77 - 78)

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรม (Cultural Determinants) วัฒนธรรมของสังคมมีอิทธิพลมหาศาลต่อพฤติกรรมเจตคติ ความคิดของมนุษย์ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เจตคติและพฤติกรรมของมนุษย์ ถูกควบคุม โดยวัฒนธรรมที่เขาเจริญเติบโตมา

2. ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological Determinants) บางครั้งเราจะพบว่าบุคคลที่เจริญเติบโตมาในบรรยากาศในวัฒนธรรมเดียวกัน แต่มีเจตคติที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความต้องการสติปัญญา ผลประโยชน์ ความเครียด เป็นต้น ที่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยทางหน้าที่ (Functional Determinants) หมายความว่า บุคลิกภาพของบุคคลจะส่งผลกระทบต่อบทบาทแห่งความพัฒนาเจตคติของคนนั้นๆ ซึ่งจากการศึกษาของไลเบอร์แมน ที่ได้ทำการศึกษาเจตคติของคนงาน โรงงานแห่งหนึ่ง พบว่า บทบาทมีอิทธิพลต่อเจตคติ โดยเจตคติของคนงานจะเปลี่ยนไปตามบทบาททางสังคมที่ตนดำรงอยู่ การศึกษานี้ ย่อมแสดงให้เห็น อิทธิพลของบทบาทที่มีต่อเจตคติและความเชื่อของบุคคล นอกจากนี้ บุคคลยังเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองจากบทบาทที่ตนมีอยู่ด้วย โดยบุคคลอาจพัฒนาเจตคติเกี่ยวกับตนเอง จากเจตคติของบุคคลอื่นที่มีต่อเรา

สรุปได้ว่า กระบวนการเกิดเจตคติประกอบด้วย โครงสร้างในการปรับตัว และโครงสร้างในการป้องกันตัวของบุคคล เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ในสังคมได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือเจตคติของบุคคลถูกควบคุมโดยสังคมที่เขาเจริญเติบโตมา และบทบาททางสังคมที่เขาดำรงอยู่ โครงสร้างในการใช้วิจารณ์ญาณ และ โครงสร้างที่เป็นความต้องการของบุคคลแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน

1.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับการออม

ความหมายของการออม

การออม หมายถึง รายได้ส่วนที่เหลือจากการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคแล้ว นั่นคือ รายได้เมื่อหักค่าใช้จ่ายแล้วจะมีส่วนหนึ่งเหลืออยู่ ส่วนของรายได้ที่เหลืออยู่ซึ่งไม่ได้ถูกใช้สอยออกไปนี้เรียกว่าเงินออม $Incomes - expenses = saving$ การออมจะมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับรายได้ การออมโดยทั่วไปจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีรายได้มากกว่าการจ่ายของเขา กล่าวได้ว่า การออมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับรายได้ นอกจากนี้การลดรายจ่ายลงด้วยการรู้จักใช้จ่ายเท่าที่จำเป็นและเหมาะสมก็จะทำให้มีการออมเกิดขึ้นได้เหมือนกัน (ศรีอร สมบูรณ์ทรัพย์, 2523 : 36)

ความสำคัญของเงินออม

เงินออมเป็นปัจจัยที่จะทำให้เป้าหมายซึ่งบุคคลกำหนดไว้ในอนาคตบรรลุจุดประสงค์ เช่น กำหนดเป้าหมายไว้ว่าจะต้องมีบ้านเป็นของตนเองในอนาคตให้ได้ เงินออมจะเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดเป้าหมายที่วางไว้เป็นจริงขึ้นมาได้ นอกจากนี้เงินออมยังใช้สำหรับแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นอย่างคาดไม่ถึงของบุคคลได้ด้วย ดังนั้นบุคคลจึงควรมีการออมอย่างสม่ำเสมอในชีวิต (www.mfcwebactivity1.com/pegasus/mainmenu3.html)

ปัจจัยสำคัญในการออม

1. ผลตอบแทนที่ผู้ออมได้รับจากการออม หมายความว่า ถ้ายิ่งผลตอบแทนในการออมเพิ่มมากขึ้นเท่าใด ก็จะเป็นสิ่งดึงดูดใจให้บุคคลมีการออมเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

2. มูลค่าของอำนาจซื้อของเงินในปัจจุบัน ผู้ออมจะตัดสินใจทำการออมมากขึ้นภายหลังจากการพิจารณาถึงอำนาจซื้อของเงินที่มีอยู่ในปัจจุบันว่าจะมีความแตกต่างจากมูลค่าของเงินในอนาคตมักหมายความว่าจำนวนเงิน 1 บาทซื้อสินค้าและบริการได้ในจำนวนใกล้เคียงหรือเท่ากับ การใช้เงิน 1 บาทซื้อสินค้าหรือบริการในอีก 2-3 ปีข้างหน้าหรือมากกว่านั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าท่านว่าการเก็บเงินออมไว้โดยไม่ยอมซื้อสินค้าขณะนี้ ท่านอาจจะสูญเสียความพอใจที่ควรได้รับจากการซื้อสินค้าในปัจจุบันมากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากการออม ทั้งยังเสียเวลาคอยที่จะซื้อสินค้าในอนาคตที่อาจมีราคาสูงมากกว่าอัตราผลตอบแทนที่ได้รับอีกด้วย ดังนั้นถ้าท่านพอใจที่จะซื้อสินค้าในวันนี้มากกว่าการหวังผลตอบแทนที่จะได้รับเพิ่มขึ้นในอนาคต ท่านก็จะมีการออมลดลง

3. รายได้ส่วนบุคคลสุทธิ ผู้ที่มีรายได้คงที่แน่นอนเป็นประจำทุกเดือนในจำนวนที่ไม่สูงมากนักเช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชนระดับต่ำ จำนวนเงินออมที่กันไว้อาจเป็นเพียงจำนวนน้อยตามอัตราส่วนของรายได้ที่มีอยู่ ซึ่งต่างจากจำนวนเงินออมของผู้บริหารระดับสูง หรือนักการเมืองที่จะมีเงินเหลือออมได้มากกว่า นอกจากนั้นการเปลี่ยนแปลงรายได้เนื่องจากการเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้ายงานการถูกปลดออกจากตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีผลต่อระดับการออมเช่นกัน คืออาจทำให้มีการออมเพิ่มมากขึ้นหรือลดลงไปจากระดับเดิมได้ดังนั้นในระหว่างที่ท่านมีรายได้มากกว่าปกติ หรือในขณะที่ท่านมีความสามารถหารายได้อยู่จึงควรจะมีการออมไว้เพื่อป้องกันปัญหาทางการเงินอันอาจเกิดขึ้นได้ดังกล่าวแล้ว

4. ความแน่นอนของจำนวนรายได้ในอนาคตหลังการเกษียณอายุ ถ้าผู้ที่มีรายได้ทุกคนทราบได้แน่นอนว่าเมื่อใดก็ตามที่ท่านไม่มีความสามารถหารายได้ได้อีกต่อไป ท่านก็จะไม่มีปัญหาทางการเงินเกิดขึ้น หรือถ้ามีก็ไม่ใช่ปัญหาที่รุนแรงมากนัก เนื่องจากหน่วยงานที่ท่านเคยทำงานอยู่มีนโยบายช่วยเหลือท่านในวัยชราหลังเกษียณอายุ หรือภายหลังออกจากงานก่อนกำหนด เช่น นโยบายการให้บำนาญ บำเหน็จ เงินชดเชย เป็นต้น ดังนั้นผู้ออมอาจมีการออมลดลงเพื่อกันเงินไว้ใช้จ่ายมากขึ้นโดยไม่ทำให้จำนวนเงินรวมในอนาคตกระทบกระเทือนแต่ประการใด เงินออมควรเก็บรักษาอย่างไรจึงจะปลอดภัย การเก็บเงินไว้กับตนเองย่อมไม่ปลอดภัยและเป็นการสูญเสียรายได้ที่ควรจะได้รับ ดังนั้นเงินออมควรเก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัยและมีรายได้ด้วย โดยการฝากสถาบันการเงินบางแห่งไว้ เช่น ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารออมสิน สหกรณ์ออมทรัพย์ หรืออาจเก็บออมในรูปของการซื้อหลักทรัพย์หรือตราสารฯ ที่มีความมั่นคง ก่อให้เกิดรายได้และสามารถเปลี่ยนมาเป็นเงินสดได้ง่ายมาถือไว้ (www.mfcwebactivity1.com/pegasus/saving2.html)

รูปแบบการออมของครัวเรือน

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการออมของครัวเรือนเกษตรกรในชนบท ได้แก่ วิธีการออมครัวเรือนเกษตรกร วัตถุประสงค์ในการออม ผู้ที่ตัดสินใจในการออมของครัวเรือน ปัญหาการออมที่ประสบอยู่ในปัจจุบัน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ รูปแบบการออมของครัวเรือน ที่คิดว่าเหมาะสม ดังมีรายละเอียดดังลำดับต่อไปนี้

