



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

ปริญญา

รัฐศาสตร์

ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

สาขา

คณะ

เรื่อง ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

The Opinion to use Credit Card of Local Government Employee Case Study of
Banglen Nakhonpathom

นามผู้วิจัย นางสาวกนกพร ชินวงษ์รอด

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รongศาสตราจารย์นันทนา เลิศประสพสุข, รป.ม.)

ประธานสาขาวิชา

(รongศาสตราจารย์นันทนา เลิศประสพสุข, รป.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รongศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

THE OPINION TO USE CREDIT CARD OF LOCAL GOVERNMENT EMPLOYEE CASE
STUDY OF BANGLEN NAKHONPATHOM

โดย

นางสาวกนกพร ชินวงษ์รอด

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กนกพร ชินวงษ์รอด 2557 : ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ปรัญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) โครงการศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รองศาสตราจารย์นันทนา เลิศประสพสุข, ร.ป.ม. 90 หน้า

การวิจัยในครั้งนี้มีเพื่อศึกษาความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม กับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งหาค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ .957 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การผันแปร โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.439$, S.D.= 0.416) โดยพนักงานมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ($\bar{X}=3.529$, S.D.= 0.418) และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ($\bar{X}=3.258$, S.D.= 0.595) อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน และพบว่า ปัจจัยระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตกัน

Kanokporn Chinwongrod 2014 : The Opinion to use Credit Card of Local Government Employee Case Study of Banglen Nakhonpathom. Master of Arts Political Sciences. The master of Art Political Sciences (Special Program)Project, Faculty of Liberal Art and Science. Independent Study Advisor : Associate Professor Nuntana Lertprasopsuk, M.P.A. 90 pages.

The purposes of this research were to the opinion to use credit card of Local Government Employee at Banglen, Nakhonpathom and to compare the data personal factors of Local Government Employee at Banglen, Nakhonpathom with the opinion to use credit card. The sample in this study consisted of 220 persons who was employee of Local Government Employee at Banglen, Nakhonpathom. The instrument collected the data by questionnaire which had .957 confidence values. The statistics analyzed the data such as percentage, mean, standard deviation and Analysis of Variance by the level statistical significant at .05 was valuable specification.

The result of the research found that 1) the employee of Local Government Employee at Banglen, Nakhonpathom mostly were the opinion to use credit card in moderately level ($\bar{X}=3.439$, S.D.= 0.416) by the employee of Local Government Employee at Banglen, Nakhonpathom were the opinion to use credit card on the benefit from use credit card of making decision aspects ($\bar{X}=3.529$, S.D.= 0.418) and the value from use credit card aspects ($\bar{X}=3.258$, S.D.= 0.595) in moderately level . The hypothesis testing showed that personal factors which were difference of age, education, marriage status and working position difference did different the opinion to use credit card at significant .05 level and found that the difference educational factor did different the opinion to use credit card on the benefit from use credit card of making decision aspects. While the difference of age, education, marriage status, working position and the period of experience did different the opinion to use credit card on the value from use credit card aspects.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเรียบร้อยโดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์นันทนา เลิศประสพสุข อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้วิทยานิพนธ์เรื่องนี้ สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) ภาค พิเศษทุกท่านผู้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และประสบการณ์อันมีค่ายิ่งแก่ศิษย์ รวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำ โครงการ และพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ รัฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) รุ่นที่ 8 ทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษาแนะนำ และ ความสนับสนุนช่วยเหลือที่ดีเสมอมา และขอกราบขอพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละ ให้ข้อมูลจนทำให้วิทยานิพนธ์ครั้งนี้ครบถ้วนสมบูรณ์ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบพระคุณ คุณพ่ออรุณ ชินวงษ์รอดและคุณแม่ปราณี ชินวงษ์รอด อีกทั้ง สมาชิกทุกคนในครอบครัว ที่คอยให้กำลังใจและส่งเสริมสนับสนุนในทุกๆ เรื่องมาโดยตลอด จนทำให้ ผู้วิจัยได้รับความสำเร็จในครั้งนี้ หากมีความดีหรือคุณประโยชน์ใดๆ จากวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบ ความดีนี้แก่ผู้มีรายนามทั้งหมดข้างต้นและครูอาจารย์ ผู้สั่งสอน อบรมข้างต้น ตลอดจนผู้พนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางเลน รวมถึงบุคคลที่ผู้วิจัยได้อาศัยข้อมูลอ้างอิงไว้ใน วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ด้วย หากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เป็นข้อบกพร่องประการใดผู้วิจัยขอน้อมรับไว้และจะ แก้ไขให้ดีขึ้นในการวิจัยครั้งต่อไป

กนกพร ชินวงษ์รอด

กรกฎาคม 2557

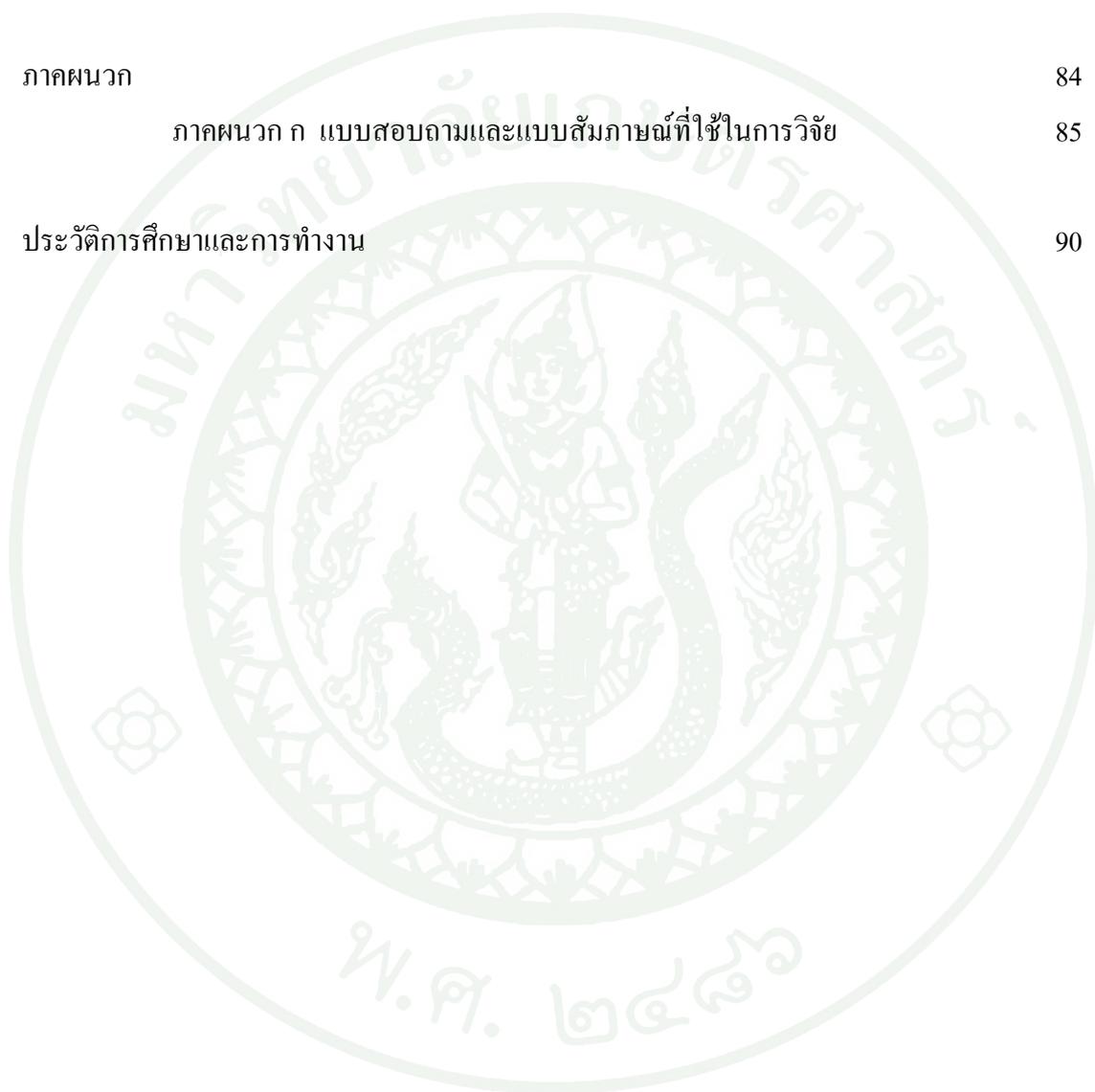
สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
สมมติฐานการวิจัย	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
กรอบแนวคิดการวิจัย	30
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	33
วิธีการเก็บข้อมูล	33
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	38
ผลการวิจัย	38
ข้อวิจารณ์	65
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	72
สรุปผลการวิจัย	72
ข้อเสนอแนะ	80

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	81
ภาคผนวก	84
ภาคผนวก ก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	85
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	90



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	39
2	แสดงระดับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต โดยภาพรวมและรายด้าน	42
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	42
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	46
5	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามเพศ	48
6	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ	49
7	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามอายุ	49
8	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ	50
9	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

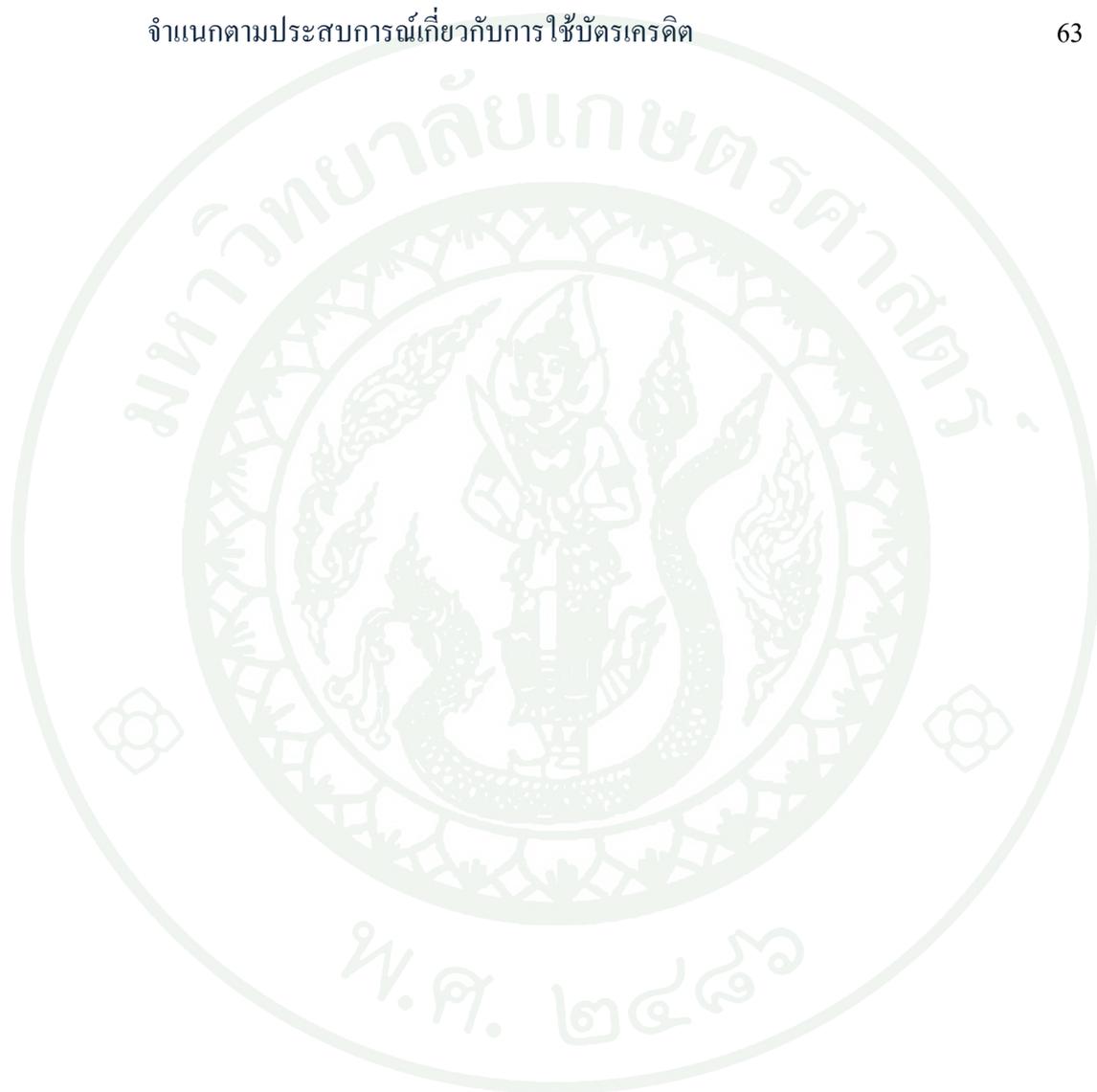
ตารางที่		หน้า
10	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่	51
11	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษา	52
12	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	52
13	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่	53
14	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่	54
15	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่	55
16	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามรายได้	55
17	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้	56
18	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามสถานภาพสมรส	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส	57
20	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่	58
21	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจาก การตัดสินใจใช้บัตรเครดิต จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่	59
22	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตาม ตำแหน่งงาน	59
23	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน	60
24	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตาม ระยะเวลาการทำงาน	61
25	26 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยม จากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน เป็นรายคู่	61
26	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจาก การตัดสินใจใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน เป็นรายคู่	62
27	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตาม ประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
28	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต	63



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กลไกของการกระทำทางสังคม	19
2	กรอบแนวคิดการวิจัย	32



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้บัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนไทยมากขึ้น เนื่องจากเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทยที่มีการเปิดเสรีทางการเงินกับตลาดโลก นอกจากนี้บัตรเครดิตยังเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปในการถือครอง เพื่อความสะดวกในการชำระค่าสินค้า และยังเป็นเครื่องมือการส่งเสริมการจำหน่ายธุรกิจทางการเงินอีกด้วย ซึ่งนับวันความนิยมใช้บัตรเครดิตก็มีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากคนไทยมีความเข้าใจและเล็งเห็นถึงประโยชน์ของบัตรเครดิตมากขึ้น โดยใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าก่อนแล้วผ่อนทีหลัง รวมทั้งความปลอดภัย โดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากกับการใช้ชีวิตประจำวันที่มีความง่ายขึ้นด้วยบัตรเครดิต ข้อมูลสถิติยอดการใช้บัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทยในเดือนเมษายน 2555 ยอด 15,693,900 บัตร ในเดือนเมษายน 2556 ยอด 17,392,188 บัตร ในเดือนเมษายน 2557 ยอด 19,049,976 บัตร (ข้อมูลสถิติธนาคารแห่งประเทศไทย : 2557) อัตราการใช้บัตรเครดิตในประเทศไทยมีอัตราเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าประชาชนในจังหวัดนครปฐม ก็มีการใช้จ่ายที่เปลี่ยนแปลงและได้พัฒนาจากการจ่ายเงินสดไปเป็นบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ซึ่งมีความนิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะบัตรเครดิตให้ความสะดวกต่อผู้บริโภค และไม่เพียงแต่ผู้บริโภคเท่านั้นจะได้รับประโยชน์ร้านค้าที่รับบัตรเครดิตและสถาบันการเงินที่ได้รับประโยชน์ร่วมกัน อีกทั้งบัตรเครดิตทำให้ผู้ถือครองมีการตัดสินใจใช้จ่ายที่ง่ายขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคไม่เห็นตัวเงินสด แต่อย่างไรก็ตามการถือครองบัตรเครดิตนับเป็นพฤติกรรมกรบริโภคล่วงหน้า นั่นคือผู้ถือครองบัตรเครดิตสามารถใช้จ่ายใช้สอยซื้อสินค้าและบริการมาบริโภคล่วงหน้า ทำให้ความนิยมใช้บัตรเครดิตยังมีมากขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเป็นสาเหตุทำให้มีรายได้อาจลดลง โดยเฉพาะกลุ่มคนทำงานที่มีรายได้อาจประจำ นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยยังได้ปรับเกณฑ์ของผู้สมัครบัตรเครดิตจากผู้สมัครบัตรเครดิตรายได้ขั้นต่ำ 20,000 บาท ต่อเดือน เป็น 15,000 บาท ต่อเดือน ทำให้ฐานของผู้ที่มีโอกาสทำบัตรเครดิตกว้างขวางมากยิ่งขึ้น และในช่วงเดือนพฤษภาคม 2545 ธนาคาร

แห่งประเทศไทยได้ผ่อนปรนตามข้อเสนอเรื่องเรียนของชมรมบัตรเครดิตที่ขอให้มีการเปิด “แข่งขันเสรี” สำหรับธุรกิจบัตรเครดิตโดยการยกเพดานเงินเดือนขั้นต่ำ 15,000 บาท ลดเกณฑ์การผ่อนส่งเงินจากการใช้จ่ายจากเดิมไม่น้อยกว่า 10% ของยอดเงินที่ต้องชำระเหลือแค่ 5% และการขยายฐานผู้ทำบัตรจากที่มีอายุขั้นต่ำ 22 ปี มาเป็น 20 ปี ซึ่งธนาคารพาณิชย์ที่ออกบัตรเครดิตต่างก็ลงมาลุยช่วงชิงตลาดล่างกันมากขึ้น (ข่าวการเงินการธนาคาร: 2546) ด้วยเหตุดังกล่าวนี้บัตรเครดิตจึงเข้ามามีบทบาททำให้เกิดสภาพคล่อง พร้อมทั้งช่วยกระตุ้นให้มีการบริโภคเพิ่มมากขึ้นในระดับหนึ่ง

พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกลุ่มเป้าหมายกลุ่มหนึ่งของธนาคารพาณิชย์ที่มีแนวโน้มในการใช้บัตรเครดิตมากขึ้น ดังนั้นผู้ที่ศึกษาจึงมีความสนใจ ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีต่อการใช้บัตรเครดิต มีเหตุผลอะไรในการเลือกใช้ และมีปัญหาอุปสรรคอย่างไร ซึ่งผลจากการศึกษาจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำความเข้าใจด้านวิถีการดำเนินชีวิตของ พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญในองค์การซึ่งต้องปรับตัวในสังคมปัจจุบันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม กับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษากรณี อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 315 คน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษากรณีอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ตลอดจนตัวแปรที่คาดว่าจะมีผลต่อความคิดเห็นการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อันได้แก่ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และประสบการณ์การใช้บัตรเครดิต และตัวแปรความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมได้แก่ ประโยชน์ของการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต ค่านิยมของการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต

2. ขอบเขตด้านประชากร

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางเลน 19 แห่ง ประกอบด้วย

1. เทศบาลตำบลบางเลน ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบางเลนและตำบลบางไทรป่า
2. เทศบาลตำบลบางหลวง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบางหลวง
3. เทศบาลตำบลรางกระทุ่ม ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบางภาษี
4. เทศบาลตำบลลำพญา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางส่วนของตำบลลำพญา
5. องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางเลน
6. องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางปลาทั้งตำบล
7. องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางหลวง
8. องค์การบริหารส่วนตำบลบางภาษี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางภาษี
9. องค์การบริหารส่วนตำบลบางระกำ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางระกำทั้งตำบล
10. องค์การบริหารส่วนตำบลบางไทรป่า ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางไทรป่า
11. องค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหินมูลทั้งตำบล
12. องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลไทรงามทั้งตำบล
13. องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลดอนตูมทั้งตำบล
14. องค์การบริหารส่วนตำบลนิลเพชร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนิลเพชรทั้งตำบล
15. องค์การบริหารส่วนตำบลบัวปากท่า ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบัวปากท่าทั้งตำบล

16. องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองนกระทุงทั้งตำบล
17. องค์การบริหารส่วนตำบลนราภิรมย์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนราภิรมย์ทั้งตำบล
18. องค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลำพญา
19. องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่หูช้าง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลไผ่หูช้างทั้งตำบล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 315 คน* ได้แก่

1. พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล	ประเภทพนักงานประจำ	จำนวน	217	คน
2. พนักงานเทศบาล	ประเภทพนักงานประจำ	จำนวน	98	คน
	รวม	จำนวน	315	คน

* ที่มา : ที่ว่าการอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม วันพุธที่ 6 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2556

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนธันวาคม 2556 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2557

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผลการวิจัยนี้ สามารถเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องได้รับการพัฒนาให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข
2. ผลการวิจัยนี้ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการด้านบัตรเครดิต ที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่แท้จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป
3. ผลการวิจัยนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบายในการดำเนินการของประเภทธุรกิจอื่นๆที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

สมมติฐานในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบในการวิจัย แล้วนำมาตั้งเป็นสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

- 1.1 เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน
- 1.2 อายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน
- 1.3 ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน
- 1.4 รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน
- 1.5 สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน
- 1.6 ตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน
- 1.7 ระยะเวลาการทำงาน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน
- 1.8 ประสบการณ์การใช้บัตรเครดิต มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน

นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายของคำบางคำที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ตรงกันผู้วิจัยขอ กำหนดความหมายของคำต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และประสบการณ์การใช้บัตรเครดิต

เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิง ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

อายุ หมายถึง อายุของพนักงานซึ่งแบ่งเป็น อายุน้อยกว่า 20 ปี อายุ 20-30 ปี และอายุ 31 ปีขึ้นไป

การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของพนักงานซึ่งแบ่งเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า

รายได้ หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานซึ่งแบ่งเป็น น้อยกว่า 20,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพของพนักงานซึ่งแบ่งเป็น โสด สมรส และหม้าย

ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งของพนักงานซึ่งแบ่งเป็น พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พนักงานเทศบาล

ระยะเวลาการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานของพนักงานซึ่งแบ่งเป็น ไม่เกิน 1 ปี 1-5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป

ประสบการณ์การใช้บัตรเครดิต หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต เช่น ความประทับใจสถานที่เที่ยวบัตรเครดิต ความประทับใจการให้บริการ ความประทับใจการประชาสัมพันธ์ และความประทับใจในตัวพนักงาน

พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานเทศบาล

ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต หมายถึง สิ่งจูงใจที่ทำให้ผู้บริโภคนำมาคำนึงก่อนที่จะสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของสถาบันการเงินใดสถาบันการเงินหนึ่ง ได้แก่ ประโยชน์ของบัตรเครดิต และค่านิยมการใช้บัตรเครดิต

ประโยชน์ของบัตรเครดิต หมายถึง บัตรที่มีความสะดวกในการซื้อสินค้าโดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมาก แข็งแรงทนทานไม่ชำรุดง่าย ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าและบริการ มีความทันสมัยสามารถถอนเงินสดล่วงหน้าผ่านบัญชีบัตรเครดิตได้ และเลือกชำระค่าใช้จ่ายจากการใช้บัตรได้หลายวิธี เช่น ตัดบัญชีอัตโนมัติ จ่ายผ่านตู้เอทีเอ็ม

ค่านิยมการใช้บัตรเครดิต หมายถึง การที่มีบัตรเครดิตทำให้เกิดความรู้สึกรู้อยู่มีหน้ามีตาในสังคม และค่านิยมในการเห็นเพื่อนหรือคนในสังคมอยากมีบ้าง

บัตรเครดิต หมายถึง บัตรที่สถาบันการเงินออกให้แก่ผู้ที่เป็นสมาชิก เพื่อใช้ซื้อสินค้าหรือใช้บริการโดยไม่ต้องจ่ายเงินทันทีกับร้านค้าหรือสถานบริการที่เป็นสมาชิกของบัตรเครดิตนั้นนอกจากนี้ผู้ถือบัตรยังสามารถเบิกงานจากธนาคารพาณิชย์เป็นสมาชิกของบัตรเครดิตได้ภายในวงเงินที่กำหนด



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับบัตรเครดิต
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการกระทำทางสังคม
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างความประทับใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

นันทลลิตี (Nunnally, 1959 อ้างถึงใน ประภาเพ็ญ สุวรรณ 2520 : 3) ได้ให้ความเห็นว่า ทั้งความคิดเห็นและทัศนคติ นั้น เป็นเรื่องของการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อประชาชนทั่วไป ต่อขนบธรรมเนียมประเพณี และการแสดงออกทางความคิดในโลกที่เกี่ยวกับตัวเขา และความคิดเห็นนั้นยังจะใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความเห็นและความรู้ ในขณะที่ทัศนคตินั้นใช้กันมากในเรื่อง เกี่ยวกับความรู้สึก

ประสาท หลักศิลา (2529 : 398 - 399) กล่าวว่า มติ หรือความคิดเห็นต่างๆของคนที่เกิดจากการพบปะสังสรรค์ประจำวันของคนเรา แต่คนเราก็มีภูมิหลังทางสังคมจำกัดอยู่ ภูมิหลังทางสังคมของแต่ละคนก็ย่อมเป็นผลทำให้คนเรากระทำการตอบ สนองต่อเหตุการณ์และเกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้นๆ ความคิดเห็นของคนเรามีหลายระดับคืออย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้น เป็นความคิดเห็นที่ลึกซึ้ง และติดตัวไปเป็นเวลานาน ความคิดเห็นต่างๆ ไปซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน

เป็นความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและเป็น ความคิดเห็นเฉพาะอย่างมีอยู่ระยะสั้น เป็นความคิดเห็นประเภทที่ไม่ ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ได้ เกิดขึ้นได้ง่ายแต่สลายตัวเร็ว

สุชา จันทร์อม (2527 : 8) กล่าวถึงความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลแต่ เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเท่ากับทัศนคติ คนเราจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันและความคิดเห็นจะเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 3) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการ แสดงออกทางด้าน ทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ พร้อมทั้งจะมีปฏิกริยาต่อ สถานการณ์ภายนอก

เรืองวathy แสงรัตน (2522 : 20) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางด้าน ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นได้

นพมาศ ชีรวะดิน (2539: 99) ได้กล่าวไว้ว่าความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดง ออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็น สิ่งที่สะท้อนออกถึงความในใจ

จึงสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความเชื่อและการตัดสินใจต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน ซึ่งความ คิดเห็นของแต่ละบุคคลอาจเป็นที่ยอมรับ หรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นได้

องค์ประกอบของความคิดเห็น

ซิมบาโด และ เอบบีเซน (Zimbardo & Ebbesen, 1996: 63) ได้แยกองค์ประกอบของความ คิดเห็นหรือทัศนคติไว้ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคล เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ทั่วไป ทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดีมีก็จะ มีความ คิดเห็นที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีก็จะมีความคิดเห็นไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Effective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่ เกี่ยวเนื่องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของ แต่ละบุคคล

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึกจะเห็น ได้ว่าการที่บุคคลมีความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างก็เนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึก หรือมีแนวทางความคิดแตกต่างกันนั่นเอง ดังนั้น ส่วนประกอบทางด้านความคิด ความรู้ ความเข้าใจ จึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบพื้นฐานของความคิดเห็น และส่วนประกอบนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ ความรู้สึกของบุคคลอาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกันทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์และการเรียนรู้

ประเภทของความคิดเห็น

วิรัช อภิรัตน์กุล (2540: 153-154) กล่าวว่า ความคิดเห็นหรือทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการ เรียนรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละคนมิใช่เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิดความคิดเห็นเป็นสภาพทางจิตใจ ที่มีอิทธิพลต่อการคิดและการกระทำของบุคคลเป็นอันมากและทัศนคติเป็นสภาพทางจิตใจที่มีความถาวรพอสมควรทั้งนี้เนื่องจากแต่ละบุคคลต่างก็ได้รับอันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่นเดียวกับประเภทของความคิดเห็นบุคคลสามารถแสดงความคิดเห็นได้ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวก เป็นความคิดเห็นที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกมีความรู้สึกหรืออารมณ์ จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวหนึ่งเรื่องราวใด รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจกรรมขององค์กรและอื่น ๆ

2. ความคิดเห็นเชิงลบ เป็นความคิดเห็นที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสียไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคล หนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการของ องค์กร สถาบัน องค์กร และอื่น ๆ

3. ความคิดเห็นที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรและอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

ความคิดเห็นทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียว หรือหลายประการกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด หรือค่านิยมอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การ กระทำ หรือสถานการณ์ เป็นต้น ยิ่งถ้าทัศนคติของบุคคลแต่ละบุคคลถูกกระตุ้นให้แสดงออกมาในรูป ของความเห็นร่วมกัน ก็จะเป็น “ประชามติ” ไป

ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

ฟอสเตอร์ (Foster, 1952 อ้างถึงใน เรื่องเวทย์ แสงรัตนา, 2522 : 20) ได้กล่าวถึงปัจจัย เกี่ยวกับความคิดเห็นว่ามีมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่อณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ความคุ้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ ตรง และจากการได้ยินได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่ายหรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นถือว่าเป็นประสบการณ์ภายนอก

2. ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยม เนื่องมาจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและ การตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน

ออสแคมป์ (Oskamp, 1977 อ้างถึงใน ประสาท หลักศิลา, 2529 : 398-399) ได้กล่าว สรุปถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็นไว้ ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ความคิดปกติของ อวัยวะ ความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นที่ไม่ดีของบุคคลภายนอก

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตนเอง การ กระทำด้วยตนเองหรือได้พบเห็นทำให้บุคคลมีความพึงใจและเกิดความคิดต่อประสบการณ์นั้น แตกต่างกัน

3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นที่อยู่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย

4. ทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและ สังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงาน ที่มีความคิดเห็นเหมือนกัน หรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

5. สื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเรา ดังนั้นสื่อ เหล่านี้ซึ่งได้แก่วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จึงเป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดง ความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจ ความคิดเห็น จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็น ไปด้วยความเรียบร้อย เฟลแมน (Feldman 1971 : 53 อ้างถึงใน สุชา จันทรเอม, 2527 : 5) โครงการพัฒนาใด ๆ ให้สำเร็จและบรรลุ

เป้าหมายอย่างแท้จริงแล้ว ควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน การเผยแพร่โครงการและการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนต่อโครงการจะก่อให้เกิดผลดี คือ จะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น อันเป็นสิ่งแวดลอมทางสังคมที่ใช้ประเมินค่าของโครงการและทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วม ทำให้ไม่เกิดการต่อต้าน ถ้าสาธารณชนมีส่วนร่วมหรือมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในโครงการพัฒนาใด ๆ ก็จะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการเป็นเจ้าของ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงหรือรักษาไว้ (ชัยอนันต์ สมุทวณิช, 2537: 29)

การวัดความคิดเห็น

ซาครอชนี (Zadrozny, 1959 อ้างถึงใน พัทณี วรกวิน 2526 : 78) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่ถูกวัด สิ่งเร้าและการตอบสนองซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูงต่ำมากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถามและการ สัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่ตอบคำถามตอบแบบสอบถาม และเบส (Best อ้างถึงใน สุชา จันทร์อม, 2527 : 8) ได้เสนอแนะว่าวิธีที่ดีที่สุดที่จะบอกถึงความคิดเห็น ก็คือการแสดงให้เห็นถึงร้อยละของ คำตอบของแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าการวัดความคิดเห็นออกมาในลักษณะใดและจะทำให้ได้ข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้

ลิเคิร์ต (Likert, 1932: 55) นักจิตวิทยาซึ่งศึกษาเรื่องการเกิดความคิดเห็นหรือทัศนคติแล้วยังทำให้เกิดการศึกษาที่จะให้ความคิดเห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยการหาเครื่องมือวัดทัศนคติที่เรียกว่า Likert Scale นักจิตวิทยาอธิบายได้ว่าปกติแล้วทัศนคติของคนเรานั้นวัดได้ยาก จึงได้พยายามหาวิธีโดยถือหลักว่า ความคิดเห็นหรือทัศนคติของคนเรานั้นสามารถจำแนกความแตกต่างได้เป็นทัศนคติทางบวก และทัศนคติทางลบ เช่น ชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย สวย ไม่สวย เป็นต้น สำหรับการวัดทัศนคตินี้ก็เป็นไปได้ว่าคนนั้นอาจไม่ต้องการแสดงความคิดเห็นหรือมีความคิดเห็นเป็นกลาง หรือเฉย ๆ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้นการวัดทัศนคติก็ควรที่จะต้องให้มีคำตอบ “กลาง ๆ” ด้วย ในการวัดแต่ละครั้งจะประกอบด้วยคำตอบที่เป็นตารางดังนี้

บวก	กลาง	ลบ
(+)	(0)	(-)

เบสท์ (Best, 1977: 171) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่ว ๆ ไป จะต้องมืองค์ ประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้าและมีการตอบสนองซึ่งจะออกมาในระดับสูงต่ำ มากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากจะใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่ตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถามและผู้ถูกวัดจะเลือกตอบความคิดเห็นของคนในเวลานั้น การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นนั้นใช้การวัดแบบลิเคิร์ต โดยเริ่มด้วยการรวบรวมหรือการเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวกับ

ความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย กับข้อความที่กำหนดไว้ ซึ่งข้อความแต่ละข้อความจะมีความคิดเห็นเลือกตอบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับบัตรเครดิต

ความหมายของบัตรเครดิต

อานวย ลียาทิพย์กุล (2531) กล่าวว่า บัตรเครดิต คือบัตรเล็ก ๆ ที่ทำด้วยพลาสติก ใช้เพื่อแสดงหลักฐานว่า เป็นผู้ที่มีสิทธิในการใช้บัตร เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ เพื่อเป็นเงินเชื่อ บัตรนี้จะระบุชื่อบริษัทผู้ออกบัตร เลขที่บัตร ชื่อ และลายเซ็นของผู้ถือบัตร บางบริษัทจะมีรูปถ่ายของผู้ถือบัตรติดอยู่ด้วย เพื่อป้องกันการปลอมแปลงหรือการทุจริต

ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต

อัจฉรา เกรียงไกรสกุล (2529 : 7-10) บัตรเครดิตชนิดแรกได้เริ่มมีขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อปี พ.ศ. 2493 โดยนาย แฟรงค์ แมคนามารา (Frank Mc. Namara) ร่วมกับเพื่อน ๆ ตั้งสโมสรไดเนอร์ส (diners club) และออกบัตร “ไดเนอร์สคลับ” ขึ้นใช้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2501 ได้มีบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส (American express) หรือ AMEX ออกมาเป็นคู่แข่ง

- พ.ศ. 2502 ธนาคารแห่งอเมริกาได้ออกบัตรเครดิต Bank America Card ซึ่งถือเป็นบัตรเครดิตใบแรกที้ออกโดยธนาคาร และได้มีการพัฒนาเป็น Visa Card ในปัจจุบัน

- พ.ศ. 2509 กลุ่มธนาคารแถบตะวันออกของสหรัฐอเมริกาได้ออกบัตรเครดิต Master Card มาแข่งขันด้วย

- ส่วนบัตรเครดิตในประเทศไทยนั้น บริษัท ไดเนอร์สคลับ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ออกบัตรเครดิตเป็นรายแรกในปี พ.ศ. 2512

- พ.ศ. 2515 ธนาคารกสิกรไทยร่วมกับธนาคารศรีนครออกบัตรเครดิตที่ใช้ภายในประเทศขึ้น เรียกว่า “บัตรเครดิตเอนกประสงค์ศรีนคร” และต่อมาทั้งสองธนาคารได้แยกกันทำธุรกิจบัตรเครดิตในปี พ.ศ. 2521 โดยธนาคารกสิกรไทยหันมาออกบัตรเครดิต “กสิกรไทย”

- พ.ศ. 2530 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ออกบัตรเครดิตชื่อว่า “บัตรเครดิตโพธิ์เงิน” และ “บัตรเครดิตโพธิ์ทอง” ตามมาด้วยธนาคารกรุงเทพ จำกัด ที่ออกบัตรเครดิต “ธนาคารกรุงเทพ”

- พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ออกบัตรเครดิต “ธนาคารกรุงศรีอยุธยา”

- พ.ศ. 2533 ธนาคารศรีนครได้ร่วมกับธนาคารอื่น ๆ อีก 5 ธนาคาร คือ ธนาคารกรุงเทพ พาณิชยกรรม ธนาคารทหารไทย ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารมหานคร และธนาคารสหธนาคาร ออกบัตร ภายในประเทศชื่อว่า “บัตรเครดิตขวัญนคร” นอกจากนั้นธนาคารกรุงเทพก็ได้ออกบัตรเครดิตชื่อว่า “บัตรเครดิตกรุงไทย” มาเป็นส่วนแบ่งกับบัตรต่าง ๆ นอกจากนั้นยังมีบัตร “วิซ่า พระอาทิตย์” ที่ออกโดยธนาคารกรุงเทพ และมีสิทธิประโยชน์มากกว่าโดยใช้เป็นบัตรเครดิตที่ใช้ได้ทั่วโลก บัตรนี้มีสโลแกนว่า “เพียงใบเดียวก็เกินพอ”