เกษตรกรในชนบทที่ทำการศึกษามีวิธีการออมหลายรูปแบบด้วยกัน ได้แก่ ออมไว้เองที่บ้านนำไปลงทุนหาผลประโยชน์ ออมผ่าน สถาบันการเงินในระบบ ซึ่งโดยภาพรวมแล้วเกษตรกรจะออมผ่านสถาบันการเงินในระบบถึงร้อยละ 47.9 ของครัวเรือน เกษตรกร ทั้งหมด สถาบันการเงินดังกล่าวคือ กลุ่มแม่บ้าน/กลุ่มออมทรัพย์ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร คิดเป็นสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 14.9, 12.8, 11.7, และ 8.5 ตามลำดับ เมื่อจำแนกครัวเรือนเกษตรกรตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ในการออม กล่าวคือ เกษตรกรมีวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ในการออม ได้แก่ ออมไว้ใช้จ่ายในเวลาจำเป็นฉุกเฉิน ออมไว้ใช้จ่ายบริโภคภายในครัวเรือน ออมไว้สำหรับการลงทุน ออมไว้เพื่อทำบุญ และออมไว้เพื่อชำระคืนเงินกู้ เป็นต้น การตัดสินใจการออมของครัวเรือนเกษตรกรนั้นมาจาก หัวหน้าครัวเรือน และสมาชิกในครัวเรือน ตัดสินใจร่วมกัน เช่นเดียวกันรูปแบบการกู้ยืม ซึ่งโดยภาพรวมแล้วปรากฏว่า การตัดสินใจในการออม ของครัวเรือนเกษตรกร มาจากหัวหน้าครัวเรือน และสมาชิกครัวเรือน (<http://www.novabizz.com/NovaAce/Money/Saving.htm>)

สรุปได้ว่า การออม เป็นการเก็บสะสมเงินทีละเล็กทีละน้อยให้พอกพูนขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป ซึ่งการออมส่วนใหญ่มักจะอยู่ในรูปของเงินฝากกับธนาคาร หรือบริษัทเงินทุน โดยได้รับดอกเบี้ยเป็นผลตอบแทน

2. หลักการของสหกรณ์

ความหมายสหกรณ์

สหกรณ์ คือ คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และสังคม โดยช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 สหกรณ์เป็นของสมาชิก บริหารงานโดยสมาชิก และเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิก ทั้งนี้เพื่อสร้างสรรค์และปรับปรุงการประกอบสัมมาชีพ และความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ส่งผลให้ประเทศชาติ มีการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และประชาธิปไตยด้วยวิธีการสหกรณ์ ซึ่งยึดหลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นวิธีการในการดำเนินงาน (กรมส่งเสริมสหกรณ์ , 2545 : 9)

สหกรณ์ ถือว่าเป็นองค์กรหรือสถาบันแห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะทางสังคม คือ เป็นการรวมคนเข้าด้วยกันเป็นกลุ่ม และลักษณะทางเศรษฐกิจ คือ การร่วมกันดำเนินธุรกิจ จัดตั้งขึ้นโดยวิธีการ

ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อช่วยแก้ปัญหาความเดือดร้อนในการครองชีพด้วยวิธีการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตามหลักและวิธีการโดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร (วันทนะนีย์ ภูมิภัทราคม , 2535 : 138)

ประวัติสหกรณ์

การจัดตั้งสหกรณ์สืบเนื่องมาจากการที่ประเทศไทยเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจแบบเลี้ยงตนเองเป็นระบบเศรษฐกิจแบบการค้า จึงเกิดความต้องการเงินทุนเพื่อขยายการผลิต แต่เนื่องจากในขณะนั้นการผลิตของไทยเป็นภาคการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ เกษตรกรไทยมีฐานะยากจน

จากสภาพปัญหาดังกล่าวทำให้เกษตรกรไทยประสบภาวะยากจนเป็นจำนวนมากทางการพยายามจะหาทางช่วยเหลือทุกวิถีทาง และได้วางแนวทางไว้ 2 แนวทาง คือ

แนวทางแรก จะจัดตั้งธนาคารเกษตรเพื่อเกษตรกรกู้เงิน

แนวทางที่สอง จะจัดตั้งสหกรณ์ประเภทหาทุน

การดำเนินงานตามแนวทางแรกติดขัดตรงที่เงินทุนที่จะนำมาดำเนินการ คั้งนั้น ทางกรจึงได้พิจารณาวิธีที่สอง คือ การจัดตั้งประเภทหาทุนโดยได้มีการได้เชิญนายเบอร์นาร์ด ฮันเตอร์ หัวหน้าธนาคารแห่งมัทราส ประเทศอินเดีย เข้ามาสำรวจข้อมูลเพื่อหาทางช่วยเหลือเกษตรกรที่ประสบปัญหาหนี้สินล้นพ้นตัว และฮันเตอร์ได้เสนอให้ทางการจัดตั้ง “ธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติ” ขึ้นเพื่อเป็นแหล่งให้กู้ยืมเงินแก่เกษตรกร และประชาชนโดยมีที่ดินเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน การกู้ยืมแต่ข้อเสนอดังกล่าวทางการเห็นว่ายังไม่ค่อยเหมาะสมเท่าไรนัก และทางการไทยยังไม่ได้ ดำเนินการในเรื่องนี้ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2458 ได้มีการเปลี่ยนแปลงกรมสถิติพยากรณ์เป็น กรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์ โดยมีส่วนราชการ 3 ส่วน คือ การพาณิชย์ การสถิติพยากรณ์ และการสหกรณ์ การจัดส่วนราชการ โดยมีส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ก็เพื่อที่จะทำการทดลองจัดตั้งสหกรณ์ขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ในฐานะทรงเป็นอธิบดีได้ทรงเลือกแบบอย่างสหกรณ์แบบไรไฟฟ์เฟเซนซึ่งเกิดขึ้นในประเทศเยอรมันนี่มาเป็นต้นแบบการจัดตั้งสหกรณ์ในประเทศซึ่งรูปแบบดังกล่าวเป็นสหกรณ์การกู้ยืมขนาดเล็กสมาชิกจะได้รับความรับผิดชอบร่วมกัน และที่สำคัญคือง่ายต่อการควบคุม และในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2459 สหกรณ์หาทุนแห่งแรกก็ได้รับการจัดตั้งขึ้นและใช้ชื่อว่า “สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้” ตั้งอยู่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก (อารีย์ เชื้อเมืองพาน , 2543 : 212)

หลักการสหกรณ์สากล

หลักการสหกรณ์ที่ยึดถือใช้ในปัจจุบันเป็นผลสืบเนื่องมาจากระเบียบปฏิบัติของผู้นำแห่งเมืองรอกเดล ประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งร้านสหกรณ์ขึ้นในปี พ.ศ. 2387 นับได้ว่าเป็นร้านสหกรณ์แห่งแรกของโลกที่ดำเนินงานประสบผลสำเร็จ ระเบียบปฏิบัติร้านสหกรณ์ของผู้นำแห่งเมืองรอกเดลในสมัยแรก ได้มีการปรับปรุงแก้ไข และปรากฏหลักฐานใน พ.ศ. 2403 ดังต่อไปนี้

1. เงินทุนควรมาจากผู้ถือหุ้นและจำกัดอัตราเงินปันผล
2. การจัดหาสินค้าคุณภาพให้แก่สมาชิก
3. ความเที่ยงตรงในการชั่ง ตวง วัด
4. ขายสินค้าเงินสดตามราคาตลาด
5. ถ้าไรควรจัดสรรตามส่วนซื้อของสมาชิก
6. ความเสมอภาคในการเป็นสมาชิกและการออกเสียง
7. การจัดการโดยพนักงานและกรรมการที่ได้เลือกตั้งตามระยะเวลา
8. ถ้าไรจำนวนแน่นอนควรจัดสรรเพื่อการศึกษา
9. รายงานและงบบุคลากรนำเสนอสมาชิกให้บ่อยครั้ง