- พ.ศ. 2534 ธนาคารไทยพาณิชย์ออกบัตรกอล์ฟการ์ด และได้ร่วมมือกับเครือโรงแรมดุสิตธานีออกบัตรดุสิตการ์ด และร่วมมือกับกลุ่มบริษัทชินวัตรคอมพิวเตอร์ฯ ออกบัตรชินวัตรการ์ด

- พ.ศ. 2535 ธนาคารกรุงเทพออกบัตรเครดิตวิซ่ากรุงไทย ธนาคารกรุงเทพได้ร่วมมือกับกลุ่มบริษัทสยามกลการ ออกบัตรเครดิตกลุ่มสยาม

- พ.ศ. 2536 ธนาคารกรุงเทพได้ร่วมมือกับห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ออกบัตรเดอะมอลล์การ์ด นอกจากนี้ธนาคารกรุงเทพยังร่วมกับห้างสรรพสินค้าโรบินสัน ออกบัตรเครดิตโรบินสันการ์ด

- พ.ศ. 2537 ธนาคารกรุงเทพร่วมกับบริษัทธนบุรีประกอบรถยนต์ และบริษัทในเครือออกบัตรเครดิตเมอร์ซิเดสการ์ด และในปีนี้นี้ธนาคารกรุงเทพยังได้ร่วมกับโรงแรมเซ็นทรัล พลาซ่า ออกบัตรเครดิตเดอะกรู๊ป ออฟไฮเต็ล วิซ่าการ์ด

- พ.ศ. 2538 ธนาคารกรุงเทพมีโครงการบัตรเครดิต คือ ร่วมกับห้างสรรพสินค้าพาด้าออกบัตรเครดิตพาด้าการ์ด ซึ่งได้ดำเนินการแล้วในเดือนเมษายน และเมื่อเดือนมิถุนายน ธนาคารกรุงเทพได้เซ็นสัญญากับ Inter Bank Card Associate เพื่อออกบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด

ทั้งหมดนี้เป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินในประเทศไทย และเป็นที่ยอมรับใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งภายในและต่างประเทศใกล้เคียง เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย รวมทั้งประเทศลาว ซึ่งกำลังเป็นเป้าหมายของการขยายเครือข่าย และประเทศที่ธนาคารนั้นมีสาขาตั้งอยู่

ประโยชน์ของการใช้บัตรเครดิต

1. สะดวกในการซื้อสินค้าไม่ต้องพกพาเงินสด
2. สามารถถอนเงินสดล่วงหน้าผ่านบัญชีบัตรเครดิต

3. สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม
4. สามารถใช้บริการสอบถามข้อมูลการเงินต่างๆทางโทรศัพท์ได้
5. สามารถชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ
6. สามารถเลือกชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรได้หลายวิธี เช่น ตัดจากบัญชี จ่ายผ่านตู้เอทีเอ็ม
7. สิทธิในการผ่อนชำระขั้นต่ำ 5%
8. สิทธิในการทำบัตรเสริม
9. สิทธิในการคุ้มครองอุบัติเหตุ
10. สิทธิในการขออนุมัติวงเงินชั่วคราว
11. วงเงินการให้สินเชื่อ
12. อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม
13. ระยะเวลาการชำระเงินปลอดดอกเบี้ย
14. อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บัตร
15. รายการชิงโชค
16. สะสมคะแนนแลกของกำนัล
17. สะสมคะแนนแลกเป็นเงินสด
18. โปรแกรมผ่อนชำระค่าเดินทาง
19. สิทธิพิเศษเกี่ยวกับความบันเทิง
20. จัดมอบของที่ระลึกหรือของแถมได้รับของกำนัลเมื่อแรกสมัครเป็นสมาชิก

ค่านิยมการใช้บัตรเครดิต

1. เห็นเพื่อนมีก็อยากมีบ้าง
2. การมีบัตรเครดิตทำให้เกิดความรู้สึกว่าภูมิฐาน
3. บิดา มารดา ผู้ปกครองทำให้

4. พกติดตัวไว้ยามฉุกเฉินหรือจำเป็น
5. แสดงความทันสมัย
6. แสดงความเป็นผู้นำ
7. แสดงความมีฐานะ
8. เป็นกระแสนิยมในสถานที่ทำงาน
9. สร้างความน่าเชื่อถือ
10. บัตรที่ทางธนาคารพาณิชย์ออกให้สวย น่าสะสม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการกระทำทางสังคม

แนวคิดของ ทัลคอต พาร์สัน นักสังคมวิทยาชาวอเมริกัน สนใจทางด้านชีววิทยา สำเร็จการศึกษาจาก London School of Economics ศึกษาาร่วมกันกับนักสังคมวิทยา ฮอบเฮาส์ และกินส์ เบอร์กและนักมนุษยวิทยา มาลินอฟสกี ที่ไอบอร์ก เขาเขียนวิทยานิพนธ์ปริญญาเอก เรื่อง แนวความคิดนายทุนนิยมทฤษฎีของ เวเบอร์ และ ซอมบาร์ด ต่อมาเป็นอาจารย์สอนในมหาวิทยาลัย ฮาร์วาร์ด ผลงานชิ้นแรกคือ โครงการกระทำทางสังคม Parsons(1984:19)

พาร์สัน เห็นความสำคัญในการพัฒนาทฤษฎีโดยทั่วไปของพฤติกรรมมนุษย์ เขาใช้ทฤษฎี โครงสร้างและหน้าที่ในการอธิบาย และเห็นว่า เนื้อหาที่เหมาะสมกับสังคมวิทยา คือ การกระทำทางสังคม ซึ่งได้รับอิทธิพลจากเวเบอร์ ชเนนิคสกี (Znaniecki) โครงสร้างของการกระทำทางสังคม พาร์สัน ว่าพฤติกรรมสมัครใจ การวิเคราะห์ส่วนใหญ่คือ วิธีการปฏิบัติ และเป้าหมาย การแสดงรูปทฤษฎี ต่างๆของ เวเบอร์ ,เดอไคม์,พารีโต และอัลเฟรด มาร์แชล

งานของเขาได้จัดรวมเป็นเล่ม คือ ทฤษฎีเบื้องต้นของการกระทำ พาร์สัน ว่าการกระทำมีกระบวนการเกี่ยวข้อง 3 อย่าง คือ

1. ผู้กระทำ
2. สถานการณ์

3. การแสดงออกของผู้กระทำในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจและค่านิยมและจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมเนื่องมาจากความต้องการของตนเองในความคิดของเขานี้บางที่หลัอมล้ำกับคำทัศนคติ ผู้กระทำใช้ความสัมพันธ์กับอารมณ์เป็นการแสดงออกโดยใช้วิธีนี้ ผู้กระทำมีการวัดว่าจะเลือกกระทำสิ่งใด คือ มองในรูปของผลประโยชน์จากหลักทั้ง 3 ประการนี้คือ การจัดระเบียบทางสังคม การจัดระเบียบทางบุคลิกภาพ การจัดระเบียบทางวัฒนธรรม การจัดระเบียบทางสังคม พาร์สันว่าเป็นการรวมเข้าของผู้กระทำเป็นจำนวนมากที่เข้ามาสังสรรค์กัน หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นข่ายของความสำคัญระหว่างผู้กระทำทั้งหลายบุคคลจำนวนเหล่านี้ได้รับแรงจูงใจที่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ ให้ความสำเร็จที่ได้ผลดีความสัมพันธ์ของบุคคล เหล่านี้ในสถานการณ์เช่นนี้เป็นการจัดระเบียบในรูปแบบร่วมกันที่มีโครงสร้างทางวัฒนธรรม

ความหมายของการกระทำทางสังคม

ในมิติของทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ การกระทำทางสังคม มีความหมายเท่ากับการกระทำพฤติกรรม หรือค่านิยม ซึ่งเป็นหน่วยงานพื้นฐานในการสังเกตพฤติกรรมมนุษย์ การกระทำทางสังคมจึงหมายถึง พฤติกรรมทุกชนิดที่มนุษย์ผู้กระทำสอดใส่ความหมายเข้าไปเป็นพฤติกรรมที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมาย มีปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบประกอบ 4 ประการ คือ ตัวผู้กระทำ เป้าหมาย เงื่อนไข และวิธีการที่จะบรรลุจุดมุ่งหมาย การกระทำทางสังคมในมิตินี้เป็นแนวคิดเบื้องต้นที่สำคัญสังคมวิทยาและจิตวิทยา

ในมิติของกระบวนการให้ความช่วยเหลือหรือการแก้ไขปัญหาคือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ได้มีนักวิชาและปฏิบัติงานให้ความหมายไว้มากมาย พอที่จะแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับมหภาค หมายถึงการกระทำที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับนโยบายสังคม หรือ เพื่อการปฏิบัติรูปทางการกระทำทางสังคมเป็นความพยายามอย่างมีระบบด้วยสำนึกรับผิดชอบในการเปลี่ยนแปลงสภาพสังคมและนโยบายสังคมเพื่อให้ปราศจากการปรับตัวทางสังคมซึ่งบริการสังคมต่าง ๆ เช่น การสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุ

2. ระดับจุลภาค หมายถึง การกระทำทางสังคมเป็นกระบวนการทำงานที่คล้ายคลึงกับพัฒนาชุมชนแต่ต่างกันที่วิธีที่ใช้ กล่าวคือ การกระทำทางสังคมใช้ความขัดแย้งเป็นกลวิธีสำคัญทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จ โดยผู้ปฏิบัติต้องมุ่งใช้ความไม่พึงพอใจใช้ความน่าสงสาร เพื่อ

สร้างพลังกลุ่มให้มีอำนาจในการต่อสู้เพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิที่ถูกต้อง หรือเพื่อการจัดสรรทรัพยากรใหม่ หรือเพื่อให้ได้รับบริการที่ดีขึ้น หรือเพื่อสิ่งที่น่าสนใจอื่น ๆ

การกระทำทางสังคมในมิติของขบวนการทางสังคม

การกระทำทางสังคมที่มีลักษณะเป็นขบวนการทางสังคมมิใช่สิ่งที่จะเกิดขึ้นโดยทันที ส่วนใหญ่จะเกิดจากการสะสมความกดดันที่มีมาเป็นเวลานาน จนกระทั่งผู้อยู่ในสถานการณ์นั้นเกิดความรู้สึกร่วมกันว่าความไม่เท่าเทียมกันเพิ่มมากขึ้นจนอาจจะทนไม่ได้ จนเกิดการรวมตัวกันเคลื่อนไหวเพื่อต่อสู้ ตัวอย่างเช่น การเคลื่อนไหวเพื่อสิทธิสตรี เกิดขึ้นเมื่อสังคมเจริญก้าวหน้า ทำให้สตรีสำนึกว่ามีสิทธิบางอย่างของตนถูกละเมิดจึงรวมตัวกันเป็นองค์กรต่าง ๆ ทำการเคลื่อนไหวเพื่อให้มาซึ่งสิทธินั้น ๆ หรือการรวมกลุ่มของพนักงานเพื่อปกป้องและพิทักษ์ประโยชน์ของกลุ่มตน เป็นต้น แต่ก็มีมิใช่น้อยที่การกระทำทางสังคมเกิดขึ้นจากอุดมการณ์ หรือความสำนึกในคุณค่าสังคม ความดีงาม ความยุติธรรม และความสงบสุขของสังคม โดยผู้กระทำอาจจะไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการกระทำนั้น ๆ หรือจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่นการสงเคราะห์คนพิการ การทำงานขององค์กรการอาสาสมัคร องค์กรศาสนา การกระทำทางสังคมในลักษณะของการรวมตัวกันเป็นขบวนการทางสังคมนี้จะมีวิวัฒนาการเช่นเดียวกับวัฏจักรของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม กล่าวคือ

ขั้นแรก จะมีความต้องการที่เป็นไปได้เกิดขึ้น โดยบุคคลเพียงคนเดียว

ขั้น 2 มีการโฆษณาชวนเชื่อทำให้เกิดความสนใจ หรือความเร้าร้อน

ขั้น 3 จะเกิดความสำนึกในความต้องการในกลุ่มคน อาจจะเป็นกลุ่มเล็กหรือกลุ่มใหญ่ก็ได้

ขั้น 4 ผู้คนจะจัดตั้งองค์กรขึ้น

ขั้น 5 ร่วมมือกันกระทำการ โดยมีผู้ที่เข้มแข็ง

ขั้น 6 เมื่อประสบผลสำเร็จก็กลายเป็นการกระทำที่ทุกคนยอมรับและกลายเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันสังคม

การกระทำทางสังคมในมิติของวิธีการ

ลักษณะที่สำคัญของการกระทำทางสังคมตามความหมายนี้มี 9 ประการ คือ

1. การกระทำทางสังคมโดยทั่วไปเกี่ยวข้องกับข้อเสนอเพื่อการเปลี่ยนแปลง พิทักษ์ประโยชน์ การต่อต้านโครงการบางอย่าง ตัวอย่าง เช่นการรณรงค์ เพื่อสิทธิทางกฎหมายหรือเพื่อขยายขอบข่ายของการประกันสังคมหรือเพื่อต่อต้านการลดงบประมาณด้านการจัดสวัสดิการของรัฐ เป็นต้น

2. การกระทำทางสังคมจะเกิดขึ้นเมื่อวัตถุประสงค์ที่แน่นอน ของการกระทำทางสังคม คือสิ่ง ที่นักปฏิบัติการทางสังคมปรารถนาและต้องการให้ความพึงปรารถนา หรือวัตถุประสงค์นั้นเป็นที่ ยอมรับและก่อให้เกิดผลในรูปการกระทำอย่างจริงจัง จึงต้องมีการวิจัย การค้นคว้า และการถกเถียง มา ประกอบการกระทำเหล่านั้น

3. กลไกของการกระทำทางสังคมจะเกิดขึ้นในลักษณะต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กลไกของการกระทำทางสังคม

นักปฏิบัติการทางสังคมจะพยายามเปลี่ยนหรือใช้ความกดดันบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมาย ให้ ยอมรับวัตถุประสงค์ของเขาหรือให้กระทำตามการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ กำหนดไว้ การกระทำทางสังคมจึงเป็นความพยายามที่จะก่อให้เกิดการกระทำ โดยบุคคลหรือกลุ่ม บุคคล มากกว่าจะเป็นการกระทำของนักปฏิบัติการทางการเมือง

1. การกระทำทางสังคมเป็นการรวบรวมวิธีต่าง ๆ เช่น การให้การศึกษ การโฆษณา การชัก จูง หรือการใช้พลังกดดัน ซึ่งเป็นวิธีการทางจิตวิทยา ไม่ใช่การบีบบังคับทางกาย เพื่อชี้แนะให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายซึ่งหมายถึงประชาชนที่เป็นกลาง ๆ ทั่ว ๆ ไป มากกว่าจะหมายถึง ฝ่ายตรงข้าม ตัดสินใจด้วยตัวเอง

2. วัตถุประสงค์ วิธีการ ของการกระทำทางสังคมอาจจะเป็นสิ่งที่ถูกต้องตามกฎหมายหรือผิด กฎหมายก็ได้ กล่าวคือ การกระทำทางสังคมในเรื่องหนึ่ง ๆ อาจจะเป็นการกระทำที่ถูกต้องตาม กฎหมายในกับประเทศหนึ่งผิดกฎหมายในอีกประเทศหนึ่ง หรือถูกกฎหมายในเวลาหนึ่งแต่ผิด กฎหมายในอีกเวลาหนึ่ง ตัวอย่าง เช่น การเคลื่อนไหวเพื่อสิทธิมนุษยชนอาจจะถูกกฎหมายในประเทศ ที่ถูกปกครองด้วยสิทธิประชาธิปไตย แต่ผิดกฎหมายในประเทศที่ปกครองด้วยสิทธิเผด็จการ หรือ การ ต่อสู้เพื่อการลดอาวุธอาจถูกกฎหมายในยามที่สงบ (Peacetime) แต่ผิดกฎหมายในภาวะสงคราม เป็น ต้น

3. ในการกำหนดว่าอะไรคือ การกระทำทางสังคมนั้น ไม่นิยมใช้ความพึงปรารถนาทางสังคมเป็นตัวบ่งชี้เพราะความพึงปรารถนาทางสังคม เกี่ยวข้องกับค่านิยมซึ่งเป็นนามธรรม ที่ขึ้นกับการตัดสินใจของแต่ละคน

4. ควรกำหนดการกระทำทางสังคมด้วยวิธีการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติ

5. วิธีการเฉพาะของการกระทำทางสังคมอาจจะเป็นชนิดที่สังคมส่วนให้อยอมรับก็ได้ หรืออาจจะเป็นวิธีการที่ง่ายหรือวิธีการที่ยากก็ได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และการตัดสินใจของแต่ละคน

6. การกระทำทางสังคมอาจเกี่ยวข้องกับงานสวัสดิการสังคมก็ได้ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแต่ละกรณีมากกว่าการกระทำทางสังคมจึงเป็นวิธีการสากลที่ใช้ทั้งองค์กรทางวิชาชีพ หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชน ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับภาค และระดับประเทศ

ประเภทของการกระทำทางสังคม

รูปแบบของการกระทำทางสังคมเป็น 2 ประเภท โดยพิจารณาจากผู้กระทำ ซึ่งได้แก่

1. การกระทำของปัจเจกบุคคล (Personalistic Action) หมายถึง การที่บุคคลเพียงคนเดียวใช้อิทธิพลในสังคมที่เขาได้อยู่ ช่วยเหลือให้ผู้ที่มีความเป็นอยู่ที่ดีตามหลักประกันที่ดี ความปรารถนาที่ดี และการกระทำที่สม่ำเสมอ คือลักษณะการกระทำของปัจเจกบุคคลอันเป็นจุดเริ่มต้นของการกระทำขององค์กร (Organized Action)

2. การกระทำขององค์กร (Organized Action) ได้แก่ การกระทำขององค์กรของรัฐ องค์กรทางศาสนา หรือกลุ่มอิสระอื่น ๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่มีความสนใจในปัญหาเดียวกันร่วมมือกันการกระทำทุกอย่างเพื่อแก้ไขปัญหานั้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนทางสังคม

ข้อบกพร่องประการสำคัญของทฤษฎีความเป็นปึกแผ่นก็คือ การไม่สามารถตอบคำถามได้ว่าเหตุใดหน่วยต่าง ๆ ในสังคมจึงมีความเห็นพ้องต้องกันหรือยึดมั่นกับบรรทัดฐานในทิศทางเดียวกัน มีเพียงการอธิบายจากแนวคิดการพึ่งพาอาศัยระหว่างกันของสิ่งมีชีวิตที่ได้รับอิทธิพลของทฤษฎี

วิวัฒนาการเท่านั้น ที่กล่าวว่าลักษณะทางชีวภาพของสังคม บุคคลจำเป็นต้องมีการพึ่งพาซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นคำอธิบายความจำเป็นที่จะต้องแลกเปลี่ยนระหว่างกัน หรือการก่อรูปขึ้นของความเป็นปึกแผ่นเชิงการหน้าที่เองไม่ได้ให้ตัวแปรความเป็นเหตุเป็นผลของการเกิดขึ้นทั้งในส่วนของ เขาเพียงพรรณนาให้เห็นถึงสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการจัดระเบียบทางสังคมภายใต้โครงสร้างที่แปรเปลี่ยนไป แล้วนักทฤษฎีโครงสร้างการหน้าที่ก็ไม่มีคำตอบที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องนี้ เว้นเพียงแต่นำฐานคติ ของทฤษฎีในกลุ่ม Exchange theory ภายใต้อิทธิพลของ เศรษฐศาสตร์คลาสสิก ที่มองว่ามนุษย์เป็นผู้มีเหตุผลและหวังผลประโยชน์สูงสุดจากการกระทำนำมาอธิบาย

Alvin Gouldner (1960) เสนอสิ่งที่เรียกว่า “the man of reciprocity” บุคคลมีความจำเป็นที่จะต้องแลกเปลี่ยนการบริการระหว่างกัน ทั้งนี้ความต้องการของมนุษย์จะประสบผลได้ด้วยพื้นฐานของการกระทำกับบุคคลอื่นเท่านั้น (เช่น ความต้องการทางเพศ ความรัก ความสำเร็จทางอาชีพ ความสุขในครอบครัว) และความจำเป็นที่จะต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นนี้จึงมีลักษณะของการแลกเปลี่ยนที่สนองตอบต่อกันและกัน การแลกเปลี่ยนเป็นจุดเริ่มต้นของการก่อรูปขึ้นของบรรทัดฐานที่ทั้งสองฝ่ายจะต้องเป็นทั้งฝ่ายให้และฝ่ายรับ หรือสนองตอบซึ่งกันและกัน และในควมมีเหตุผลของมนุษย์ จึงจำเป็นที่ทั้งสองฝ่ายต้องมีการแลกเปลี่ยนกันอย่างเป็นธรรม (fair exchange) ซึ่ง Peter Blau (1964) เสนอในแนวทางเดียวกันว่า จุดเริ่มต้นของการแลกเปลี่ยนระหว่างกันนั้น บรรทัดฐานจะมีความสำคัญน้อยที่สุด กล่าวอีกนัยหนึ่งเมื่อมนุษย์เริ่มต้นแลกเปลี่ยนกันนั้น ไม่จำเป็นต้องมีบรรทัดฐานก็ได้ (Peter Blau 1964 : 92-95) แต่เมื่อการแลกเปลี่ยนได้ก่อรูปขึ้นแล้วดำเนินต่อไปทั้งสองฝ่ายจะต้องสร้างบรรทัดฐานขึ้นมา ดังนั้นถ้าหากบรรทัดฐานของการจัดระเบียบเป็นไปอย่างเป็นธรรมก็มีแนวโน้มที่สมาชิกจะยึดถือบรรทัดฐานนั้นต่อไป และเพิ่มการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันมากยิ่งขึ้น

Blau ได้สร้างกฎพื้นฐานของการแลกเปลี่ยน (Basic Exchange Principles) โดยมีฐานคติว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างกันเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจ ผู้กระทำคาดหวังผลที่จะได้รับจากบุคคลอื่น (Benefits) เขาจะพิจารณาและเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งในการแสดงพฤติกรรมเพื่อหวังผลประโยชน์ที่เขาจะได้รับสูงสุดจากการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น

ผลประโยชน์ที่นี้เป็นผลประโยชน์ทางสังคม โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะได้แก่ Intrinsic Benefits คือ ผลประโยชน์จากความรู้สึกภายในที่เป็นผลประโยชน์ทางตรงที่จะได้รับการตอบสนองจากสิ่งทีบุคคลเข้าไปแลกเปลี่ยนด้วย ดังเช่น บุตรติดต่อสื่อสารกับบิดามารดาเพราะต้องการความรัก หรือการสนับสนุนทางสังคมจากบิดามารดา ขณะที่ Extrinsic Benefits หมายถึง ผลประโยชน์ภายนอกร่างกายที่จะได้รับตอบสนองจากการแลกเปลี่ยนนั้น ดังเช่น การทำดีต่อบิดามารดา เพื่อต้องการทรัพย์สมบัติที่บิดามารดาจะแบ่งให้ อย่างไรก็ตามผลประโยชน์ใน 2 ลักษณะดังกล่าวบางครั้งไม่สามารถแยกออก

จากกันได้ และมีความซื่อสัตย์กันอยู่ในตัวเอง ดังเช่น การที่บุคคลเข้าเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน เขาอาจมีความภูมิใจในสถานะภาพการเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ขณะเดียวกันเขาก็ต้องการผลประโยชน์ตอบแทนในด้านสวัสดิการการได้รับการดูแลจากสหภาพด้วย (Blau 1968 : 35-37) โดยที่บุคคลต้องการจากการแลกเปลี่ยนมากที่สุดไม่ใช่เงิน หรือวัตถุ แต่เป็นเกียรติยศ (esteem) การที่ผู้อื่นยินยอมกระทำตามความต้องการของตนเอง (compliance) การได้รับการยอมรับทางสังคม (social approval) และเงิน ตามลำดับ

ในขั้นตอนของการเลือกทางเลือกที่เป็นไปได้เพื่อให้ผลตอบแทนสูงสุด บุคคลจะประเมินกับต้นทุน (cost) ที่ต้องสูญเสียไป โดยพิจารณาจากประสบการณ์ และทรัพยากรที่ผู้อื่นมีอยู่ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ จากนั้นจะคาดหวังสิ่งที่จะได้รับและเลือกทางเลือกสำหรับการแลกเปลี่ยน โดยพิจารณาจากทรัพยากรที่ตนเองมีอยู่ ซึ่งทรัพยากรในที่นี้ Osmond ได้ตีความทรัพยากรในความหมายของ Blau ว่า ได้แก่ สิ่งใดๆ ที่บุคคลครอบครองอยู่ซึ่งสามารถจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อื่น กระบวนการนี้จะนำไปสู่ความรู้สึกที่เรียกว่า Attraction ซึ่งจะเป็สิ่งโน้มน้าวที่บุคคลมี Association ระหว่างกัน ซึ่ง Attraction ในที่นี้ หมายถึงความรู้สึกที่มีในทางบวก ในลักษณะที่ผู้อื่นมีสิ่งดึงดูดที่จะทำให้บุคคลปรารถนาที่จะ Association ด้วย ซึ่งกระบวนการดังกล่าวหากยังคงอยู่และดำเนินต่อไปก็จะทำให้เกิดลักษณะของการตอบสนองซึ่งกันและกัน (Reciprocity) และสิ่งนี้คือสิ่งที่ Blau กล่าวว่า เป็นพื้นฐานของ social solidarity (Blau : 18-19,35-37)

ผลของการแลกเปลี่ยนที่มีต่อกันนั้นจะยืนยาวมั่นคงหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าเมื่อมีการแลกเปลี่ยนนั้นมีลักษณะที่เป็นธรรมหรือไม่ (Fairness) การพิจารณาว่า การแลกเปลี่ยนดังกล่าวเป็นไปตามลักษณะหรือไม่ ไม่สามารถจะวัดได้จากราคาของสินค้าที่แลกเปลี่ยนกัน เนื่องจากการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นต่างไปจากการแลกเปลี่ยนเชิงเศรษฐกิจ โดยมีความยุ่งยากและความคลุมเครือมากกว่า อย่างไรก็ตาม Blau ได้นำแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ มาอธิบายระดับสินค้า หรือการให้คุณค่าของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่แลกเปลี่ยน โดยมองว่าอัตราการแลกเปลี่ยนทางสังคมขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญของประการคือ 1) ปริมาณความต้องการ (Demand) และปริมาณการตอบสนอง (Supply) ซึ่งถ้าหากมีปริมาณความต้องการสูง แต่สิ่งที่ตอบสนองมีน้อย ราคาของสิ่งที่ต้องการนั้นจะมีค่าสูง 2) ระยะเวลาของการได้รับการตอบสนอง โดยถ้าหากยังมีระยะเวลาของการตอบสนอง (Supply) มากเท่าใด ราคาของสิ่งที่ตอบสนองก็จะลดลง การประมาณราคาหรือคุณค่าของสิ่งที่แลกเปลี่ยนจึงขึ้นอยู่กับบริบททางสังคมของปัจเจกบุคคลที่แลกเปลี่ยนกัน โดยเทียบเคียงราคาของสิ่งที่ได้มา (Benefits) กับต้นทุน (Costs) ที่เสียไป ซึ่งถ้าหากเห็นว่าตนได้รับประโยชน์มากกว่าสิ่งที่สูญเสียไป ก็จะยอมรับ (approval) การแลกเปลี่ยนนั้น

จากทฤษฎีของ Blau ข้างต้น ได้นำมาสร้างเป็น Proposition ดังนี้

1. ยิ่งบุคคลคาดหวังที่จะได้รับผลกำไรจากการกระทำกิจกรรมต่อบุคคลอื่นมากเท่าใด บุคคลนั้นก็ยิ่งกระทำกิจกรรมนั้นเพิ่มมากขึ้น
2. ยิ่งบุคคลมีการแลกเปลี่ยนรางวัลกับบุคคลอื่นมากเท่าใด พันธะผูกพันที่จะต้องตอบสนองระหว่างกัน (Reciprocal Obligation) และการแลกเปลี่ยนระหว่างทั้งสองคนก็ยิ่งมีมากขึ้น
3. ยิ่งพันธะผูกพันที่จะต้องตอบสนองระหว่างกันได้รับการละเมิด (Violation) มากเท่าใดก็ยิ่งจะทำให้เกิดการต่อต้านในทางลบมากขึ้นเท่านั้น กล่าวคือ พันธะผูกพันที่บุคคลจะต้องตอบสนองระหว่างกันนั้นถูกละเมิด ฝ่ายที่ถูกละเมิดก็จะแสดงออกถึงการต่อต้านในทางลบต่อการแลกเปลี่ยน เช่น ด้วยการลดรางวัลที่ตนจะสนองต่ออีกฝ่ายลง
4. ยิ่งบุคคลได้รับรางวัลจากสิ่งทีคาดหวังไว้จากกิจกรรมมากเท่าใดคุณค่าของกิจกรรมและการกระทำของกิจกรรมก็จะน้อยลงเท่านั้น กล่าวคือ การให้คุณค่า หรือราคาของสิ่งที่ได้รับมานั้น จะถูกลดคุณค่าลง เมื่อบุคคลได้รับรางวัลนั้นบ่อยจนเกินไป
5. ยิ่งความสัมพันธ์ในเชิงแลกเปลี่ยนมั่นคง (Establish) มากเท่าใด บุคคลก็จะยิ่งกระทำตาม (Governance) บรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนที่เป็นธรรม (Fair Exchange) เพิ่มมากขึ้นเท่านั้น
6. ยิ่งมีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นธรรมน้อยลงเท่าใดก็ยิ่งจะทำให้เกิดการต่อต้านในทางลบมากขึ้นเท่านั้น หมายถึงการที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งละเมิดบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนที่เป็นธรรม (Norms of fair Exchange) จากการไม่กระทำตามเงื่อนไขที่รับรู้กันทั้งฝ่ายให้และฝ่ายรับ ฝ่ายที่ถูกละเมิดจะเริ่มแสดงการต่อต้าน และสิ่งนี้จะนำไปสู่ความขัดแย้งในสังคม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความประทับใจ

ซัยศักดิ์ แนนอุดร (2545: 8) กล่าวว่า ความหมายของความประทับใจ เป็นกระบวนการทางจิตใจ (Mental Process) ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้ ความรู้สึก ซึ่งทำให้คนเกิดจิตสำนึก เนื่องจากจิตสำนึกของคนจะเกี่ยวข้องกับวัตถุสิ่งหนึ่งสิ่งใด กล่าวคือ คนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับวัตถุหรือสิ่งนั้นๆ

เสียก่อน เมื่อความรู้เกิดขึ้น คนก็ จะเกิดความประทับใจ หรือไม่ประทับใจในสิ่งนั้นๆ เพราะความประทับใจ เกิดจากการสัมผัสจาก ความรู้สึก และเป็นต้นเหตุที่ทำให้คนสะท้อนถึงผลที่ได้สัมผัส

กู๊ด (Good, 1973: 320) ได้ให้ความหมายของความประทับใจหรือความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความประทับใจหรือความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

เซตลี (Shelley, 1975 อ้างถึงใน ชัยศักดิ์ แน่นสุคร, 2545: 8) ในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแบ่งความรู้สึกของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกในทางลบ เป็นความรู้สึกชนิดที่เกิดขึ้นแล้ว ทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งสามารถทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ความสัมพันธ์ของความรู้สึก ทั้งสองชนิดนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

Morse (1975: 27) กล่าวว่า ความประทับใจหรือความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

พิภพ อุดม (2537: 62) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความประทับใจที่ เกี่ยวกับการบริการไว้ว่า ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจและพยายามที่จะทำให้ ลูกค้าพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด ทั้งนี้ระดับของความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับว่า บริการที่ลูกค้าได้รับและบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด หาก ไม่มีความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวัง ลูกค้าย่อมมีความพึงพอใจ ซึ่งเป็น ระดับพื้นฐานต้องปฏิบัติต่อลูกค้า ถ้าบริการที่ได้รับเบี่ยงเบนไปในทางที่น้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ความไม่พึงพอใจก็จะทวีความรุนแรงขึ้นตามลำดับ ซึ่งความไม่พอใจจะกลายเป็นความขุ่นข้องใจ และความโกรธได้ในที่สุด ภาพขององค์การบริการที่เป็นลบก็จะติดอยู่ในความทรง จำของลูกค้าไปอีกนาน ในทางตรงข้ามหากผู้ให้บริการสามารถนำเสนอบริการได้ดีเกินกว่าที่ สัญญาไว้จนเหนือความคาดหวังของลูกค้า ความพึงพอใจก็จะทวีสูงขึ้นเป็นความปลาบปลื้มใจ และ ความประทับใจ จนติดตรึงใจลูกค้าไปนานเช่นเดียวกัน จากการศึกษาความหมายของความประทับใจ พบว่ามีความหมายใกล้เคียงกับความพึงพอใจ แต่ความประทับใจไม่ใช่แค่ความพอใจ แต่มีความลึกซึ้งยิ่ง กว่า และอยู่ในระดับสูงกว่าความพึง

พอใจ เพราะความประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกดี ๆ ที่สามารถจดจำไปได้อีกนาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาว่า "ผู้รับบริการ" คือ บุคคลที่สำคัญที่สุดของทุกหน่วยงาน ทุกสาขาวิชาชีพ ดังนั้น ความแตกต่างระหว่าง "ประทับใจ" กับ "พอใจ" จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการที่ผู้ให้บริการจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจนั้นไม่ใช่เรื่องยาก แต่ผู้ให้บริการจะอย่างไรให้ผู้รับบริการจดจำและระลึกถึงสิ่งดี ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำให้อย่างไม่รู้ลืม และประทับใจตลอดไปนั้นเป็นเรื่องที่ยากยิ่งกว่า

เนื่องจากการสร้างความประทับใจมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ ความเข้าใจเรื่องธรรมชาติของการรับรู้ของมนุษย์จึงเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้น มนุษย์ทุกคนเลือกรับรู้ในสิ่งที่ตนต้องการรับรู้ ไม่ได้รับรู้ทุกข้อเท็จจริงเสมอไป ฉะนั้นในสถานการณ์เดียวกันหรือเรื่องราวเดียวกัน คนแต่ละคนที่เกี่ยวข้องอาจรับรู้คนละแบบก็ได้ การรับรู้ที่สำคัญอีกอย่างคือคนเรามักจะมองผู้อื่นตามภาพพจน์ หรือภาพลักษณ์ที่เห็นครั้งแรก และมักจะประเมินผู้นั้นตามข้อมูลอันจำกัดที่มีอยู่ ส่วนใหญ่คนทั่วไปมักจะไม่นิยามหาข้อมูลในทุกแง่ทุกมุม แม้มีข้อมูลบางส่วนก็ตัดสินคนคนนั้นไปแล้ว นอกจากนี้ยังมักจะมองคนที่มีลักษณะเหมือนกับตนเองว่าดีกว่าปกติ เมื่อเข้าใจถึงธรรมชาติของการรับรู้ของมนุษย์แบบนี้แล้ว สิ่งแรกที่เราควรทำคือปรับปรุงลักษณะทั้งภายนอกและพฤติกรรม การแสดงออกที่จำเป็นเพื่อที่จะสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้น

การสร้างความประทับใจ หมายถึง ความตั้งใจของคนคนหนึ่งที่จะควบคุมการรับรู้ของบุคคลอื่นที่มีต่อตน คนทุกคนล้วนพยายามทำให้คนอื่นประทับใจในตนเองหรือมองตนเองในทางบวก ดังนั้นการสร้างความประทับใจจึงนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับงานบริการ และควรที่จะได้ศึกษาถึงวิธีการสร้างความประทับใจ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การสร้างความประทับใจ

การที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้คนมุ่งหวังที่จะสร้างความประทับใจอย่างจริงจังให้แก่ผู้คนรอบข้าง คนส่วนใหญ่ต้องการให้ตนเองเป็นที่ประทับใจ และเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น แต่ไม่รู้ว่าควรจะทำอย่างไร และสิ่งที่กำลังกระทำอยู่นั้น ถูกต้องตรงใจผู้อื่นหรือไม่ เกิดความประทับใจหรือไม่อย่างไร ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2548 : 67-68) ดังนั้นจึงมีหลักในการสร้างความประทับใจ ดังนี้