ถึงแม้ว่าระเบียบปฏิบัติของสหกรณ์รอกเดลจะตั้งขึ้นมากกว่าหนึ่งร้อยปีแล้ว และเป็น การตั้งขึ้นเพื่อใช้เฉพาะกับร้านสหกรณ์ก็ตามแต่หลักการบางข้อสามารถนำมาใช้กับสหกรณ์ทั่วๆ ไปได้ ซึ่งเรื่องนี้อีกการสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ (องค์การ ไอ ซี เอ) ได้มีการประชุม ปรึกษากัน ณ กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2509 โดยนำเอาระเบียบ ปฏิบัติของรอกเดลมาแก้ไขปรับปรุงใหม่และได้ลงมติกำหนดเป็นหลักการสหกรณ์ 6 ประการ และได้ใช้มาตลอดจนถึงเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2538 องค์การสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศได้จัดการประชุม ณ นครแมนเชสเตอร์ ประเทศอังกฤษ เพื่อดำเนินการปรับปรุงเพิ่มเติมหลักการสหกรณ์ใหม่อีกครั้งหนึ่งให้หลักการสหกรณ์มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบันยิ่งขึ้นซึ่งได้เปลี่ยนแปลงเป็นหลักการสหกรณ์ 7 ประการ และได้มีการประกาศให้สหกรณ์ ทุกประเทศถือใช้โดยทั่วกัน (ชมชุมชนสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย, 2546 : 27)

หลักการที่ 1 การเป็นสมาชิกด้วยความสมัครใจ และเปิดกว้างโดยสมาชิกสหกรณ์ต้องรับรู้ เข้าใจและยอมรับข้อผูกพันในฐานะที่เป็นสมาชิก รวมถึงคุณสมบัติการเข้าเป็นสมาชิกจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ประเภทนั้น ๆ

หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย เนื่องจากสหกรณ์เป็นองค์การประชาธิปไตย การจัดการบริหารจึงต้องมาจากสมาชิกที่ได้รับเลือกตั้ง หรือแต่งตั้งตามวิธีที่สมาชิกได้ตกลงกัน โดยยึดหลักว่าสมาชิกมีสิทธิออกเสียงได้คนละหนึ่งเสียงโดยไม่คำนึงว่าสมาชิกผู้นั้นจะมีทุนเรือนหุ้นมากหรือน้อย

หลักการที่ 3 การกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่จ่ายให้แก่ทุนเรือนหุ้น เพื่อป้องกันมิให้มี การแสวงหากำไรในสหกรณ์ของผู้ที่มีทุนมากซึ่งจะทำให้เกิดความแตกแยก และนำมาซึ่ง ความไม่เสมอภาค และความไม่ยุติธรรมในสหกรณ์อีกด้วย

หลักการที่ 4 การจัดสรรผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพื่อพัฒนาสหกรณ์ เพื่อจัดบริการแก่ส่วนรวม หรือเพื่อแบ่งเงินปันผลให้แก่สมาชิกตามส่วนธุรกิจที่ได้กระทำกับสหกรณ์

หลักการที่ 5 การส่งเสริมการศึกษา การให้การศึกษาอบรมแก่สมาชิก ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนางานด้านสหกรณ์

หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ในทุกระดับ เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่สมาชิกและกระบวนการสหกรณ์ซึ่งจะก่อให้เกิดการประหยัดด้านขนาด มีอำนาจในการต่อรองสูงขึ้น และนำไปสู่การรับใช้สมาชิกอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

หลักการที่ 7 ความห่วงใยต่อชุมชน เนื่องจากสมาชิกสหกรณ์ก็เป็นสมาชิกของชุมชนนั่นเอง สหกรณ์จึงควรมีส่วนช่วยเหลือในการพัฒนาชุมชนนั้นอย่างยั่งยืน

อุดมการณ์สหกรณ์

อุดมการณ์สหกรณ์ คือ ความเชื่อร่วมกัน การช่วยเหลือตนเอง และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ นำไปสู่การกินดี มีความเป็นธรรมและสันติสุขในสังคม (กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2545 : 7)

ประเภทของสหกรณ์

ประเภทของสหกรณ์ แบ่งออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. สหกรณ์ออมทรัพย์
2. สหกรณ์การเกษตร
3. สหกรณ์ร้านค้า
4. สหกรณ์บริการ
5. สหกรณ์นิคม
6. สหกรณ์ประมง
7. สหกรณ์เครดิตยูเนียน

การบริหารงานของสหกรณ์ทั้ง 7 ประเภทจะยึดหลักเดียวกัน คือ บริหารงานโดยสมาชิกซึ่งสมาชิกทุก ๆ คน จะเลือกตัวแทนที่เรียกว่า “คณะกรรมการดำเนินการ” จากที่ประชุมใหญ่ และคณะกรรมการดำเนินการจะมีหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารงานให้สหกรณ์ โดยจัดจ้าง “ผู้จัดการ” ให้ปฏิบัติงานในสหกรณ์ ภายใต้การควบคุมดูแลของคณะกรรมการดำเนินการ

3. หลักการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน และสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ความหมายสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด (2546 : 5) ได้กล่าวถึงคำว่า “เครดิตยูเนียน” เป็นคำที่คิดค้น กำหนดขึ้นมาโดย Friedrich Wilhelm Raiffeisen ผู้ริเริ่มก่อตั้งสมาคม แห่ง

แรกในประเทศเยอรมันนี่ ซึ่งประกอบด้วย คำที่แสดงปรัชญาของสมาคมนี้ไว้อย่างชัดเจน 2 คำ คือ คำว่า “เครดิต (Credit)” หมายความว่า “ความเชื่อถือได้ ความไว้วางใจได้” และคำว่า “ยูเนียน (Union)” หมายความว่า “การรวมเป็นหนึ่งเดียวกัน” เมื่อรวมความหมายทั้งสองคำเข้าด้วยกัน หมายความว่า การรวมเอาความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เข้าเป็นหนึ่งเดียว แต่เนื่องจากสมาคมนี้มี ลักษณะของสหกรณ์เต็มตัวจึงเรียกว่า “สหกรณ์เครดิตยูเนียน” ซึ่งแปลความหมายได้ว่า การรวมเอา คนที่ไว้วางใจกันไว้วางใจกันได้เข้าเป็นหนึ่งเดียวกันเพื่อดำเนินงานร่วมกันให้บรรลุจุดหมาย

ประวัติและความเป็นมาของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

วิวัฒนาการของเครดิตยูเนียนสากล

เครดิตยูเนียนก่อกำเนิดขึ้นท่ามกลางสถานการณ์ “ข้าวยาก หมาแพง” ในสังคมของ ชาวเยอรมันในเมืองเวสเตอร์วัลด์ (Westerwald) แคว้นไรน์ (Rhine) ประเทศเยอรมันนี่ ในปี พ.ศ. 2390 ในยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรมยุโรป ภาวะเศรษฐกิจโดยทั่วไปตกต่ำ ประชาชนในเมือง เวสเตอร์ วัลด์ขาดแคลนสิ่งอุปโภค และบริโภคระดับพื้นฐาน อาหารที่จะหารับประทานได้มีเพียงขนมปังกับ มันฝรั่งเท่านั้น แต่ราคาซื้อขายกันในตลาดสูงมากจนชาวชนบทไม่อาจซื้อหาได้อย่างเพียงพอก่อให้เกิดภาวะหนี้สินพอกพูนในหมู่คนจนมากขึ้น Friedrich Wilhelm Raiffeisen นายกเทศมนตรีแห่ง เมืองเวเยอร์บุสช์ (Weyerbusch) ในขณะนั้นได้ขอความร่วมมือจากหอบคิในเมืองเวเยอร์บุสช์ นำเงิน มาลงทุนในสมาคมผู้บริโภคนซึ่งดำเนินการสร้างโรงงานทำขนมปังขึ้นแล้วจัดซื้อ ข้าวสาลีจากแคว้นอื่น เข้ามาผลิตขนมปังจำหน่ายแก่ประชาชนในราคาที่ต่ำกว่าราคาตลาดถึงครึ่งหนึ่งสามารถบรรเทาภาวะ วิกฤตลงไปได้ สมาคมผู้บริโภคนี่ก่อตั้งขึ้นบนพื้นฐานปรัชญา “การเสียสละเพื่อผู้ได้รับความทุกข์” ในระยะต่อมาจึงกลายเป็นกฎแห่งการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ฉันทัพันธ์ และบันดาลให้เกิดความ สงบสุข แม้ว่าสมาคมผู้บริโภคนสามารถบรรเทาภาวะวิกฤตลงไปได้ แต่ปัญหาพื้นฐานของประชาชน ยังไม่หมดสิ้นไป ชาวบ้านยังมีหนี้จำนวนมากขาดแคลนเงินทุนเพื่อการจัดซื้อปัจจัยการผลิตทางการ เกษตรกรรม ต้องการเงินเพื่อซ่อมแซมหรือซื้อบ้าน และไม่มีสถาบันการเงินที่จะเอื้ออำนวยให้บริการ แก่ชาวบ้านได้เกิดภาวะวิกฤตในการซื้อขายปศุสัตว์ในลักษณะที่ไร้ความเป็นธรรม ไร้ไฟเฟเชนได้ อาศัยประสบการณ์จากการดำเนินงานของสหกรณ์ขนมปังมาสร้างสมาคมใหม่เมื่อเขาได้ย้ายมารับ ตำแหน่งนายกเทศมนตรีที่เมืองเฟลมเมอร์ สเฟลด์ สมาคมใหม่นี้มีชื่อว่า “สมาคมเพื่อสงเคราะห์ ชาวนาแห่งเมืองเฟลมเมอร์สเฟลด์” (Falmersfeld Relief Society for the Needy Farmers) ก่อตั้งขึ้น ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2392 โดยอาศัยความร่วมมือจากหอบคิเช่นเคยเป้าหมายสำคัญของสมาคมก็ เพื่อจัดระบบการค้าปศุสัตว์ที่ไร้ความเป็นธรรมโดยสมาคมได้ใช้กองทุนที่รวบรวมได้ไปจัดซื้อปศุสัตว์ มาจำหน่ายแบบผ่อนส่งแก่ชาวนาในระยะ 5 ปี สมาคมนี้จึงมีชื่อเรียกว่า “สหพันธ์ปศุสัตว์” (Cattles Union) การดำเนินธุรกิจค้าปศุสัตว์ของสมาคมดำเนินได้อย่างช้า ๆ เพราะการหมุนเวียนเงินใช้เวลานานไม่สามารถสนองความต้องการของชาวนาได้อย่างทั่วถึง และทันทั่วถึง แต่ก็สามารถช่วย