1. การแนะนำตนเอง ความสัมพันธ์และมิตรภาพระหว่างกันจะเกิดขึ้นไม่ได้เลย หากไม่ทำความรู้จักกันเสียก่อน การแนะนำตนเองที่ดีนับเป็นการสร้างความประทับใจแรกพบที่ทำให้ผู้อื่นยินดีที่จะคบหา และทำความรู้จักกันให้มากขึ้นต่อไป

2. การรู้จักคัดลอกตามความคิดเห็นและพฤติกรรม เพราะคนส่วนใหญ่ชอบผู้ที่มีความเชื่อทัศนคติ และพฤติกรรมคล้ายๆ กับตนเอง ดังนั้น อีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้คนชอบ ก็คือ การคัดลอกตามทั้งความคิดเห็นและพฤติกรรม ซึ่งสามารถทำได้โดยการแสดงความไม่เห็นด้วยกับจุดที่ไม่สำคัญ และเห็นด้วยกับเรื่องที่สำคัญๆ เพียงเท่านั้นก็จะทำให้เกิดความประทับใจได้

3. การยกย่องที่ดี ผู้ที่ต้องการให้ตนเองเป็นที่รักใคร่หรือประทับใจผู้อื่นนั้น จำเป็นต้องแยกแยะความแตกต่างระหว่างการยกย่องและการยอมรับให้ได้ เพราะการยกย่องต่างจากการยกย่องเป็นการชมเชยที่น่าเชื่อถือ และแสดงออกด้วยความสมัครใจ ซึ่งผู้ได้รับการยกย่องสามารถรับรู้ถึงความจริงใจที่สื่อออกมาได้ดี ส่วนการยกย่องนั้นมักทำด้วยความไม่สมัครใจและไม่จริงใจ

4. การให้ที่ดี ควรเป็นการให้ที่เหมาะสมกับวาระและโอกาส จึงจะเกิดความประทับใจสมกับความตั้งใจของผู้ให้ เช่น ของขวัญวันเกิดก็ต้องให้ตรงกับวันเกิด เป็นต้น

การสร้างความประทับใจ เป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เพราะดูเหมือนว่าเป็นเรื่องที่ยู่ยากและ กระทบได้ยาก แต่ความเป็นจริงแล้ว การทำให้คนประทับใจนั้น สามารถทำได้ง่าย ๆ โดยอาศัยหลักดังต่อไปนี้

1. การแต่งกาย ดังสุภายิตโบราณที่ว่า "ไป่งามเพราะขน คนงามเพราะแต่ง" ยังคงเป็นความจริงอยู่เสมอ ดังนั้น หลักพื้นฐานในการทำตนให้เป็นที่ประทับใจ ก็คือ การเลือกการแต่งกายที่เหมาะสมกับตัวเองและโอกาส การแต่งตัวดี มีส่วนช่วยในการสร้างความประทับใจ เครื่องแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย ทรงผม รองเท้า ที่เหมาะกับตัวเอง ย่อมส่งเสริมให้ดูดี และสร้างความประทับใจได้ดี

2. ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นคนอารมณ์ดี ยิ้มง่าย และยิ้มสวย บางคนอาจจะวิตกกังกับหน้าตา รูปร่าง จนลืมเรื่องที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่า ก็คือ บุคลิก การที่แต่งตัวดีแต่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบึ้ง ดูยังงี้ก็ไม่สวย ดังนั้น การที่มีบุคลิกที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร เป็นการสร้างสัญญาณแห่งมิตรภาพที่ดี และสามารถสร้างความประทับใจได้ดีไม่แพ้การแต่งตัวที่ดี

3. มองโลกในแง่ดี เป็นคนที่หัวเราะเป็น มีอารมณ์สนุกร่วมกับคนอื่น มากกว่า เป็นเสียยิ้มยาก หัวเราะไม่เป็น เพราะถึงแม้จะยิ้มเก่ง แต่ไม่รู้จักหัวเราะร่วมกับคนอื่น หรือมองโลกในแง่ดีก็อาจจะทำให้ดูน่าเบื่อ หรือน่าสนใจ

4. ภาษาและการพูด คนที่พูดสุภาพและเหมาะกับกลุ่ม เน้นความจริงใจไม่เสแสร้งจะทำให้เกิด ความประทับใจต่อผู้ฟังได้มากขึ้น อย่าพูดโอ้อวด หรือแก้ตัว เพราะถ้าถูกจับโกหกได้จะทำให้ไม่มี

ใครให้ความไว้วางใจ อย่าพูดเรื่องไม่ควรหรือจุดไม่ดีของคนอื่น อย่าพูด ตะโกน หรือเสียงเบาจนเกินไป รู้จักพูดคำว่า ขอโทษ และเป็นคนรักษาคำพูด

5. มีความสุภาพอ่อนโยน หรือรู้จักการให้เกียรติให้คนอื่น มีกริยามารยาทที่สุภาพทำให้ดูเป็นคนมีระดับ มีสังคมที่ดี

6. ภาษากาย เรียนรู้ที่จะหัดอ่านภาษากาย และเข้าใจภาษากาย เพราะหลาย ๆ คนสื่อความรู้สึกทางภาษากายมากกว่าการพูด ดังนั้น ภาษากายจึงส่วนในการสร้างความประทับใจได้มาก ภาษากายที่ถูกต้องในการเข้าสังคม ที่ทำให้เกิดความประทับใจ เช่น

- การใช้หน้าและศีรษะ สำหรับการฟังคู่สนทนา ต้องรู้ในการมองหน้าผู้พูด และแสดงความสนใจในสิ่งที่เขาพูด
- มือและแขน อย่ากอดอก เมื่ออยู่ร่วมกับคนอื่นเพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่ากำลังป้องกันตนเอง หรือ อึดอัดในการอยู่ร่วมกับคนอื่น
- ร่างกายอื่น ๆ เช่น ไม่ควรนั่งไขว่ห้าง เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุมนา จุติพงษ์รักษา (2537) ศึกษาเหตุผลของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต ซึ่งจะสอบถามจากกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตซึ่งวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิตกับเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคซึ่งศึกษาโดยการหาค่าไคสแควร์ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 35-44 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สมรสแล้ว มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ การพิจารณาเหตุผลต่างๆที่ตนใช้บัตรเครดิตอยู่ในระดับปานกลาง คือ ให้เครดิตในระยะเวลาน่าพอใจ อนุมัติการใช้เงินตลอด 24 ชั่วโมง อนุมัติวงเงินให้ใช้จ่ายสูงสุดสอดคล้องกับความต้องการและจำเป็น นอกจากนั้นก็มีการทดสอบคุณลักษณะของผู้ถือบัตรมีความสัมพันธ์กับเหตุผลเกี่ยวกับการใช้บัตร ซึ่งสรุปได้ว่า เพศมีความสัมพันธ์กับเหตุผลเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต 7 รายการ อายุมีความสัมพันธ์กับเหตุผลเกี่ยวกับการใช้บัตร 16 รายการ การศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์กับเหตุผลเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต 13 รายการ สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับเหตุผลเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต 9 รายการ อาชีพมีความสัมพันธ์กับเหตุผลเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต 19 รายการ โดยเหตุผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคมีทั้งหมด 32 รายการ

อัจฉรา เกรียงไกรสกุล (2529) ศึกษาความเห็นของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงิน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาการยอมรับบัตรเครดิตของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย สิ่งจูงใจและสาเหตุของผู้บริโภคในการสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อต่างๆ ตลอดจนโอกาสทางการตลาดของธุรกิจบัตรเครดิต กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้บริหารจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ สถาบันการเงิน และองค์กรธุรกิจ จำนวน 240 คน โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ถือบัตรส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพนักธุรกิจและมักจะถือบัตรเพียงใบเดียว สิ่งจูงใจในการสมัครเป็นสมาชิกบัตรคือ ความมั่นคงและปลอดภัย ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกตราห้อย คือ การกระจายของสถานที่รับบัตรและภาพพจน์ของสถาบันผู้ออกบัตร โดยบัตรที่มีผู้ถือมากที่สุดคือ อเมริกันเอ็กซ์เพรส สำหรับโอกาสทางการตลาดของธุรกิจนี้ มีอัตราการขยายตัวมากพอสมควร แต่เป็นการขยายตัวในกลุ่มของผู้ถือบัตรอยู่แล้ว ในกลุ่มผู้ถือบัตรใหม่มีอุปสรรคของการยอมรับบัตร ซึ่งสถานที่รับบัตรที่มีอยู่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้จ่ายใช้สอยของผู้บริโภค

กิตตพันธ์ เตชะภาสรัตน์ (2538) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการถือครองและใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เพื่อศึกษาความเป็นมาของบัตรเครดิต องค์ประกอบปัจจัยพื้นฐานที่จะมีผลต่อการตัดสินใจถือครองบัตรเครดิตและใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลในการถือครองบัตรเครดิต และการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ระหว่างกลุ่มผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นประชาชนที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีการใช้จ่ายบัตรเครดิต จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพอใจในการถือครองและใช้จ่ายผ่านบัตรโดยใช้ค่าทางสถิติ t-test และใช้ค่าไคร้สแควร์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ของข้อมูลในด้านปัจจัยพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่าเพศไม่มีความแตกต่างในการถือครองบัตรเครดิต อาชีพมีความแตกต่างและความแตกต่างนั้นมีความสัมพันธ์กัน คือ ชื่อเสียงของบัตร ค่าสมาชิกบัตร และความปลอดภัย พบว่าสะดวกไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมาก อายุระหว่าง 36-40 ปี จะตอบสนองกับการได้รับสิทธิประโยชน์มากที่สุด สถานภาพสมรสจะตอบสนองต่อชื่อเสียงของบัตรเครดิตมากที่สุด ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการถือครองบัตรเครดิต ระดับรายได้ที่มากจะต้องการถือบัตรเครดิตที่มีชื่อเสียงมาก จำนวนบัตรเครดิตจะมีความแตกต่างกันในการถือครองขึ้นอยู่กับชื่อเสียงของธนาคารผู้ออกบัตร ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตนั้นพบว่าเพศ ไม่มีความแตกต่างกันในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ด้านอาชีพ พบว่ามีความแตกต่างเพียงประการเดียว คือ การใช้จ่ายที่สะดวกและมีที่รับบัตรเครดิตจำนวนมาก อายุระหว่าง 36-40 ปี มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากกว่าช่วงอายุอื่น เนื่องจากได้สิทธิประโยชน์มากกว่า สถานภาพนั้นไม่มีความแตกต่างกันในการใช้จ่ายระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ระดับรายได้ที่สูงมากจะมีผลต่อปัจจัย 2 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตคือ การใช้จ่ายสะดวกมีที่รับ

บัตรมาก และสามารถใช้จ่ายได้ที่ละมาก ๆ ด้านจำนวนบัตรเครดิตมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยเดียว คือการใช้จ่ายที่สะดวกและรับบัตรมาก

จักรกฤษณ์ เกิดภู (2541) ศึกษาทัศนคติต่อการใช้บัตรเครดิตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บัตรเครดิต ตลอดจนปัญหาอุปสรรค ในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 160 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงจะมีทัศนคติต่อการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 สำหรับความแตกต่างของตัวแปรอื่นได้แก่อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงานไม่ทำให้ทัศนคติต่อการใช้บัตรเครดิตต่างกัน นอกจากนี้พบว่าทัศนคติในการใช้บัตรเครดิต ด้านความพึงพอใจกับทัศนคติต่อการใช้บัตรเครดิตผ่านของพนักงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ ส่วนทัศนคติในความสะดวกและความจำเป็นกับทัศนคติต่อการใช้บัตรเครดิตของพนักงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก สำหรับปัญหาอุปสรรคในการใช้บัตรเครดิต พนักงานร้อยละ 52.5 ประสบปัญหาในการเสียเวลาการตรวจสอบหลักฐานของบัตรเครดิต ปัญญาเกี่ยวกับแถบแม่เหล็ก บัตรเครดิตเสีย แต่ไม่เคยประสบปัญหาการปฏิเสธการรับบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 63.1 และ 55.6 ตามลำดับ

ชาญณรงค์ ชื่นฤทัย (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมความเสี่ยงการเป็นหนี้เสียบัตรเครดิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมความเสี่ยงการเป็นหนี้เสียบัตรเครดิต วิธีการทางสถิติที่เลือกใช้ในการวิจัย ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเปรียบเทียบคือ ค่า t-test ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมความเสี่ยงของการเป็นหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$, S.D.=0.34) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมความเสี่ยงของการเป็นหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ มีความเสี่ยงอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความเสี่ยงการเป็นหนี้เสียบัตรเครดิต พบว่า ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความเสี่ยงการเป็นหนี้เสียบัตรเครดิต ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยภาพรวม ผู้ถือบัตรเครดิตเพศชายกับเพศหญิง มีพฤติกรรมความเสี่ยงการเป็นหนี้เสียบัตรเครดิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมความเสี่ยงการเป็นหนี้เสียบัตรเครดิต ระหว่างผู้ถือบัตรเพศชายกับเพศหญิง แตกต่างต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในพฤติกรรมเรื่องความนิยมชมชอบส่วนตัว มีเพื่อนทำงานสถาบันการเงินที่บริการ มีรูปแบบการบริการตามที่ต้องการ มีจุดบริการที่ครอบคลุมทุก

พื้นที่ และมีระบบการผ่อนชำระที่สะดวก ส่วนพฤติกรรมความเสี่ยงในเรื่องอื่น ๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

คลฤดี สุวรรณกุล (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุเฉลี่ย 34 ปี มีสถานภาพโสดระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 33,148.19 บาท มียอดคงค้างหนี้จากบัตรเครดิตเฉลี่ย 11,261.57 บาท และในรอบระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมามีการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตเฉลี่ย 1.2 ครั้ง ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิต พบว่าตัวแปรด้านเศรษฐกิจสังคมได้แก่ยอดหนี้คงค้างชำระจากบัตรเครดิต ณ ปัจจุบัน และสัดส่วนระหว่างยอดหนี้บัตรเครดิตต่อรายได้ ตัวแปรในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนได้แก่ ความตั้งใจทัศนคติต่อพฤติกรรมการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองมีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตนอกจากนี้งานศึกษานี้ยังแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และอาชีพมีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตทางอ้อม โดยผ่านตัวแปรกลางคือความตั้งใจซึ่งเป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล

พิมชญา พันธุ์สุวรรณ (2549) ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ตลอดจนศึกษาถึงสถานการณ์บัตรเครดิต การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ข้อมูลitudinalมีรายไตรมาสตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2543 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2548 เพื่อหาความสัมพันธ์ของปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์กับตัวแปรต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ โดยสร้างแบบจำลองเศรษฐมิติ และทำการวิเคราะห์ในรูปแบบการถดถอยเชิงซ้อนหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ประมาณค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Squares-OLS) ผลจากการศึกษาแบบจำลองปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศซึ่งตั้งในประเทศไทย พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทย ได้แก่ การออมภาคครัวเรือน และยอดสินเชื่อคงค้างเฉลี่ยต่อบัตรธนาคารพาณิชย์ไทย มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสำหรับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ได้แก่ การออมภาคครัวเรือน รายได้ที่คาดว่าจะได้รับในอนาคต มีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับ เหตุผลเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป สิ่งจูงใจ ในการสมัครเป็นสมาชิกบัตร คือ ความมั่นคงและความมีชื่อเสียง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือก คือการกระจายของสถานที่รับบัตรและภาพพจน์ของสถาบันผู้ออกบัตร ในระดับรายได้ที่สูงมาก จะมีผลต่อปัจจัย 2 ประการในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต การใช้จ่ายสะดวกมีที่รับบัตรมาก และสามารถใช้จ่ายได้ที่ละมาก ๆ

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจึง กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ X (Independent variable) ที่คาดว่าจะมีผลต่อการใช้บัตรเครดิต ของพนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต

2. ตัวแปรตาม Y (Dependent variable) คือ ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ได้แก่ ประโยชน์ของบัตรเครดิต และค่านิยมการใช้บัตรเครดิต

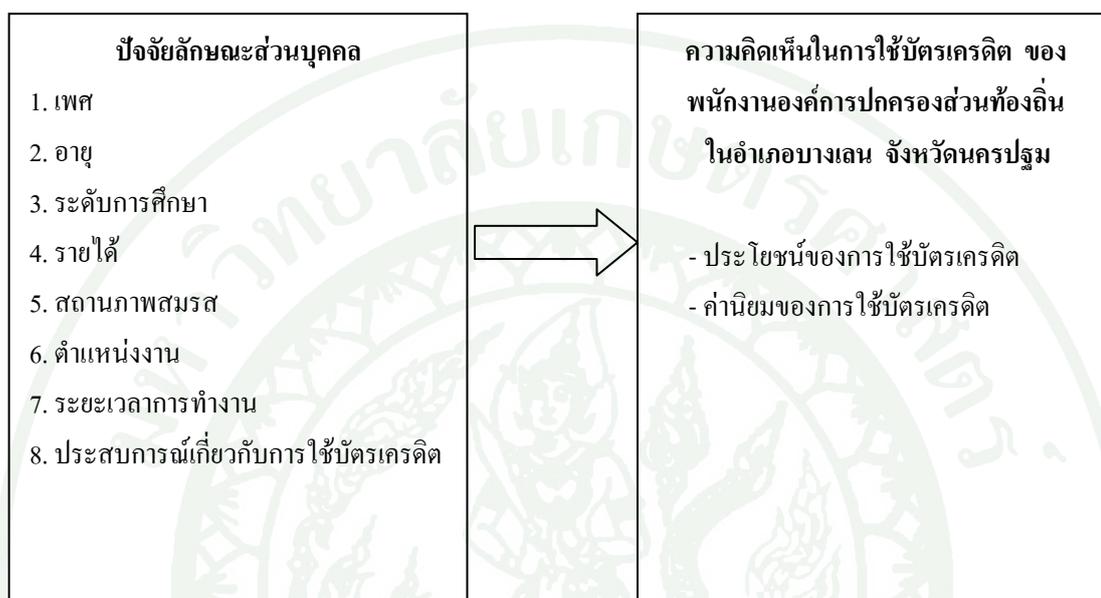
กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ของพนักงานองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีการกระทำทางสังคม นำ แนวคิดของ ทัลคอต พาร์สัน ที่กล่าวว่า การแสดงออกของผู้กระทำในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับ แรงจูงใจและค่านิยม จะแสดงออกในรูปของการแสดงออกทางพฤติกรรมอันเนื่องมาจากความ ต้องการของตนเอง ซึ่งต้องมีความสัมพันธ์กับอารมณ์ซึ่งผู้กระทำจะแสดงออกหรือจะเลือกกระทำสิ่ง หนึ่งสิ่งใดขึ้นอยู่กับ การจัดระเบียบทางสังคม การจัดระเบียบทางบุคลิกภาพ และการจัดระเบียบทาง วัฒนธรรม การแลกเปลี่ยนระหว่างกันเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจ ผู้กระทำคาดหวังที่จะได้รับจากบุคคล อื่นจะพิจารณาและเลือกทางใดทางหนึ่งในการแสดงพฤติกรรมเพื่อหวังผลประ โยชน์ที่จะได้รับจาก การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นในขั้นตอนการเลือกทางเลือกที่เป็นไปได้เพื่อให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด บุคคลจะประเมินกับต้นทุนที่จะต้องสูญเสียไป โดยพิจารณาจากประสบการณ์ และทรัพยากรที่ผู้อื่นมี อยู่ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ จากนั้นจะคาดหวังสิ่งที่จะได้รับมาเป็นแนวทางในการสร้าง กรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (x)

ตัวแปรตาม (y)



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาเชิงปริมาณแบบ SURVEY RESEARCH ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มประชากร เครื่องมือที่ใช้ และวิธีการสร้างเครื่องมือ วิธีรวบรวมข้อมูลและเลือกใช้สถิติในการวิจัย ดังจะอธิบายดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 315 คน ได้แก่

1.พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล	ประเภทพนักงานประจำ	จำนวน 217	คน
2 พนักงานเทศบาล	ประเภทพนักงานประจำ	จำนวน 98	คน
	รวม	จำนวน 315	คน

ที่มา : ที่ว่าการอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม วันพุธที่ 6 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2556

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้ประชากรเป็นฐานในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้หลักการคำนวณของยามาเน่ Yamane,1973:725

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนของขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e คือ ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษานี้ได้กำหนดค่าให้ เท่ากับ 0.05) แทน

ค่า

$$n = \frac{315}{1+315(.05^2)}$$

$$= \text{จำนวน } 176.22 \text{ คน}$$

*เนื่องจากสามารถเก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้จำนวน 220 ชุดจึงขอใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 220 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 220 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เท่ากับ จำนวน 220 คน จำแนกตามที่เก็บตัวอย่างได้จริงดังนี้

1.พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล	ประเภทพนักงานประจำ	จำนวน 160	คน
2 พนักงานเทศบาล	ประเภทพนักงานประจำ	จำนวน 60	คน
	รวม	จำนวน 220	คน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางเลน 19 แห่ง ประกอบด้วย

- 1.เทศบาลตำบลบางเลน ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบางเลนและตำบลบางไทรป่า
- 2.เทศบาลตำบลบางหลวง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบางหลวง
- 3.เทศบาลตำบลรางกระทุ่ม ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบางภาษี
- 4.เทศบาลตำบลลำพญา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางส่วนของตำบลลำพญา
- 5.องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางเลน
- 6.องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางปลาทั้งตำบล
- 7.องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางหลวง
- 8.องค์การบริหารส่วนตำบลบางภาษี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางภาษี
- 9.องค์การบริหารส่วนตำบลบางระกำ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางระกำทั้งตำบล
- 10.องค์การบริหารส่วนตำบลบางไทรป่า ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางไทรป่า
- 11.องค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหินมูลทั้งตำบล

- 12.องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลไทรงามทั้งตำบล
- 13.องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตูม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคอนตูมทั้งตำบล
- 14.องค์การบริหารส่วนตำบลนิลเพชร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนิลเพชรทั้งตำบล
- 15.องค์การบริหารส่วนตำบลบัวปากท่า ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบัวปากท่าทั้งตำบล
- 16.องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองนกระทุงทั้งตำบล
- 17.องค์การบริหารส่วนตำบลนราภิรมย์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนราภิรมย์ทั้งตำบล
- 18.องค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลำพญา
- 19.องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่หูช้าง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลไผ่หูช้างทั้งตำบล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ประสบการณ์การใช้บัตรเครดิตที่ประทับใจ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ได้แก่ ประโยชน์ของบัตรเครดิต และค่านิยมการใช้บัตรเครดิต

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีระดับการวัดความคิดเห็น 5 ระดับและมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การนำคะแนนดังกล่าวไปอธิบายผล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ผู้วิจัยแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{3} = \frac{4}{3} = 1.33 \end{aligned}$$

คะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33 คะแนน หมายความว่า ระดับความคิดเห็นของเหตุผลในการใช้บัตรเครดิตในระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 2.34 – 3.66 คะแนน หมายความว่า ระดับความคิดเห็นของเหตุผลในการใช้บัตรเครดิตในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 3.67 – 5.00 คะแนน หมายความว่า ระดับความคิดเห็นของเหตุผลในการใช้บัตรเครดิตในระดับมาก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อสร้างโอกาสให้ตอบคำถามได้อย่างอิสระ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาครั้งนี้หรือไม่ เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปทำการทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นของ Cronbach Alpha ได้ค่าสัมประสิทธิ์ = .957

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานกับทางที่ว่าการ อำเภอบางเลน ในการติดต่อประสานงานในเรื่องการแจกแบบสอบถาม ให้กับพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเองโดยแบบสอบถามที่เก็บจะเก็บทั้งหมด 15 แห่งและเทศบาล 4 แห่งทั้งหมด 19 แห่ง โดยจะเก็บแบบสอบถามที่ละ 15 ชุด และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุดมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาลงรหัสในกระดาษบันทึก
2. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน ประสิทธิภาพการใช้บัตรเครดิตที่ประทับใจ
2. ค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม (One Way Anova) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล กับตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยการกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.05 และหาค่าความแตกต่างรายคู่โดยใช้ LSD. (Least Significant Difference)

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 220 คน ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และประสบการณ์การใช้บัตรเครดิต

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

(n=220)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	112	50.91
หญิง	108	49.09
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	9	4.09
20 - 30 ปี	167	75.91
31 ขึ้นไป	44	20.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	8.64
ปริญญาตรี	190	86.36
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	11	5.00
4. รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	40	18.18
10,001 - 20,000 บาท	154	70.00
20,001 - 30,000 บาท	24	10.91
30,001 บาท ขึ้นไป	2	0.91
5. สถานภาพสมรส		
โสด	113	51.36
สมรส	101	45.91
หม้าย	6	2.73
6. ตำแหน่งงาน		
พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล	160	72.73
พนักงานเทศบาล	60	27.27

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n=220)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
7. ระยะเวลาการทำงาน		
ไม่เกิน 1 ปี	29	13.18
1 - 5 ปี	153	69.55
5 ปีขึ้นไป	38	17.27
8. ประสบการณ์การใช้บัตรเครดิต		
ประทับใจสถานที่ออกบัตร	10	4.55
ประทับใจการให้บริการ	126	57.27
ประทับใจการประชาสัมพันธ์	56	25.45
ประทับใจในตัวพนักงาน	28	12.73

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. เพศ ของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.91 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.09
2. อายุ ของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.91 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีอายุ 31 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.00 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.09
3. ระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86.36 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.64 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 5.00
4. รายได้ ของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.18 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.91

5. สถานภาพสมรส ของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 51.36 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 45.91 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีสถานภาพ หม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.73

6. ตำแหน่งงาน ของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีตำแหน่ง พนักงานอบต. คิดเป็นร้อยละ 72.73 และกลุ่มที่มีตำแหน่งพนักงานเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 27.27

7. ระยะเวลาการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.55 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.27 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน ไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.18

8. ประสบการณ์การใช้บัตรเครดิต ของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ประทับใจการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 57.27 รองลงมา คือ กลุ่มที่ประทับใจการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 25.45 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่ประทับใจสถานที่ออกบัตร คิดเป็นร้อยละ 4.55

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต

ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยได้ทำการวิเคราะห์เป็น 2 ด้าน คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต โดยแบ่งระดับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต เป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงระดับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต โดยภาพรวมและรายด้าน

(n=220)

ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านประโยชน์ของบัตรเครดิต	3.529	0.418	ปานกลาง
ด้านค่านิยมการใช้บัตรเครดิต	3.258	0.595	ปานกลาง
รวม	3.439	0.416	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.439$, S.D.= 0.416) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ($\bar{X}=3.529$, S.D.= 0.418) รองลงมาคือ ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ($\bar{X}=3.258$, S.D.= 0.595) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต

(n=220)

ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต								
1. ได้รับความสะดวกในการซื้อสินค้าโดยไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัว	29 (13.18)	135 (61.36)	54 (24.55)	1 (0.45)	1 (0.45)	3.864	0.648	มาก
2. สามารถถอนเงินสดล่วงหน้าผ่านบัญชีบัตรเครดิตได้	32 (14.55)	104 (47.27)	78 (35.45)	6 (2.73)	-	3.736	0.736	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n=220)

ความคิดเห็นในการใช้ บัตรเครดิต	ระดับความคิดเห็น					— X	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. สามารถถอนเงินสด จากบัญชีบัตรเครดิต ผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ได้ สะดวก	51 (23.18)	93 (42.27)	64 (29.09)	10 (4.55)	2 (0.91)	3.823	0.871	มาก
4. สามารถใช้บริการ สอบถามข้อมูลการใช้ งานบัตรเครดิตต่างๆ ทางโทรศัพท์ได้สะดวก เช่น วิธีการใช้บัตร เครดิต ขอดเงินการใช้ บัตรเครดิต วิธีการ ชำระค่าบัตรเครดิต	17 (7.73)	109 (49.55)	81 (36.82)	12 (5.45)	1 (0.45)	3.586	0.732	ปานกลาง
5. สามารถชำระค่า สาธารณูปโภคผ่าน เครื่องเอทีเอ็มโดยใช้ บัตรเครดิต เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ	42 (19.09)	106 (48.18)	59 (26.82)	11 (5.00)	2 (0.91)	3.795	0.838	มาก
6. สามารถเลือกชำระ ค่าใช้จ่ายจากบัตร เครดิตได้หลายวิธี เช่น ตัดจากบัญชีเงินฝาก จ่ายผ่านตู้เอทีเอ็ม หรือ แกนเตอร์เซอร์วิส	52 (23.64)	112 (50.91)	48 (21.82)	6 (2.73)	2 (0.91)	3.936	0.803	มาก
7. การใช้จ่ายสินค้าผ่าน บัตรเครดิตจะได้รับ สิทธิในการผ่อนชำระ ขั้นต่ำ 5%	30 (13.64)	91 (41.36)	87 (39.55)	10 (4.55)	2 (0.91)	3.623	0.810	ปานกลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n=220)

ความคิดเห็นในการ ใช้บัตรเครดิต	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
8. สิทธิในการทำ บัตรเสริมจากบัตร เครดิตบัตรหลัก	20 (9.09)	96 (43.64)	82 (37.27)	20 (9.09)	2 (0.91)	3.509	0.819	ปานกลาง
9. ได้รับสิทธิในการ คุ้มครองอุบัติเหตุ จากบัตรเครดิต	27 (12.27)	81 (36.82)	91 (41.36)	19 (8.64)	2 (0.91)	3.509	0.852	ปานกลาง
10. บัตรเครดิตจะ ได้รับสิทธิในการขอ อนุมัติวงเงิน ชั่วคราวซึ่งจะได้รับ วงเงินที่สูงกว่าเดิม	25 (11.36)	83 (37.73)	96 (43.64)	16 (7.27)	-	3.532	0.790	ปานกลาง
11. วงเงินการให้ สินเชื่อบัตรเครดิตที่ ธนาคารพาณิชย์ อนุมัติมีความ เหมาะสม	26 (11.82)	70 (31.82)	107 (48.64)	17 (7.73)	-	3.477	0.802	ปานกลาง
12. อัตราดอกเบี้ย บัตรเครดิตมีความ เหมาะสม	11 (5.00)	66 (30.00)	120 (54.55)	19 (8.64)	4 (1.82)	3.277	0.765	ปานกลาง
13. ระยะเวลาการ ชำระเงินบัตรเครดิต ปลอดดอกเบี้ยมี ความเหมาะสม	14 (6.36)	101 (45.91)	86 (39.09)	15 (6.82)	4 (1.82)	3.482	0.791	ปานกลาง
14. อัตรา ค่าธรรมเนียมการใช้ บัตรเครดิตมีความ เหมาะสม	18 (8.18)	93 (42.27)	81 (36.82)	24 (10.91)	4 (1.82)	3.441	0.861	ปานกลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n=220)

ความคิดเห็นในการ ใช้บัตรเครดิต	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
15. การใช้บัตร เครดิตจะมีรายการ พิเศษ เช่น ชิงโชค ลุ้นรางวัลจากการใช้ วงเงิน	21 (9.55)	76 (34.55)	92 (41.82)	27 (12.27)	4 (1.82)	3.377	0.885	ปานกลาง
16. การใช้บัตร เครดิตสามารถ สะสมคะแนนแลก ของกำนันจากบัตร เครดิต	19 (8.64)	66 (30.00)	103 (46.82)	29 (13.18)	3 (1.36)	3.314	0.858	ปานกลาง
17. การใช้บัตร เครดิตสะสม คะแนนแลกเป็นเงิน สด	25 (11.36)	65 (29.55)	94 (42.73)	30 (13.64)	6 (2.73)	3.332	0.943	ปานกลาง
18. สิทธิพิเศษจาก บัตรเครดิต โปรแกรมผ่อนชำระ ค่าเดินทาง	15 (6.82)	85 (38.64)	82 (37.27)	34 (15.45)	4 (1.82)	3.332	0.883	ปานกลาง
19. สิทธิพิเศษจาก บัตรเครดิตเกี่ยวกับ ความบันเทิง สถาน เสริมความงาม	12 (5.45)	73 (33.18)	100 (45.45)	31 (14.09)	4 (1.82)	3.264	0.835	ปานกลาง
20. จัดมอบของที่ระลึก หรือของแถมได้รับขอ กำนันเมื่อแรกสมัคร เป็นสมาชิก	19 (8.64)	75 (34.09)	98 (44.55)	26 (11.82)	2 (0.91)	3.377	0.838	ปานกลาง
			รวม			3.529	0.418	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.529$, S.D.= 0.418) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และระดับปานกลาง 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ สามารถเลือกชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิตได้หลายวิธี เช่น ตัดจากบัญชีเงินฝาก จ่ายผ่านตู้เอทีเอ็ม หรือ เคา์เตอร์เซอร์วิส ($\bar{X}=3.936$, S.D.= 0.803) รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกในการซื้อสินค้าโดยไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัว ($\bar{X}=3.864$, S.D.= 0.648) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ คือ สิทธิพิเศษจากบัตรเครดิตเกี่ยวกับความบันเทิง สถานเสริมความงาม ($\bar{X}=3.264$, S.D.= 0.835) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต

(n=220)

ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<u>ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต</u>								
1. เห็นเพื่อนมีบัตรเครดิตก็อยากมีบ้าง	6 (2.73)	65 (29.55)	92 (41.82)	49 (22.27)	8 (3.64)	3.055	0.879	ปานกลาง
2. การมีบัตรเครดิตทำให้เกิดความรู้สึกว่าภูมิฐาน	6 (2.73)	62 (28.18)	91 (41.36)	51 (23.18)	10 (4.55)	3.014	0.899	ปานกลาง
3. บิดา มารดา ผู้ปกครองทำให้ให้เกิดความสะดวกสบาย	16 (7.27)	52 (23.64)	82 (37.27)	39 (17.73)	31 (14.09)	2.923	1.126	ปานกลาง
4. พกติดตัวไว้ยามฉุกเฉินหรือจำเป็น	30 (13.64)	77 (35.00)	98 (44.55)	15 (6.82)	-	3.555	0.812	ปานกลาง
5. แสดงความทันสมัย	19 (8.64)	83 (37.73)	82 (37.27)	34 (15.45)	2 (0.91)	3.377	0.880	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n=220)

ความคิดเห็นในการ ใช้บัตรเครดิต	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
6. แสดงความเป็น ผู้นำในสังคม	11 (5.00)	85 (38.64)	86 (39.09)	32 (14.55)	6 (2.73)	3.286	0.873	ปานกลาง
7. แสดงความมี ฐานะเมื่อใช้จ่าย สินค้าผ่านบัตร เครดิต	14 (6.36)	79 (35.91)	84 (38.18)	36 (16.36)	7 (3.18)	3.259	0.917	ปานกลาง
8. เป็นกระแสนิยม ในสถานที่ทำงาน	18 (8.18)	89 (40.45)	79 (35.91)	29 (13.18)	5 (2.27)	3.391	0.897	ปานกลาง
9. สร้างความ น่าเชื่อถือเมื่อใช้บัตร เครดิต	19 (8.64)	81 (36.82)	89 (40.45)	22 (10.00)	9 (4.09)	3.359	0.923	ปานกลาง
10. บัตรที่ทาง ธนาคารพาณิชย์ออก ให้สวย น่าสะสม	23 (10.45)	73 (33.18)	90 (40.91)	29 (13.18)	5 (2.27)	3.364	0.919	ปานกลาง
		รวม				3.258	0.595	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.258$, S.D.= 0.595) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ พกติดตัวไว้ยามฉุกเฉินหรือจำเป็น ($\bar{X}=3.555$, S.D.= 0.812) รองลงมาคือ เป็นกระแสนิยมในสถานที่ทำงาน ($\bar{X}=3.391$, S.D.= 0.897) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ คือ บิดา มารดา ผู้ปกครองทำให้เพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย ($\bar{X}=2.923$, S.D.= 1.126) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม กับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต สถิติที่นำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าว ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ One way ANOVA สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

1.1 พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามเพศ

(n=220)					
เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	112	3.455	0.334	0.571	0.569
หญิง	108	3.422	0.489		

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างทางเพศของพนักงานเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

(n=220)

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต					
ชาย	112	3.527	0.360	-0.091	0.927
หญิง	108	3.532	0.472		
ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต					
ชาย	112	3.311	0.548	1.335	0.183
หญิง	108	3.204	0.638		

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกัน

1.2 พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามอายุ

(n=220)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	1.741	0.871	5.216	0.006*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	217	36.222	0.167		
รวม	219	37.963			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีอายุต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี และกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างทางอายุของพนักงานเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ

(n=220)

ความคิดเห็นในการใช้ บัตรเครดิต	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ จากการตัดสินใจใช้บัตร เครดิต	ระหว่างกลุ่ม	2	1.004	0.502	2.928	0.056
	ภายในกลุ่ม	217	37.214	0.171		
	รวม	219	38.218			
ด้านค่านิยมจากการ ตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	2	3.897	1.948	5.737	0.004*
	ภายในกลุ่ม	217	73.698	0.340		
	รวม	219	77.595			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ทั้งในภาพรวม และในด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 9- 10

ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายกลุ่ม

(n=220)

อายุ	\bar{X}	S.D.	อายุ		
			ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	3.534	0.246	-		
20 - 30 ปี	3.480	0.336		-	*
31 ขึ้นไป	3.262	0.629			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20 - 30 ปี ($\bar{X}=3.480$, S.D.= 0.336) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=3.262$, S.D.= 0.629)

ตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต จำแนกตามอายุ เป็นรายกลุ่ม

(n=220)

อายุ	\bar{X}	S.D.	อายุ		
			ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	3.456	0.461	-		*
20 - 30 ปี	3.316	0.497		-	*
31 ขึ้นไป	2.998	0.848			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต จำแนกตามอายุ เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ($\bar{X}=3.456$, S.D.= 0.461) และอายุ 20 - 30 ปี ($\bar{X}=3.316$, S.D.= 0.497) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=2.998$, S.D.= 0.848)

1.3 พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=220)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	2.178	1.089	6.604	0.002*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	217	35.785	0.165		
รวม	219	37.963			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระดับการศึกษาต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างทางระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=220)

ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.649	0.825	4.894	0.008*
จากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	ภายในกลุ่ม	217	36.569	0.169		
	รวม	219	38.218			

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n=220)

ความคิดเห็นในการใช้ บัตรเครดิต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านค่านิยมจากการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.503	1.751	5.129	0.007*
ตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	ภายในกลุ่ม	217	74.093	0.341		
	รวม	219	77.595			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ทั้งในภาพรวม และในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 13 - 15

ตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

(n=220)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา	
			ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือ สูงกว่า
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.446	0.417	-	*
ปริญญาตรี	3.463	0.398		-
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.005	0.522		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=3.446$, S.D.= 0.417) และระดับปริญญาตรี ($\bar{X}=3.463$, S.D.= 0.398) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ($\bar{X}=3.005$, S.D.= 0.522)

ตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

(n=220)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา	
			ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.516	0.349	-	*
ปริญญาตรี	3.552	0.412	-	*
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.155	0.479	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=3.516$, S.D.= 0.349) และระดับปริญญาตรี ($\bar{X}=3.552$, S.D.= 0.412) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ($\bar{X}=3.155$, S.D.= 0.479)

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจ
ใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

(n=220)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา	
			ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือ สูงกว่า
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.311	0.631	-	*
ปริญญาตรี	3.285	0.563	-	*
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	2.709	0.836	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=3.311$, S.D.= 0.631) และระดับปริญญาตรี ($\bar{X}=3.285$, S.D.= 0.563) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ($\bar{X}=2.709$, S.D.= 0.836)

1.4 พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามรายได้

(n=220)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.276	0.092	0.527	0.664
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	216	37.687	0.174		
รวม	219	37.963			

จากตารางที่ 16 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีรายได้ต่างกันทั้ง 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างทางรายได้ของพนักงานเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้

(n=220)

ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	3	0.301	0.100	0.572	0.634
	ภายในกลุ่ม	216	37.917	0.176		
	รวม	219	38.218			
ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	3	0.314	0.105	0.292	0.831
	ภายในกลุ่ม	216	77.281	0.358		
	รวม	219	77.595			

จากตารางที่ 17 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n=220)					
แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	1.882	0.941	5.659	0.004*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	217	36.081	0.166		
รวม	219	37.963			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างทางสถานภาพสมรสของพนักงานเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n=220)						
ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
	ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.917	0.459	2.669
จากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	ภายในกลุ่ม	217	37.301	0.172		
	รวม	219	38.218			
ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	2	5.039	2.519	7.535	0.001*
	ภายในกลุ่ม	217	72.556	0.334		
	รวม	219	77.595			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ทั้งในภาพรวม และในด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 20 - 21

ตารางที่ 20 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	\bar{X}	S.D.	สถานภาพสมรส		
			โสด	สมรส	หม้าย
โสด	3.490	0.360	-		*
สมรส	3.411	0.451		-	*
หม้าย	2.938	0.501			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ โสด ($\bar{X}=3.490$, S.D.= 0.360) และสถานภาพ สมรส ($\bar{X}=3.411$, S.D.= 0.451) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ หม้าย ($\bar{X}=2.938$, S.D.= 0.501)

ตารางที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่

(n=220)

สถานภาพสมรส	\bar{X}	S.D.	สถานภาพสมรส		
			โสด	สมรส	หม้าย
โสด	3.358	0.477	-	*	*
สมรส	3.191	0.678		-	*
หม้าย	2.500	0.460			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ โสด ($\bar{X}=3.358$, S.D.= 0.477) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส ($\bar{X}=3.191$, S.D.= 0.678) และสถานภาพ หม้าย ($\bar{X}=2.500$, S.D.= 0.460) และพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส ($\bar{X}=3.191$, S.D.= 0.678) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ หม้าย ($\bar{X}=2.500$, S.D.= 0.460)

1.6 พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามตำแหน่งงาน

(n=220)

ตำแหน่งงาน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
พนักงานอบต.	160	3.473	0.419	2.021	0.044*
พนักงานเทศบาล	60	3.347	0.399		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ตำแหน่งพนักงานอบต. และตำแหน่งพนักงานเทศบาล มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานอบต. ($\bar{X}=3.473$, S.D.= 0.419) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต มากกว่า พนักงานเทศบาล ($\bar{X}=3.347$, S.D.= 0.399) และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างทางตำแหน่งงานของพนักงานเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน

(n=220)					
ตำแหน่งงาน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต					
พนักงานอบต.	160	3.541	0.421	0.655	0.513
พนักงานเทศบาล	60	3.499	0.411		
ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต					
พนักงานอบต.	160	3.339	0.587	3.382	0.001*
พนักงานเทศบาล	60	3.042	0.567		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ตำแหน่งพนักงานอบต. และตำแหน่งพนักงานเทศบาล มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า พนักงานอบต. ($\bar{X}=3.339$, S.D.= 0.587) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่า พนักงานเทศบาล ($\bar{X}=3.042$, S.D.= 0.567) ส่วนความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.7 พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน (n=220)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	0.632	0.316	1.837	0.162
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	217	37.331	0.172		
รวม	219	37.963			

จากตารางที่ 24 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างทางระยะเวลาการทำงานของพนักงานเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน (n=220)

ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	2	0.202	0.101	0.577	0.562
	ภายในกลุ่ม	217	38.016	0.175		
	รวม	219	38.218			
ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	2	2.359	1.179	3.402	0.035*
	ภายในกลุ่ม	217	75.237	0.347		
	รวม	219	77.595			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน

ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 26

ตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน เป็นรายคู่

(n=220)

ระยะเวลาการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระยะเวลาการทำงาน		
			ไม่เกิน 1 ปี	1 - 5 ปี	5 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 1 ปี	3.307	0.471	-		
1 - 5 ปี	3.305	0.575		-	*
5 ปีขึ้นไป	3.032	0.713			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 1 - 5 ปี ($\bar{X}=3.305$, S.D.= 0.575) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=3.032$, S.D.= 0.713)

1.8 พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต

(n=220)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.904	0.301	1.756	0.157
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	216	37.060	0.172		
รวม	219	37.963			

จากตารางที่ 27 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตต่างกันทั้ง 4 กลุ่ม มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างทางประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตของพนักงานเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต

(n=220)

ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	3	0.688	0.229	1.320	0.269
	ภายในกลุ่ม	216	37.530	0.174		
	รวม	219	38.218			
ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	3	2.235	0.745	2.136	0.097
	ภายในกลุ่ม	216	75.360	0.349		
	รวม	219	77.595			

จากตารางที่ 28 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกัน

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

จากการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 24.09 ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการใช้บัตรเครดิต ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

4.1 ปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

- ผู้ใช้บัตรมีความสับสนเกี่ยวกับรอบระยะเวลาการชำระ ซึ่งบางเดือนจดหมายแจ้งยอดชำระกำหนดวันชำระไม่ตรงกันทุกเดือน ทำให้ผู้ใช้บัตรมีการชำระคลาดเคลื่อน และมีค่าธรรมเนียมการติดตามทวงถามเกิดขึ้น

- เงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาการใช้บัตรเครดิตมีรายละเอียดมากและเป็นตัวพิมพ์ขนาดเล็กเกินไป ผู้ใช้บัตรส่วนใหญ่จึงไม่ค่อยให้ความสนใจอ่าน

- กำหนดอัตราดอกเบี้ยไว้สูงมาก เมื่อผิดนัดชำระทำให้ผู้ใช้บัตรมีภาระหนี้สูงตามไปด้วย

4.2 ข้อเสนอแนะของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต

- ควรให้ความสำคัญและพิจารณารายละเอียดที่ระบุไว้ในสัญญาการใช้บริการบัตรเครดิตอย่างรอบคอบ

- ควรกำหนดวันชำระให้ตรงกันทุกเดือน

- ควรมีเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับบัตรเครดิตทั้งในด้านบวกและด้านลบมาประชาสัมพันธ์ให้กับคนทั่วไปรับทราบ

ข้อวิจารณ์

จากการศึกษาวิจัยในเรื่อง “ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม” ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 220 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.91 มีอายุ 20 - 30 ปี ร้อยละ 75.91 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 86.36 มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 70.00 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 51.36 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานอบต. ร้อยละ 72.73 และมีตำแหน่งเป็นพนักงานเทศบาล ร้อยละ 27.27 มีระยะเวลาการทำงาน 1 - 5 ปี ร้อยละ 69.55 และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตพบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความประทับใจการให้บริการ ร้อยละ 57.27 ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อวิจารณ์เกี่ยวกับผลการศึกษาดังนี้

2. ระดับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.439$, S.D.= 0.416) โดยพนักงานมีความคิดเห็น ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ($\bar{X}=3.529$, S.D.= 0.418) ในระดับปานกลาง มากกว่า ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ($\bar{X}=3.258$, S.D.= 0.595) ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยแบ่งเป็นด้านดังนี้

2.1 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต พนักงานมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.529$, S.D.= 0.418) โดยพนักงานมีความคิดเห็นว่า สามารถเลือกชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิตได้หลายวิธี เช่น ตัดจากบัญชีเงินฝาก จ่ายผ่านตู้เอทีเอ็ม หรือ เคา์เตอร์เซอร์วิส ($\bar{X}=3.936$, S.D.= 0.803) ในระดับมาก รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกในการซื้อสินค้าโดยไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัว ($\bar{X}=3.864$, S.D.= 0.648) ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ สิทธิพิเศษจากบัตรเครดิตเกี่ยวกับความบันเทิงสถานเสริมความงาม ($\bar{X}=3.264$, S.D.= 0.835) ในระดับปานกลาง พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า บัตรเครดิตก่อให้เกิดความสะดวกสบายในการชำระค่าใช้จ่ายประจำในแต่ละเดือน และมีประโยชน์เมื่อถึงคราวจำเป็นหรือฉุกเฉิน อีกทั้งไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากเกินไปเมื่อซื้อสินค้า นอกจากนี้ การจับจ่ายใช้สอยผ่านบัตรเครดิตยังได้รับคะแนนสะสมหรือได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ อีกด้วย เช่น ส่วนลดจากร้านค้า คะแนนสะสมเพื่อแลกของรางวัล ผ่อนชำระสินค้าที่ร่วมรายการ โดยไม่มีดอกเบี้ย เป็นต้น

2.2 ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต พนักงานมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.258$, S.D.= 0.595) โดยพนักงานมีความคิดเห็นว่า บัตรเครดิตสามารถพกติดตัวไว้ยามฉุกเฉินหรือจำเป็น ($\bar{X}=3.555$, S.D.= 0.812) ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ เป็นกระแสนิยมในสถานที่ทำงาน ($\bar{X}=3.391$, S.D.= 0.897) ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ บิดา มารดา ผู้ปกครองทำให้เพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย ($\bar{X}=2.923$, S.D.= 1.126) ในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า บัตรเครดิตมีประโยชน์ไม่ต้องสำรองเงินสดจำนวนมาก ๆ เมื่อถึงคราวฉุกเฉิน สามารถพกพาติดตัวได้อย่างสะดวกสบาย ทันสมัย และแสดงถึงค่านิยมทางสังคมในปัจจุบัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีเพศ รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างด้านเพศ รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีผลต่อความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานที่มีอายุ 20 - 30 ปี ($\bar{X}=3.480$, S.D. = 0.336) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 ขึ้นไป ($\bar{X}=3.262$, S.D. = 0.629) ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=3.446$, S.D. = 0.417) และระดับปริญญาตรี ($\bar{X}=3.463$, S.D. = 0.398) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ($\bar{X}=3.005$, S.D. = 0.522) ขณะที่พนักงานที่มีสถานภาพ โสด ($\bar{X}=3.490$, S.D.= 0.360) และสถานภาพ สมรส ($\bar{X}=3.411$, S.D. = 0.451) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ หย่า ($\bar{X}=2.938$, S.D. = 0.501) และพบว่า พนักงานอบต. ($\bar{X}=3.473$, S.D. = 0.419) มีความคิดเห็นใน

การใช้บัตรเครดิต มากกว่า พนักงานเทศบาล ($\bar{X} = 3.347$, S.D. = 0.399) แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอ บางเลน จังหวัดนครปฐม มีผลต่อความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันด้วย อาจเป็นเพราะว่า บัตรเครดิตเป็นบริการที่สร้างความสะดวกสบายเพราะ ไม่ต้องพกเงินสดติดตัวเพียงแค่มียบัตรเครดิตใบเดียวก็สามารถใช้จ่ายใช้สอยได้ในวงเงินตามที่ได้มีการตกลงกันไว้ นอกจากนี้พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ยังได้ประโยชน์จากระยะเวลาในการชำระเงิน การชำระเงินแก่ผู้ให้บริการบัตรเครดิตมีเครดิตให้ผู้ให้บริการได้ผ่อนชำระ หลังจากที่มีการซื้อสินค้าหรือบริการแล้ว ขณะเดียวกันพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ก็ทราบถึงผลเสียของการใช้บัตรเครดิต จึงให้ความสำคัญกับวางแผนควบคุมการใช้เงินไม่ให้รายจ่ายเกินรายได้

1.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างทางเพศของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีผลต่อความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกันสองคล้องกับงานวิจัยของกิตติพันธ์ เตชะภาสรัณท์ (2538) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการถือครองและใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ปัจจัยพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า เพศไม่มีความแตกต่างในการถือครองบัตรเครดิต

1.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีอายุต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี และกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ($\bar{X} = 3.456$, S.D. = 0.461) และอายุ 20 - 30 ปี ($\bar{X} = 3.316$, S.D. = 0.497) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 2.998$, S.D. = 0.848) แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างด้านอายุ ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีผลต่อความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกันด้วย อาจเป็นเพราะว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฯ กลุ่มที่มีอายุน้อย

ต้องการมีบัตรเครดิตไว้ใช้ตามค่านิยมทางสังคม แต่อาจเนื่องจากข้อจำกัดของรายได้จึงทำให้ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ส่วนพนักงานที่ใช้บริการบัตรเครดิต อาจต้องการรับวงเงินเพิ่มขึ้นจากเดิม ในขณะที่พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่อายุมากกว่า อาจมองว่าการใช้บริการบัตรเครดิตเป็นการจับจ่ายใช้สอยจนเกินตัว อาจจะมีปัญหาในการจ่ายเงินให้กับผู้ให้บริการบัตรเครดิตที่มาเรียกเก็บเงินในภายหลังสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพันธ์ เตชะภาสรัตน์ (2538) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการถือครองและใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ปัจจัยพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า อายุแตกต่างกันมีผลในการถือครองบัตรเครดิต

1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระดับการศึกษาต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=3.516$, S.D.= 0.349) และระดับปริญญาตรี ($\bar{X}=3.552$, S.D.= 0.412) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ($\bar{X}=3.155$, S.D.= 0.479) และพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=3.311$, S.D.= 0.631) และระดับปริญญาตรี ($\bar{X}=3.285$, S.D.= 0.563) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ($\bar{X}=2.709$, S.D.= 0.836) แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างด้านระดับการศึกษาของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีผลต่อความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฯ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกันด้วย อาจเป็นเพราะว่าพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฯ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า ต้องการมีบัตรเครดิตไว้เป็นแหล่งเงินยามฉุกเฉิน เช่น เมื่อเกิดการว่างงานหรือเจ็บป่วยเงินออมที่มีอยู่อาจไม่พอก็สามารถเบิกมาใช้จ่ายก่อนได้เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน และเพื่อความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าและชำระค่าบริการที่ไม่ต้องถือเงินสดจำนวนมาก ในขณะที่พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฯ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า อาจมีการวางแผนการใช้บัตรเครดิตในการใช้จ่ายต่าง ๆ อย่างรอบคอบมากกว่า เพื่อให้ควบคุมดูแลรายจ่ายได้ง่ายขึ้น เช่น หากเป็นรายจ่ายประจำก็จะจ่ายด้วยเงินสด แต่ถ้าหากไปซื้อของกินของใช้ที่ซูเปอร์มาร์เก็ต จ่ายค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำมันรถยนต์ ก็จะใช้บัตรเครดิตมาช่วยอำนวยความสะดวกไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ รอดพระ (2549) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลต่อการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตและความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิต : กรณีศึกษาเขตจตุจักร กรุงเทพมหานครสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษา กับปัจจัยการ

เลือกถือบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต และความพึงพอใจในการเลือกถือบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงิน มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีรายได้ต่างกันทั้ง 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างทางรายได้ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีผลต่อความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทนงศักดิ์ จิรวฒนวิจิตร (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ปัจจัยด้านรายได้ไม่แตกต่างกัน