แก้ปัญหาได้เฉพาะด้านสัตว์ใช้งานเท่านั้น ส่วนปัญหาความต้องการเงินทุนยังคงมีอยู่ สมาคมจึงริเริ่มจัดบริการสินเชื่อเพิ่มขึ้นจากกิจการหนึ่ง โดยสมาคมกู้ยืมเงินจากแหล่งต่าง ๆ และรับบริจาคมาเป็นกองทุน

ในปี พ.ศ. 2395 ไรฟ์ไฟเฟเช่นได้ย้ายไปรับตำแหน่งนายกเทศมนตรีแห่งเมืองเฮดเดสดอร์ฟ และในปี พ.ศ. 2397 เขาได้ริเริ่มก่อตั้งสมาคมใหม่ชื่อ “สมาคมเพื่อการสงเคราะห์แห่งเมืองเฮดเดสดอร์ฟ” (Heddesdorf Welfare Society) ภารกิจของสมาคมนี้จัดให้มีบริการสินเชื่อ ให้การศึกษา เลี้ยงดูเด็กกำพร้าที่ถูกทอดทิ้งและขาดการดูแลพร้อมจัดหางานให้กับประชาชน โดยเฉพาะอดีต นักโทษและจัดห้องสมุดสาธารณะ การดำเนินงานของสมาคมเน้นการสร้างความเป็นอยู่ที่ดี และพัฒนาคุณธรรมของประชาชนมากขึ้น หลังจากดำเนินกิจการไปได้ระยะหนึ่งการบริการด้านต่าง ๆ ก็ซบเซาลง เหลือเพียงบริการทางการเงินหรือการบริการสินเชื่อเท่านั้นที่ประชาชนใช้บริการกันมากในปี พ.ศ.2407 สมาคมจึงปรับบทบาท และกิจการของสมาคมใหม่โดยหันมาเน้นการจัดบริการสินเชื่อออกไปเป็นเอกเทศอีกสมาคมหนึ่งโดยใช้ชื่อ “เฮดเดสดอร์ฟเครดิตยูเนียน” นับเป็นเครดิตยูเนียนแห่งแรกของโลก (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย , 2546 : 6)

สหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย

เครดิตยูเนียนเริ่มเข้ามาในเมืองไทยเป็นเวลานานหลายปีโดยในปี พ.ศ.2505 องค์กรเพื่อชีวิตสังคม และเศรษฐกิจแห่งเอเชียได้จัดให้มีการประชุมในหัวข้อเรื่อง “งานออมทรัพย์และพัฒนา” ขึ้นที่กรุงเทพฯ ในครั้งนั้นคำว่าเครดิตยูเนียนยังไม่มีเพราะใช้คำว่าออมทรัพย์พัฒนาซึ่งก็เป็นสิ่งเดียวกัน ต่อมาปี พ.ศ. 2506 ผู้เผยแพร่ศาสนานิกายโรมันคาทอลิก คณะเยซุอิต ได้จัดการสัมมนา ระดับนานาชาติขึ้นที่บ้านเซเวียร์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาเครดิตยูเนียน” ประเทศที่เข้าร่วมสัมมนาครั้งนี้มีผู้แทนจากประเทศเกาหลีใต้ ญี่ปุ่น ไต้หวัน ฮองกง และประเทศไทย ในการสัมมนาครั้งนี้เองที่คนไทยเริ่มรู้จักเครดิตยูเนียนว่าคืออะไรแต่หลังจากการสัมมนาผ่านไปก็ยังไม่มีความคืบหน้าเกิดขึ้นในปี พ.ศ.2507 นายแพทย์ชวลิต จิตรานุเคราะห์ และบาทหลวงบอนแนงค์ นักพัฒนาในแหล่งสลัมที่ห้วยขวางได้ร่วมจัดตั้ง “ศูนย์กลางเทวา” ขึ้นที่สลัมห้วยขวาง และพยายาม ริเริ่มใช้งานเครดิตยูเนียนเข้าไปพัฒนาคนในแหล่งสลัมย่านนั้น ความคิดดังกล่าวสำเร็จในปีถัดมา เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2508 ได้ก่อตั้งกลุ่มออมทรัพย์พัฒนาหรือเครดิตยูเนียนขึ้นเป็นผลสำเร็จเป็นแห่งแรกที่ศูนย์กลางเทวา โดยใช้ชื่อว่า “เครดิตยูเนียนศูนย์กลางเทวา” นับเป็น กลุ่มแรกในประเทศไทย โดยมีนายอัมพร วัฒนวงศ์ เป็นผู้นำร่วมกับสมาชิกจำนวน 13 คน มีทุนดำเนินงานครั้งแรก 360 บาท (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย , 2546 : 10)

ในปี พ.ศ. 2521 กรมส่งเสริมการเกษตรได้สนับสนุนให้กลุ่มเครดิตยูเนียนต่าง ๆ ได้จดทะเบียนเป็นสหกรณ์ประเภทออมทรัพย์ให้ถูกต้องตามกฎหมายโดยกลุ่มแรกที่จดทะเบียนคือ สหกรณ์เครดิตยูเนียนแม่มูล จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งจดทะเบียนในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2522 ถือได้ว่า

สหกรณ์เครดิตยูเนียนแม่มูล จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี เป็นสหกรณ์เครดิตยูเนียน ที่จดทะเบียนเป็นสหกรณ์ที่ถูกต้องตามกฎหมายแห่งแรกของประเทศไทย (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย , 2546 : 34)

หลักการสหกรณ์เครดิตยูเนียน

หลักการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนกำหนดขึ้นภายใต้ปรัชญาแห่งการร่วมมือกันของคนในสังคมเดียวกันยึดถือคุณค่าแห่งความเสมอภาคภราดรภาพของคนการพึ่งตนเอง และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในทางปฏิบัติแม้จะมีรายละเอียดแตกต่างกันไปบ้างตามความแตกต่างทางสังคม เศรษฐกิจ และสภาพภูมิศาสตร์แต่เป้าหมายสำคัญก็คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การอยู่ร่วมกันฉันท์พี่น้องอย่างสันติสุขของคนในสังคม

ในการประชุมสมัชชาใหญ่ผู้แทนสหกรณ์เครดิตยูเนียนของสภาเครดิตยูเนียนโลกครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2527 ได้มีการกำหนดหลักการสหกรณ์เครดิตยูเนียนสากลประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 หลักการ แต่ละหลักการแบ่งเป็นหลักการย่อยได้อีก 3 ประการดังนี้ (ชุมนุม สหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย , 2546 : 33)

1. หลักแห่งประชาธิปไตย
 - 1.1 การเปิดรับสมัคร โดยทั่วไป ตามความสมัครใจ
 - 1.2 การควบคุมตามแนวประชาธิปไตย
 - 1.3 ความเป็นกลาง
2. หลักแห่งการให้บริการสมาชิก
 - 2.1 การให้บริการสมาชิก
 - 2.2 การจัดสรรผลประโยชน์แก่มวลสมาชิก
 - 2.3 การสร้างเสถียรภาพทางการเงิน
3. หลักแห่งเป้าหมายทางสังคม
 - 3.1 การให้การศึกษาย่างต่อเนื่อง
 - 3.2 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์
 - 3.3 การรับผิดชอบต่อสังคม

วัตถุประสงค์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

สหกรณ์เครดิตยูเนียนมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิก และชุมชน โดยทั่วไปให้รู้จักการช่วยเหลือตนเองเพื่อดำเนินธุรกิจร่วมกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ส่งเสริม และสนับสนุนให้เป็นสถาบันการเงินสวัสดิการชุมชนเพื่อชุมชน โดยสหกรณ์เครดิตยูเนียนมีอำนาจกระทำการตามข้อบังคับ ดังนี้

1. ส่งเสริมการออมทรัพย์ของสมาชิก

2. จัดหาทุนและบริการสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ และการดำรงชีพ
3. ทำหรือจัดหาปัจจัยการผลิต รวมซื้อ รวมขาย สินค้า และบริการของสมาชิก รวมทั้งจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค หรือแปรรูปผลผลิตของสมาชิก
4. ร่วมมือกับสหกรณ์อื่น ชุมชนสหกรณ์ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย องค์กรชุมชน ภาคเอกชน และหน่วยงานของรัฐ เพื่อส่งเสริมและปรับปรุง กิจการของสหกรณ์
5. ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกและชุมชน

อุดมการณ์สหกรณ์เครดิตยูเนียน

แนวความคิดที่เชื่อว่าวิธีการสหกรณ์ฯ จะช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจ และสังคมของมวลสมาชิกให้มีความอยู่ดีกินดี และมีสันติสุข โดยการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ได้กำหนดไว้เป็นเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การเป็นผู้ให้ อุดมการณ์ข้อนี้เป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับสมาชิกสหกรณ์ฯ เพราะในความเป็นจริงทุกคนมีความต้องการอย่างไม่มีที่สิ้นสุด และถ้าทุกคนไม่ช่วยตัวเองความเป็นกลุ่มจะเกิดขึ้นได้อย่างไรเพราะฉะนั้น ณ ที่ใดซึ่งประชาชนมีความโลภอยู่เกินระดับปกติที่นั้นไม่สมควรจัดตั้งสหกรณ์ฯ อย่างเด็ดขาดการสังเกตว่าสังคมใดเป็นสังคมสหกรณ์ฯ หรือไม่ดูได้จาก การแสดงความคิดเห็นของผู้ สนใจเป็นสมาชิกสังคมใดที่บุคคลสนใจว่าเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ แล้วตนเองจะได้ผลประโยชน์ตอบแทนอย่างไรสังคมนั้นไม่น่าจะมีความเหมาะสมที่จะจัดตั้งเป็นสหกรณ์ฯ

2. การมีน้ำใจทางสหกรณ์ น้ำใจทางสหกรณ์ฯ ถือเป็นอุดมการณ์ขั้นพื้นฐานอันสำคัญยิ่งของกระบวนการสหกรณ์ฯ ความมีน้ำใจทางสหกรณ์ฯ คือ การที่สมาชิกเกิดความรู้สึกว่าถ้าสมาชิกต้องการช่วยตัวเองให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จำเป็นต้องเข้าไปร่วมมือกับสมาชิกอื่น ๆ เพื่อให้เกิดพลังทางเศรษฐกิจ น้ำใจทางสหกรณ์ฯ สรุปเป็นสาระสำคัญ คือ ช่วยเหลือตนเองโดยการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Self-through Mutual Help)

3. ความซื่อสัตย์ และความจงรักภักดีเมื่อมีการจัดตั้งสหกรณ์ฯ แล้วสมาชิกจะต้องมีภาระผูกพันที่จะต้องติดต่อธุรกิจกับสหกรณ์ฯ ในกรณีที่เป็นสมาชิกต้องไม่เป็นคนเหนียวหนึ่ กล่าวคือ หากตนเองไม่ยอมชำระเงินกู้คืนให้แก่สหกรณ์ฯ แล้วเพื่อนสมาชิกคนอื่น ๆ ที่กำลังเดือดร้อนจะเสียโอกาสที่จะได้รับเงินกู้ไปหมุนเวียนต่อไป

4. การให้บริการแก่สมาชิก การให้บริการแก่สมาชิกเป็นเป้าหมายสูงสุดโดยถือว่าสหกรณ์ฯ เป็นของสมาชิกดำเนินการโดยสมาชิก และเพื่อสมาชิก

5. การไม่แสวงหากำไรสูงสุด คณะกรรมการดำเนินการจะต้องไม่มุ่งแสวงหากำไรสูงสุดเป็นหลักในการบริหารงานสหกรณ์ฯ เช่น ควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้ต่ำที่สุดโดยให้สหกรณ์ฯ พออยู่ได้ เป็นต้น

6. การมีจิตใจที่เป็นประชาธิปไตยสมาชิกสหกรณ์ฯ ต้องรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนสมาชิกทำใจเปิดกว้างยอมเสียผลประโยชน์ส่วนตัวให้แก่เพื่อนสมาชิกอื่นด้วยความเต็มใจ

7. การมีภาระผูกพันต้องรับรู้ปัญหาของสหกรณ์ฯ พยายามให้สมาชิกเข้ามารับรู้ปัญหาต่างๆ ด้วยตนเองโดยการไม่อนุญาตให้สมาชิกออกเสียงแทนกัน เมื่อสหกรณ์ฯ มีการประชุมใหญ่ สมาชิกทุกคนจะต้องเข้าประชุม เพื่อพิจารณาปัญหา และรับรู้ในกิจการต่าง ๆ ของสหกรณ์ฯ ด้วยตนเองจะมอบหมายให้สมาชิกคนอื่นออกเสียงแทนไม่ได้ การรับรู้ปัญหาในสหกรณ์ฯ จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับเพื่อนสมาชิกโดยไม่รู้ตัวเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน การได้รับรู้ปัญหาของเพื่อนสมาชิกเป็นจุดเริ่มต้นแห่งการร่วมมือกันระหว่างสมาชิกอย่างยิ่งโดยไม่จำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากภายนอก ความเป็นอิสระในการปกครองตนเองจึงเกิดขึ้นในที่สุด

จิตตารมณ์และคุณธรรมสหกรณ์เครดิตยูเนียน

สหกรณ์เครดิตยูเนียนหลายแห่งที่ก่อตั้งขึ้นในชุมชนชนบทหรือชุมชนเมืองที่ประชาชนมีฐานะยากจน และคือโอกาสทางการศึกษาในชุมชนเหล่านี้มีปัญหามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหา ความเห็นแก่ตัว ปัญหาความยากจน ปัญหาความเจ็บไข้ได้ป่วย และการขาดการศึกษา ดังนั้นการจะก่อตั้งสหกรณ์เครดิตยูเนียนขึ้นมา และร่วมกันบริหารงานจนกระทั่งใช้สหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็น “เครื่องมือ” ในการบรรเทาความเดือดร้อนได้ โดยอาศัยจิตตารมณ์ อันได้แก่ สนใจ ห่วงใย แบ่งปัน รับผิดชอบ และคุณธรรม 5 ประการ เป็นหลักการสำคัญที่กรรมการ และสมาชิกทุกคนถือปฏิบัติ และยึดมั่นว่าเป็นหนทางที่จะทำให้การรวมตัวของพวกเขาในรูป “สหกรณ์เครดิตยูเนียน” บรรลุเป้าหมายแห่งการกินดีอยู่ดี หลักคุณธรรมดังกล่าว ได้แก่

1. ความซื่อสัตย์
2. ความเสียสละ
3. ความรับผิดชอบ
4. ความเห็นอกเห็นใจกัน
5. ความไว้วางใจกัน

หลักคุณธรรมทั้ง 5 ประการนี้ได้รับการถ่ายทอดโดยการให้การศึกษาอบรมก่อนเข้าเป็นสมาชิก และการฝึกปฏิบัติตามขบวนการเครดิตยูเนียน เมื่อเห็นว่าสมาชิกมีความเข้าใจและมีคุณสมบัติเพียงพอแล้วจึงจะพิจารณารับเข้าเป็นสมาชิกสมบูรณ์ของเครดิตยูเนียนในที่สุด (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย, 2546 : 41)

กิจกรรมในสหกรณ์เครดิตยูเนียน

1. การสะสม

สมาชิกทุกคนจะสะสมเงินในสหกรณ์ตามกำลังความสามารถ และสะสมอย่างสม่ำเสมอ ตามสัญญาที่ให้ไว้เมื่อสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์เงินที่สะสมนี้ “ถือเป็นเงินสะสมค่า

หุ้น” ที่สมาชิกจะถอนคืนได้ต่อเมื่อลาออกจากการเป็นสมาชิก และทุกสิ้นปีสมาชิกจะได้รับเงินตอบแทนเป็นเงินปันผลค่าหุ้นตามอัตราไม่เกินที่กฎหมายสหกรณ์กำหนดไว้ นอกจากนี้ถ้าสมาชิกคนใดมีเงินเหลือใช้ก็สามารถฝากเงินไว้ในสหกรณ์ได้ซึ่งถือว่าเป็นการสะสมเงินประเภท “เงินรับฝาก” สามารถถอนได้ และจะได้รับดอกเบี้ยเช่นเดียวกับการฝากเงินในสถาบันการเงินอื่น

2. การกู้ยืมเงิน

เมื่อสมาชิกมีความจำเป็นหรือมีความเดือดร้อนก็สามารถกู้ยืมเงินจากสหกรณ์ฯ ไปเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน หรือให้นำเงินไปลงทุนเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น จำนวนเงินที่จะขอกู้ยืมได้นั้นขึ้นอยู่กับความจำเป็น ความรับผิดชอบของการสะสมเงิน และความสามารถในการชำระคืน ของสมาชิกผู้กู้โดยทางสหกรณ์จะคิดดอกเบี้ยอัตราที่เป็นธรรม

3. การจัดสวัสดิการ

เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ดังนั้นสหกรณ์ฯ แต่ละแห่งจึงได้กำหนดจัดสวัสดิการต่างๆขึ้นเพื่อช่วยเหลือมวลสมาชิกตามกำลังความสามารถของสหกรณ์ / กลุ่มเครดิตยูเนียนนั้น ๆ เช่น สวัสดิการเงินกู้ – สวัสดิการเงินสะสม สวัสดิการกองทุนสมทบ สวัสดิการฌาปนกิจกิจสงเคราะห์ สวัสดิการสมาชิกสูงอายุ เป็นต้น

สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด (2546 : 7) ได้กล่าวถึงคำว่า สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน หมายถึง ประชาชนอาชีพต่าง ๆ ที่อยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน และสมัครใจเข้าเป็นสมาชิกโดยไม่มีภาระบังคับ และจะลาออกเมื่อใดก็ได้ตลอดเวลา ถ้าไม่มีพันธะใด ๆ กับสหกรณ์

สมาชิกในสหกรณ์เครดิตยูเนียน มี 2 ประเภท คือ

1. สมาชิกสามัญ
2. สมาชิกสมทบ

สมาชิกสามัญ คือ บุคคลที่บรรลุนิติภาวะที่ผ่านกระบวนการเป็นสมาชิกของสหกรณ์โดยสมบูรณ์ และมีหน้าที่ สิทธิในการใช้บริการจากสหกรณ์ทุกประการตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์

สมาชิกสมทบ คือ บุคคลที่บรรลุนิติภาวะหรือไม่บรรลุนิติภาวะ สมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์เพื่อใช้บริการของสหกรณ์บางประการ แต่ไม่มีสิทธิ์เป็นตัวแทนหรือใช้สิทธิ์ใช้เสียงในสหกรณ์แต่อย่างใด

สมาชิกสามัญ

1. คุณสมบัติของสมาชิกสามัญ
 - 1.1 เป็นบุคคลที่อยู่ในวงสัมพันธ์ที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งนั้นกำหนด
 - 1.2 เป็นผู้สนใจ และเห็นชอบกับวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

- 1.3 เป็นบุคคลที่บรรลุนิติภาวะ
 - 1.4 เป็นผู้มีความประพฤติสุจริตใจ และอุปนิสัยดี
 - 1.5 เป็นผู้พร้อมจะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์
 - 1.6 ได้รับการอบรม และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนพอสมควร
 - 1.7 เป็นบุคคลที่ไม่ทำการใด ๆ ที่เป็นปฏิปักษ์ต่อสหกรณ์เครดิตยูเนียน
 - 1.8 เป็นผู้ตั้งใจจริง และพร้อมที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ
 - 1.9 ไม่เป็นสมาชิกในสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งอื่น
2. คุณสมบัติของสมาชิกสมทบ
- 2.1 เป็นผู้เห็นชอบในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
 - 2.2 เป็นบุคคลธรรมดาทั้งบรรลุนิติภาวะ และยังไม่บรรลุนิติภาวะ (กรณีที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะต้องได้รับคำยินยอมจากผู้ปกครองเป็นลายลักษณ์อักษร)
 - 2.3 เป็นบุคคลที่อยู่ในวงสัมพันธ์ที่สหกรณ์ ๆ แห่งนั้นกำหนด
 - 2.4 เป็นผู้มีความประพฤติดีงาม
 - 2.5 เป็นผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์
- ขั้นตอนการเป็นสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน**
1. ผู้สมัครต้องเขียน และยื่นใบสมัครด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยมีสมาชิกรับรองอย่างน้อย 2 คน
 2. ผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า ณ วันที่สมัครตามที่สหกรณ์ที่ต้นสังกัดกำหนด และเริ่มฝึกหัดสะสมเงินไว้ในสหกรณ์ ตามความสามารถที่แจ้งไว้ในใบสมัคร (ค่าธรรมเนียมแรกเข้าให้ถือเป็นรายได้ของสหกรณ์จะเรียกคืนไม่ได้ ไม่ว่าด้วยกรณีใด)
 3. คณะกรรมการศึกษาได้รับรองว่า ผู้สมัครเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจ และเห็นชอบในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน และฝึกหัดสะสมทรัพย์เป็นเวลาไม่น้อยกว่าสองเดือน (หรือตามที่สหกรณ์แต่ละแห่งกำหนดขึ้น)
 4. ผ่านการอนุมัติของคณะกรรมการอำนวยการ ซึ่งได้ตรวจสอบว่าผู้สมัครมีคุณสมบัติถูกต้องตามข้อกำหนด
- สมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ ผู้ซึ่งลงชื่อขอจดทะเบียนสหกรณ์ และผู้ที่มีชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อของผู้ที่จะเป็นสมาชิกของสหกรณ์จำกัดได้จดทะเบียน ให้ถือว่าได้เป็นสมาชิกเมื่อได้ชำระค่าหุ้นตามข้อบังคับของสหกรณ์จำกัดแล้ว
- บทบาทหน้าที่ของสมาชิกที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานสหกรณ์**
1. เข้าร่วมประชุมกลุ่ม และปรองทุกครั้ง

2. เลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการ คณะผู้ตรวจสอบกิจการเพื่อให้ได้คนดีมีความสามารถเข้าไปบริหารงาน และตรวจสอบกิจการ
3. สะสมเงิน ถือหุ้นในสหกรณ์ ร่วมมือกันจัดหาทุนมาเพื่อให้สหกรณ์มีทุนมาดำเนินงานมากขึ้น และนำเงินมาฝากไว้กับสหกรณ์
4. อุดหนุนหรือทำธุรกิจกับสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ
5. ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ของสหกรณ์เพื่อช่วยแก้ไขปรับปรุงให้สหกรณ์ก้าวหน้า
6. ชี้แจง และอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องสหกรณ์ เมื่อมีผู้พูดถึงสหกรณ์ในทางที่ผิดสมาชิกสหกรณ์ต้องอธิบายชี้แจงป้องกันให้สหกรณ์
7. ร่วมมือทุกทาง เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่สหกรณ์
8. ในการประชุมจะต้องมีการอภิปรายปัญหา และร่วมแสดงความคิดเห็นการออกเสียงสมาชิกจะต้องยอมรับมติเสียงข้างมากของที่ประชุม
9. เข้าใจ และรู้วิธีการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ และให้ข่าวสารต่าง ๆ เมื่อสหกรณ์ขอความร่วมมือ

บทบาท หน้าที่ของสมาชิกตามข้อบังคับ

หน้าที่ของสมาชิกสามัญ

1. เข้าประชุมใหญ่สามัญประจำปี และประชุมใหญ่วิสามัญที่สหกรณ์จัดให้มี
2. ปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับของสหกรณ์
3. สอดส่องดูแล และสนับสนุนการดำเนินงาน และธุรกิจของสหกรณ์
4. ให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการดำเนินการเพื่อการพัฒนาสหกรณ์

หน้าที่ของสมาชิกสมทบ

1. ต้องปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์ในเรื่องเกี่ยวกับสมาชิกสมทบ
2. เข้าร่วมประชุมตามที่สหกรณ์นัดหมาย

สิทธิของสมาชิกสามัญ

1. เสนอข้อคิดเห็น และลงคะแนนเสียงในที่ประชุมใหญ่
2. ได้รับการเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ เป็นประธานกรรมการดำเนินการหรือกรรมการดำเนินการ ผู้ตรวจสอบกิจการ ตามเกณฑ์ที่กำหนดในข้อบังคับสหกรณ์
3. ได้รับบริการทางการเงิน ทางวิชาการ และสวัสดิการต่าง ๆ ของสหกรณ์
4. สิทธิอื่น ๆ ตามกำหนดในข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

สิทธิของสมาชิกสมทบ

1. ได้รับบริการทางวิชาการจากสหกรณ์
2. ได้รับบริการทางธุรกิจจากสหกรณ์

4. บริบทของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ลักษณะทางกายภาพของอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ประกอบไปด้วยทำเลลักษณะที่ตั้ง ลักษณะประชากร โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ดังนี้

ลักษณะที่ตั้ง

อำเภอเขาย้อย ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดเพชรบุรี ระยะทางประมาณ 23 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพฯ ตามทางหลวงหมายเลข 4 (ถนนเพชรเกษม) ระยะทาง 137 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพฯ ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 35 (สายธนบุรี - ปากท่อพระราม 2) ระยะทาง 97 กิโลเมตร

สภาพพื้นที่

อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีพื้นที่ประมาณ 305.65 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 191,030 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ เป็นที่ราบสูง และที่ราบลุ่ม ที่ราบสูงอยู่ทิศตะวันตกเขตติดต่อกับอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี และที่ราบลุ่มบางแห่งส่วนใหญ่อยู่ทางทิศตะวันออกของฝั่งถนนเพชรเกษม

ภูเขา มีภูเขาเป็นแนวกั้นระหว่างอำเภอเขาย้อยกับอำเภอหนองหญ้าปล้อง
แม่น้ำ อำเภอเขาย้อยไม่มีแม่น้ำสายหลัก

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอปากท่อจังหวัดราชบุรี อำเภออัมพวาและอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสงคราม

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอบ้านลาดและอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

สภาพภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบมรสุม 2 ฤดู คือ

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่เดือน	มีนาคม - เมษายน
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่เดือน	พฤษภาคม - พฤศจิกายน
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่เดือน	ธันวาคม - กุมภาพันธ์

เขตการปกครอง

อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีการแบ่งเขตการปกครองตาม พ.ร.บ. ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ออกเป็น 10 ตำบล 57 หมู่บ้าน ได้แก่ ตารางที่ 2.1 จำนวนตำบล และจำนวนหมู่บ้านเขตการปกครองอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ตำบล	จำนวนหมู่บ้าน
1. ตำบลเขาย้อย	7
2. ตำบลสระพัง	4
3. ตำบลบางเค็ม	6
4. ตำบลทับค้าง	7
5. ตำบลหนองปลาไหล	7
6. ตำบลหนองปรัง	4
7. ตำบลหนองชุมพล	5
8. ตำบลห้วยโรง	5
9. ตำบลห้วยท่าช้าง	6
10. ตำบลหนองชุมพลเหนือ	6
รวม 10 ตำบล	รวม 57 หมู่บ้าน

(ที่มา : ข้อมูลจากที่ทำการปกครองอำเภอเขาย้อย ฝ่ายบริหารงานปกครอง)

จำนวนประชากร

อำเภอเขาย้อยมีประชากรทั้งสิ้น 37,573 คน ชาย 18,137 คน หญิง 19,436 คน จำนวนครัวเรือน 12,595 หลังคาเรือน โดยแยกเป็นรายตำบลได้ ดังนี้

ตารางที่ 2.2 จำนวนประชากรอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ลำดับ	ตำบล	จำนวนประชากร			หลังคา เรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	เขาย้อย	3,307	3,550	6,857	2,470
2	สระพัง	2,241	2,354	4,595	1,590
3	บางเค็ม	2,150	2,207	4,357	1,511
4	ทับกาง	1,866	2,084	3,950	1,0017
5	หนองปลาไหล	1,877	1,967	3,844	1,206
6	หนองปรง	1,675	1,877	3,552	1,271
7	หนองชุมพล	1,588	1,705	3,293	1,388
8	ห้วยโรง	1,179	1,323	2,502	969
9	ห้วยท่าช้าง	1,288	1,380	2,668	807
10	หนองชุมพลเหนือ	966	989	1,955	669
รวม		18,137	19,436	37,573	12,898

(ที่มา : ข้อมูลทะเบียนราษฎร ตุลาคม 2551)

สหกรณ์ในเขตอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

เขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีการจดทะเบียนเป็นหน่วยงานสหกรณ์ทั้งสิ้น 7 แห่ง ได้แก่

ตารางที่ 2.3 จำนวนสหกรณ์ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ลำดับ	ชื่อ	ประเภท	ขนาด
1	สหกรณ์เครดิตยูเนียนวัดยางเขาย้อย จำกัด	สหกรณ์เครดิตยูเนียน	ใหญ่มาก
2	สหกรณ์เครดิตยูเนียนห้วยท่าช้าง จำกัด	สหกรณ์เครดิตยูเนียน	ใหญ่มาก
3	สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านทับกาง จำกัด	สหกรณ์เครดิตยูเนียน	ใหญ่มาก
4	สหกรณ์การเกษตรเขาย้อย จำกัด	สหกรณ์การเกษตร	ใหญ่มาก
5	สหกรณ์ผู้ใช้น้ำดอนทราย จำกัด	สหกรณ์การเกษตร	ใหญ่
6	สหกรณ์ผู้ใช้น้ำหนองปรงสามัคคี จำกัด	สหกรณ์การเกษตร	ใหญ่
7	สหกรณ์ผู้ใช้น้ำทรงธรรม จำกัด	สหกรณ์การเกษตร	ใหญ่
รวม 7 แห่ง			

การคมนาคม

อำเภอเขาย้อย เป็นอำเภอที่มีการติดต่อคมนาคม ระหว่างอำเภอ-ตำบล จังหวัด ก่อนข้างสะดวก เนื่องจากลักษณะพื้นที่ของอำเภอมิถนนสายเพชรเกษมผ่านกลาง พอสรุปการคมนาคมได้ ดังนี้

1. ถนนสายเพชรเกษม ถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ผ่านตำบลห้วยโรง ตำบลหนองชุมพลเหนือ ตำบลบางเค็ม ตำบลหนองชุมพล ตำบลสระพัง ตำบลเขาย้อย ตำบลทับค้าง และตำบลหนองปรัง ระยะทาง 20 กว่ากิโลเมตร เป็นถนน 4 ช่องทางจราจร ปัจจุบันกำลังขยายผิวการจราจรออกไปอีก 3 ช่องทางจราจรทางด้านทิศตะวันออก

2. ทางหลวงจังหวัดเพชรบุรี ผ่านตำบลหนองควงอำเภอเมือง ผ่านตำบลห้วยท่าช้าง ไปอำเภอหนองหญ้าปล้อง

3. ถนนสายชนบท เป็นถนนเลียบบคลองชลประทานท่าม่วง กาญจนบุรี ฝั่งขวาเป็นถนนลูกรังสามารถติดต่อระหว่างหมู่บ้าน และตำบลในเขตอำเภอเขาย้อยได้

4. การคมนาคมทางน้ำสามารถใช้ได้บ้างในพื้นที่อำเภอเขาย้อย และตำบลหนองปลาไหลเฉพาะในฤดูฝน

5. การคมนาคมทางรถไฟ สามารถใช้บริการได้ในสถานีรถไฟย้อยในเขตสถานีตำบลบางเค็มตำบลเขาย้อย และตำบลหนองปลาไหล

สถานประกอบการ

เนื่องจากอำเภอเขาย้อยได้รับการประกาศให้เป็นพื้นที่เขตอุตสาหกรรม จึงมีโรงงานและสถานประกอบการต่างๆ มากมายโดยปัจจุบันมีโรงงานและสถานประกอบการทั้งสิ้น 117 แห่ง

สภาพสังคม

ประชากรในเขตอำเภอเขาย้อย มีหลายเชื้อชาติ ดังนี้

ไทยทรงดำ	70 %
จีน	10 %
ลาวเวียง	3 %
ลาวพวน	3 %

อาชีพ

1. การกสิกรรม ได้แก่ ทำนาและทำไร่ถั่ว
2. การปศุสัตว์ ได้แก่ เลี้ยงสุกร
3. หัตถกรรมในครัวเรือน ได้แก่ การกลึงไม้
4. จักรสาน ได้แก่ การสานแข่ง
5. รับจ้างประกอบการในโรงงานอุตสาหกรรม

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุรุษย์ จันทรักษ์. (2545) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการซึ่งจดทะเบียนแล้ว (กสจ.) ศึกษาเฉพาะกรณีลูกจ้างประจำกรมเจ้าท่า ผลการวิจัยพบว่า การสมัครสมาชิก กสจ. ลูกจ้างส่วนใหญ่เคยถูกชักชวนให้สมัครเข้าเป็นสมาชิก กสจ. โดยเพื่อนร่วมงานที่เป็นลูกจ้างประจำ ลูกจ้างที่เป็นสมาชิกส่วนใหญ่จะตัดสินใจสมัครด้วยตนเอง และมีเพื่อนร่วมงานแนะนำ ลูกจ้างที่เป็นสมาชิก กสจ. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กสจ. มากกว่าลูกจ้างที่ไม่เป็นสมาชิก ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกองทุน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และครอบครัว (เงินเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ในความอุปการะ) ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ โดยลูกจ้างที่เป็นสมาชิก และไม่เป็นสมาชิกเห็นว่าการจัดสรรข้อมูลข่าวสารของ กสจ. และกรมเจ้าท่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเข้าเป็นสมาชิกกองทุนในระดับปานกลาง นโยบายเกี่ยวกับ กสจ. ของกรมเจ้าท่า การปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในกรมเจ้าท่า และสิทธิประโยชน์ของ กสจ. ลูกจ้างที่เป็นสมาชิกเห็นว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ส่วนลูกจ้างที่ไม่เป็นสมาชิกเห็นว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง

ชัยรัตน์ แสงปาน (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหกรณ์สวนป่าภาคเอกชนลพบุรี จำกัด จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหกรณ์สวนป่าฯ พบว่า รายได้รวมของครัวเรือน ระยะเวลาที่ปลูกสวนป่า ขยายพื้นที่สวนป่า การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสหกรณ์ ความรู้เกี่ยวกับวิธีการสหกรณ์ และความคิดเห็นเกี่ยวกับสหกรณ์สวนป่าฯ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหกรณ์สวนป่าฯ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ปลูกสวนป่ามีความเชื่อมั่นในหลักการวิธีการสหกรณ์สวนป่าฯ จึงควรได้รับความร่วมมือกันระหว่างบุคลากรจาก 4 กลุ่มที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินงาน พนักงานสหกรณ์ และเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อรับผิดชอบในการกระจายข้อมูลข่าวสาร การให้การศึกษ และการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปลูกสวนป่าได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานของสหกรณ์สวนป่าฯ ที่จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ ต่อไป

ศรัณยา โพธิ์อ่อน (2543) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ ศึกษากรณีสำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ส่วนระดับความคิดเห็นของสมาชิกต่อการได้รับผลประโยชน์จากสหกรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับการสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ พบว่า สมาชิกเห็นด้วยอย่างมากกับการมี

หลักประกันในอนาคต การมีเงินออมมากขึ้น และการจัดสรรเงินปันผลอย่างเป็นธรรมให้แก่สมาชิกตามลำดับ และระดับความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับการสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ พบว่า สมาชิกเห็นด้วยอย่างมากในด้านคณะกรรมการบริหารสหกรณ์ได้รับเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่จากสมาชิกอย่างโปร่งใส ทูนาการดำเนินงานของสหกรณ์มีปริมาณเพียงพอ และมีการจัดอบรมสัมมนาให้กับเจ้าหน้าที่สหกรณ์เป็นประจำ

ชฎาภรณ์ รววมวงษ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของผู้บริโภคในเมืองทองธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของผู้บริโภคในเมืองทอง โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริโภคมีน้ำหนักการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเอกสารที่ใช้ในการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านราคา และด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมุติฐาน ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของผู้บริโภคในเมืองทอง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริโภคที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่างกัน มีปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของผู้บริโภคในเมืองทองในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริโภครายที่มี สถานภาพต่างกัน มีปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของผู้บริโภคในเมืองทองในภาพรวม แตกต่างกันไป

บงกช ทราชคำ (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อสมาชิกในการเลือกใช้บริการของ สหกรณ์เครดิตยูเนียนเพิ่มพูนทรัพย์เวียงฝาง จำกัด อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อสมาชิกในการเลือกใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ควรปรับปรุงแก้ไข เรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปน้อยดังนี้

1. ด้านราคา ควรมีการแยกอัตราดอกเบี้ยประเภทเงินกู้ และไม่ควรมีการเก็บค่าประเมินที่ดิน
2. ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีการเพิ่มวงเงินกู้ และเพิ่มระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืน
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ และทำการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
4. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรจัดพนักงานฝ่ายสินเชื่อโดยเฉพาะและรับเอกสารของสมาชิกทางไปรษณีย์

5. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรมีการจัดแยกพื้นที่ในการจัดสรรระหว่างพนักงาน กับสมาชิกหากมีการสร้างหรือย้ายสำนักงานใหม่ควรตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ

6. ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ควรจัดพื้นที่ให้สมาชิกที่รอการให้บริการให้ กว้างขึ้น และควรจัดป้ายบอกแผนกให้ชัดเจน

7. ด้านบุคลากรควรมีการอบรมพนักงานให้รู้ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง และพนักงาน ควรมีมินุษย์สัมพันธ์และอัธยาศัยไมตรีที่ดีรวมทั้งใช้คำพูดที่สุภาพ

ไพโรจน์ เฟิงพันธุ์ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรม และความพึงพอใจโดยรวมการใช้บริการสินเชื่อ SMEs ศูนย์บริการธุรกิจศรีนครินทร์ บมจ. ธนาคาร ทหารไทย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างพอใจอย่างมาก กับการใช้บริการสินเชื่อ SMEs ศูนย์บริการ ธุรกิจศรีนครินทร์ บมจ.ธนาคารทหารไทย ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างพอใจอย่างมาก เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย โดยเฉพาะเกี่ยวกับทักษะ ความรอบรู้ การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และคุณภาพของพนักงาน นอกจากนี้ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอื่นๆ ลักษณะเฉพาะของการบริการทั้งหมด อย่างเช่น ด้านช่องทางการจำหน่ายโดยรวม ด้านการส่งเสริมทางการตลาดโดยรวมด้านบุคลากร โดยรวม ด้านนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อ SMEs ศูนย์บริการธุรกิจศรีนครินทร์ บมจ.ธนาคารทหารไทย ปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมการใช้บริการสินเชื่อ SMEs ศูนย์บริการธุรกิจศรีนครินทร์ บมจ.ธนาคารทหารไทย อย่างไรก็ตามโดยเฉพาะของการให้ บริการ ลักษณะเฉพาะปัจจัยด้านราคา ลักษณะเฉพาะช่องทางการจำหน่าย และลักษณะ เฉพาะการ ส่งเสริมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมการใช้บริการสินเชื่อ SMEs ศูนย์บริการ ธุรกิจศรีนครินทร์ บมจ.ธนาคารทหารไทย

ศิริพร ชีวินไกรสร (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ในจังหวัดสมุทรสาคร มี ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมาก จำนวน 4 ปัจจัย โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรกในเรื่อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง มีมารยาทดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้าน กระบวนการบริการในเรื่องมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้าน ช่องทางการให้บริการในเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่อง วงเงินให้กู้ยืม ตามลำดับ ส่วนที่เหลือมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 3 ปัจจัย เรียง ตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในเรื่องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย ปัจจัยด้าน ราคาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดในเรื่องการลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็น

ลูกค้าชั้นดี ปัญหาที่พบ และมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ วงเงินให้กู้ยืมน้อย/ไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาด้านราคาปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก ปัญหาด้านกระบวนการบริการปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยืมยาก ส่วนปัญหาด้านผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยปัญหาย่อยเฉลี่ยอันดับแรก คือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ

อภิชาติ บุญรักษ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าในจังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการ และปรับกลยุทธ์ในด้านการตลาด ดังนี้ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ ควรปรับปรุงประเภทสินเชื่อให้มีความหลากหลายมากกว่าเดิม และการรักษาความน่าเชื่อถือของธนาคารให้คงอยู่ตลอดไป 2) ด้านราคา ควรเน้นการใช้ดอกเบี้ยในอัตราต่ำเป็นเครื่องมือในการจูงใจ และควรให้ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้สั้น ๆ 3) ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการโฆษณาทางโทรทัศน์ และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ขึ้น 4) ด้านสถานที่ ควรจัดหาที่จอดรถให้เพียงพอกับลูกค้า 5) ด้านบุคลากร ควรมีการกำหนดนโยบายในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน เน้นคุณภาพในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ปลูกฝังจิตสำนึกของการให้บริการ สร้างการรับรู้ให้พนักงานได้ทราบว่าการบริการที่ดี 6) กลยุทธ์ด้านกระบวนการในการให้บริการ ควรเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และควรปรับปรุงระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ให้สั้นลง

ตารางที่ 2.4 ตารางวิเคราะห์ปัจจัย (ต่อ)

หัวข้องานวิจัย	ผู้วิจัย	ปีการศึกษา	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด								
			ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปัจจัยด้านราคา	ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ปัจจัยด้านบุคลากร	ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ปัจจัยด้านสถานที่บริการ	ปัจจัยด้านคุณภาพ
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร	ศิริพร ชีวินไกรสร	2550	/	/	/	/	/	/	/		
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าในจังหวัดพังงา	อภิชาติ บุญรักษ์	2551	/	/		/	/		/	/	
รวม			4	5	3	5	5	4	5	2	1

จากตารางการสังเคราะห์ความถี่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความถี่สูงสุด ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยจะนำผลการสังเคราะห์ทั้ง 4 ปัจจัยไปกำหนดเป็นปัจจัยด้านสหกรณ์เครดิตยูเนียน