1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีสถานะโสด กลุ่มที่มีสถานะสมรส และกลุ่มที่มีสถานะหม้าย มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ โสด ($\bar{X}=3.358$, S.D.= 0.477) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส ($\bar{X}=3.191$, S.D.= 0.678) และสถานภาพ หม้าย ($\bar{X}=2.500$, S.D.= 0.460) และพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส ($\bar{X}=3.191$, S.D.= 0.678) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ หม้าย ($\bar{X}=2.500$, S.D.= 0.460) แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างทางสถานภาพสมรสของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีผลต่อความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกันด้วย อาจเป็นเพราะว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฯ ต่างก็ต้องการมีบัตรเครดิตเพื่อความสะดวกในการใช้จ่ายในเรื่องต่าง ๆ หากแต่พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีสถานะ โสดอาจต้องการสร้างความน่าเชื่อถือและความยอมรับตามค่านิยมในกลุ่มเพื่อนมากกว่า ในขณะที่พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมที่มีสถานะอื่น ๆ อาจต้องการมีไว้ใช้ในยามฉุกเฉินหรือรายจ่ายจำเป็นที่ไม่คาดคิด และต้องการควบคุมการใช้จ่ายประจำ

ของครอบครัวโดยจะคำนึงถึงความสามารถในการชำระคืนภายหลังเป็นหลัก สอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา หาเรือน โภค (2549) ศึกษาผลกระทบของมูลค่าการใช้บัตรเครดิตต่อการออมและหนี้สินภาคครัวเรือนที่กล่าวว่าปัจจัยด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อบัตรเครดิตแตกต่างกัน

1.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีตำแหน่งต่างกัน ทั้ง 2 ตำแหน่ง คือ ตำแหน่งพนักงานอบต. และตำแหน่งพนักงานเทศบาล มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานอบต. ($\bar{X} = 3.339$, S.D. = 0.587) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่า พนักงานเทศบาล ($\bar{X} = 3.042$, S.D. = 0.567) แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างด้านตำแหน่งงานของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีผลต่อความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกันอย่าง อาจเป็นเพราะว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นฯ ทั้งที่เป็นพนักงาน อบต. และพนักงานเทศบาล ต่างก็เห็นว่า บัตรเครดิตมีประโยชน์มีความสะดวกในการใช้จ่าย หากแตกต่างกันในเรื่องการให้ความระมัดระวังและการวางแผนการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งอาจกลับกลายเป็นหนี้สินที่ต้องชำระในภายหลังได้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญณรงค์ ชื่นฤทัย (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมความเสี่ยงการเป็นหนี้เสียบัตรเครดิตที่กล่าวว่าตำแหน่งงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงการเป็นหนี้เสียบัตรเครดิตต่างกัน

1.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 1 ปี กลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน 1 – 5 ปี และกลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 1 - 5 ปี ($\bar{X} = 3.305$, S.D. = 0.575) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.032$, S.D. = 0.713) แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างด้านระยะเวลาการทำงานของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีผลต่อความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกันอย่าง อาจเป็นเพราะว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า เห็นว่า การมีบัตรเครดิตทำให้ตนเองมีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับของสังคมและ

กลุ่มเพื่อน ในขณะที่พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า อาจเห็นว่า บัตรเครดิตควรใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อครอบครัวและใช้ด้วยความระมัดระวังมิให้กลายเป็นหนี้สินในภายหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของคลฤดี สุวรรณกุล (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่กล่าวว่า ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันส่งผลผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผิคนัดชำระหนี้บัตรเครดิต

1.8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตต่างกันทั้ง 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ประทับใจสถานที่ออกบัตร กลุ่มที่ประทับใจการให้บริการ กลุ่มที่ประทับใจการประชาสัมพันธ์ และกลุ่มที่ประทับใจในตัวพนักงาน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างด้านประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ฌรากร แสงมณี (2551) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษา : รูปแบบการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ก่อให้เกิดหนี้และวิธีการจัดการหนี้บัตรเครดิตที่กล่าวว่าประสบการณ์การใช้บัตรเครดิตไม่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม และ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม กับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 112 คน (ร้อยละ 50.91) มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 167 คน (ร้อยละ 75.91) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 190 คน (ร้อยละ 86.36) มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 154 คน (ร้อยละ 70.00) มีสถานภาพโสด จำนวน 113 คน (ร้อยละ 51.36) ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานอบต. จำนวน 160 คน (ร้อยละ 72.73) และมีตำแหน่งเป็นพนักงานเทศบาล จำนวน 60 คน (ร้อยละ 27.27) มีระยะเวลาการทำงาน 1 - 5 ปี จำนวน 153 คน (ร้อยละ 69.55) และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตพบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความประทับใจการให้บริการ จำนวน 126 คน (ร้อยละ 57.27)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต สามารถสรุปได้ดังนี้

โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.439$, S.D.= 0.416) โดยด้านที่พนักงานมีความคิดเห็น ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ($\bar{X}=3.529$, S.D.= 0.418) มากกว่า ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ($\bar{X}=3.258$, S.D.= 0.595) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต พนักงานมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.529$, S.D.=0.418) โดยข้อที่พนักงานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ สามารถเลือกชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิตได้หลายวิธี เช่น ตัดจากบัญชีเงินฝาก จ่ายผ่านตู้เอทีเอ็ม หรือ เคน์เตอร์เซอร์วิส ($\bar{X}=3.936$, S.D.=0.803) รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกในการซื้อสินค้าโดยไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัว ($\bar{X}=3.864$, S.D.=0.648) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ คือ สิทธิพิเศษจากบัตรเครดิตเกี่ยวกับความบันเทิงสถานเสริมความงาม ($\bar{X}=3.264$, S.D.=0.835) ตามลำดับ

ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต พนักงานมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.258$, S.D.=0.595) โดยข้อที่พนักงานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ พกติดตัวไว้ยามฉุกเฉินหรือจำเป็น ($\bar{X}=3.555$, S.D.=0.812) รองลงมาคือ เป็นกระแสนิยมในสถานที่ทำงาน ($\bar{X}=3.391$, S.D.=0.897) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ คือ บิดา มารดา ผู้ปกครองทำให้เพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย ($\bar{X}=2.923$, S.D.=1.126) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

1.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีอายุต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี และกลุ่ม

อายุ 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20 - 30 ปี ($\bar{X}=3.480$, S.D.= 0.336) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=3.262$, S.D.= 0.629)

เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ($\bar{X}=3.456$, S.D.= 0.461) และอายุ 20 - 30 ปี ($\bar{X}=3.316$, S.D.= 0.497) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=2.998$, S.D.= 0.848)

1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระดับการศึกษาต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=3.446$, S.D.= 0.417) และระดับปริญญาตรี ($\bar{X}=3.463$, S.D.= 0.398) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวม มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ($\bar{X}=3.005$, S.D.= 0.522)

เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=3.516$, S.D.= 0.349) และระดับปริญญาตรี ($\bar{X}=3.552$, S.D.= 0.412) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ($\bar{X}=3.155$, S.D.= 0.479)

ขณะที่พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=3.311$, S.D.= 0.631) และระดับปริญญาตรี ($\bar{X}=3.285$, S.D.= 0.563) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ($\bar{X}=2.709$, S.D.= 0.836)

1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีรายได้ต่างกันทั้ง 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีสถานะโสด กลุ่มที่มีสถานะสมรส และกลุ่มที่มีสถานะหม้าย มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพ โสด ($\bar{X}=3.490$, S.D.= 0.360) และสถานภาพ สมรส ($\bar{X}=3.411$, S.D.= 0.451) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ในภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ หม้าย ($\bar{X}=2.938$, S.D.= 0.501)

เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ โสด ($\bar{X}=3.358$, S.D.= 0.477) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส ($\bar{X}=3.191$, S.D.= 0.678) และสถานภาพ หม้าย ($\bar{X}=2.500$, S.D.= 0.460) และพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส ($\bar{X}=3.191$, S.D.= 0.678) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ หม้าย ($\bar{X}=2.500$, S.D.= 0.460)

1.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีตำแหน่งต่างกัน ทั้ง 2 ตำแหน่ง คือ ตำแหน่งพนักงานอบต. และตำแหน่งพนักงานเทศบาล มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า พนักงานอบต. ($\bar{X}=3.473$, S.D.= 0.419) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต มากกว่า พนักงานเทศบาล ($\bar{X}=3.347$, S.D.= 0.399)

เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ตำแหน่งพนักงานอบต. และตำแหน่งพนักงานเทศบาล มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า พนักงานอบต. ($\bar{X}=3.339$, S.D.= 0.587) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานเทศบาล ($\bar{X}=3.042$, S.D.= 0.567)

1.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี กลุ่มที่มีระยะเวลาทำงาน 1 – 5 ปี และกลุ่มที่มีระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 1 - 5 ปี ($\bar{X}=3.305$, S.D.= 0.575) มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=3.032$, S.D.= 0.713)

1.8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตต่างกันทั้ง 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ประทับใจสถานที่ออกบัตร กลุ่มที่ประทับใจการให้บริการ กลุ่มที่ประทับใจการประชาสัมพันธ์ และกลุ่มที่ประทับใจในตัวพนักงาน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานสำหรับการวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 29 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐาน พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน		✓
- ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต		✓
- ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต		✓
1.2 พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน	✓	
- ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต		✓
- ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	✓	
1.3 พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน	✓	
- ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	✓	
- ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	✓	
1.4 พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน		✓
- ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต		✓
- ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต		✓
-		
1.5 พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน	✓	
- ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต		✓
- ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	✓	

ตารางที่ 29 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.6 พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน	✓	
- ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต		✓
- ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	✓	
1.7 พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน	✓	
- ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต		✓
- ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	✓	
1.8 พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน		✓
- ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต		✓
- ด้านค่านิยมจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต		✓

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ผู้ศึกษาขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อแนวทางในการเข้าใจวิถีความเป็นอยู่ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องได้รับการพัฒนาให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ดังนี้

1.ธนาคารพาณิชย์ผู้ออกบัตรเครดิตควรเร่งประชาสัมพันธ์หรือจัดรายการส่งเสริมการขายควบคู่ไปกับการสร้างความรู้ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตกระตุ้นให้กลุ่มบุคคลที่มีตำแหน่งและระยะเวลาการทำงานที่เข้าคุณสมบัติในการสมัครบัตรเครดิตสมัครบัตรเครดิตมากขึ้น

2.ธนาคารพาณิชย์ผู้ออกบัตรเครดิตต้องสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือของการให้บริการหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นมีหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ กระตุ้นให้กลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป หันมาใช้บัตรเครดิตมากยิ่งขึ้น

3.ธนาคารพาณิชย์ผู้ออกบัตรเครดิตควรมีการแนะนำข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอนการใช้งานที่สะดวก สร้างความคุ้นเคยให้แก่ผู้ใช้บริการถึงกลุ่มคนทุกอายุ ทุกสถานภาพ ให้หันมาใช้งานบัตรเครดิตให้มากขึ้นสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ลูกค้า

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการทำวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาในครั้งต่อไปควรที่จะศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภออื่น ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบเพื่อการสร้างความเข้าใจและกำหนดเป็นแนวทางในการปรับวิถีความเป็นอยู่ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขต่อไป

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กิตติพันธ์ เตชะภาสกรนันท์. 2538. ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการถือครองและใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต .
กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์.
- ข่าวการเงินการธนาคาร. 254. “บัตรเครดิต...ธุรกิจเพื่อการบริโภค” ทำเนียบบัตรเครดิต.
(มกราคม 2546): 52
- จักรกฤษณ์ เกิดภู. 2541. ทศนคติต่อการใช้บัตรเครดิตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมสถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จินตนา หาเรือน โภค. 2549. ผลกระทบของมูลค่าการใช้บัตรเครดิตต่อการออมและหนี้สินภาค
ครัวเรือน. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชาญณรงค์ ชื่นฤทัย. 2551. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมความเสี่ยงการเป็นหนี้เสียบัตรเครดิต.
สารนิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยศักดิ์ แน่นอุดร (2545) “ความพึงพอใจของนักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพครูในเขตภาคเหนือ
ตอนบนที่มีต่อการบริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิราช” การศึกษา
ค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชา
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิราช.
- ณรากร แสงมณี. 2551. พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษา : รูปแบบการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต
ที่ก่อให้เกิดหนี้และวิธีการจัดการหนี้บัตรเครดิต. งานวิจัยหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
(เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

คณฤดี สุวรรณกุล. 2554. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผิณฑ์ชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทนงศักดิ์ จิรวัดเนวิจิตร. 2554. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคกลางสาม สมุทรสาคร – สมุทรสงคราม. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธนาคารแห่งประเทศไทยข้อมูลสถิติ. 2557. สถิติยอดการใช้บัตรเครดิตในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2557 จาก www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx2.reportID=757.

นพมาศ ชีรวะกิน. 2539. จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประสาธต์ หลักศิลา. 2529. สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ก้าวหน้า.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520. ทศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

พัชนี วรกวิน. 2526. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยครูจันทระเกษม.

พิมพ์ฉวี พันธุ์สุวรรณ. 2549. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์. สารนิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิภพ อุดม (2537) “การตลาดสำหรับธนาคาร” วารสารบริหารธุรกิจ ปีที่ 17 ฉบับที่ 66 หน้า 62.

เรืองเวทย์ แสงรัตน์. 2522. ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับอัตราการเพิ่มของประชากรไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาประชากรศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยอนันต์ สมุทวณิช. 2537. โลกานวัตกรรมกับอนาคตของประชาชน. กรุงเทพมหานคร: อักษรการพิมพ์.

วิรัช อภิรต์นกุล. 2540. การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุมนา จุติพงษ์รักษา. 2537. เหตุผลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต.

กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(คหกรรมศาสตร์ศึกษา)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศุชา จันทร์อม. 2527. จิตวิทยาการแนะแนว. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) ทฤษฎีองค์การฉบับมาตรฐาน = **Organization Theory**

กรุงเทพมหานคร: ไคมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ด.

ศิริพร วิษณุหิมาชัย. 2548. การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ.

กรุงเทพฯ: วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ.

อัจฉรา เกรียงไกรสกุล . 2529. ความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบัตรเครดิตที่
ออกโดยสถาบันการเงิน. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

อุทัย หิรัญโต . 2519. หลักสังคมวิทยา. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อานวย ลียาทิพย์กุล . 2531. การธนาคารพาณิชย์ลูกค้าเงินฝากและวิธีปฏิบัติ. กรุงเทพฯ:

คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Best, J. W. 1977. **Research in Education**. 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall.

Blau, P. M. (1968). Organizations: Theories. In D. I. Sills (Ed.) International Encyclopedia of the Social
Sciences. New York : The McMillan Company, The Free Press.

Blau, Peter M. Exchange and Power in Social Life. (1964). New York : John Wiley.

Good, C.V. (1973) Dictionary of Education (3rd ed) New York : McGraw-Hill.

Gouldner, Avin W. Study in Leadership. New York : Appleton Country Crofts, 1960.

Likert, R. 1932. A Technique for the Measurement of Attitude. **Achieves of Psychology**, 22: 55.

Morse. (1975). แนวคิดแลทฤษฎีวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Online).

Available: <http://www.learners.in.th/blog/mp3-gang/166643>.

Parsons, Talcott. 1984. Economy and Society: A Study in the Integration of Economic and Social Theory. London: Routledge and Kegan Paul.

Taro Yamane. Elementary Theory . Englewood Cliffs., NJ : Prentice-Hall, 1973.

Zimbardo, and Ebbesen. 1996. **Influencing Attitudes and Changing Behavior**. Reading Mass: Addison-Wesley.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการวิจัย

แบบสอบถาม

วิทยานิพนธ์“ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม”

.....
คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต ของ
พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย× (กากบาท) ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับสภาพ
ความเป็นจริงให้มากที่สุด

1.เพศ

() ชาย () หญิง

2.อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี () 20 - 30 ปี () 31 ขึ้นไป

3.รายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,001 - 20,000 บาท
() 20,001 - 30,000 บาท () 30,001 บาท ขึ้นไป

4.ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5.สถานภาพ

() โสด () สมรส () หม้าย

6.ตำแหน่งงาน

() พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล () พนักงานเทศบาล

7.ระยะเวลาการทำงาน

() ไม่เกิน 1 ปี () 1 - 5 ปี () 5 ปีขึ้นไป

8.ประสบการณ์การใช้บัตรเครดิตที่ประทับใจมากที่สุด (เลือกเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น)

() ประทับใจสถานที่ออกบัตร () ประทับใจการให้บริการ

() ประทับใจการประชาสัมพันธ์ () ประทับใจในตัวพนักงาน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิต

การตอบคำถาม กรุณาตอบจากข้อมูลของบัตรเครดิตที่ท่านถือในปัจจุบัน หากมีหลายบัตร ให้ตอบจากข้อมูลของบัตรเครดิตโดยรวม ท่านคิดว่าเหตุผลต่อไปนี้สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตมากน้อยเพียงใด

ข้อ	ประโยชน์ที่ได้รับจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	สะดวกในการซื้อสินค้าไม่ต้องพกพาเงินสด					
2.	สามารถถอนเงินสดล่วงหน้าผ่านบัญชีบัตรเครดิต					
3.	สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากผ่านเครื่อง					
4.	เอทีเอ็ม					
5.	สามารถใช้บริการสอบถามข้อมูลการเงินต่างๆ ทางโทรศัพท์ได้					
6.	สามารถชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ					
7.	สามารถเลือกชำระค่าใช้จ่ายจากบัตรได้					
8.	หลายวิธี เช่น ตัดจากบัญชี จ่ายผ่านตู้เอทีเอ็ม					
9.	สิทธิในการผ่อนชำระขั้นต่ำ 5%					
10.	สิทธิในการทำบัตรเสริม					
11.	สิทธิในการคุ้มครองอุบัติเหตุ					
12.	สิทธิในการขออนุมัติวงเงินชั่วคราว					
13.	วงเงินการให้สินเชื่อ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม					
14.	ระยะเวลาการชำระเงินปลอดดอกเบี้ย					
15.	อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บัตร					
16.	รายการชิงโชค					
17.	สะสมคะแนนแลกของกำนัล					
18.	สะสมคะแนนแลกเป็นเงินสด					
19.	โปรแกรมผ่อนชำระค่าเดินทาง					
20.	สิทธิพิเศษเกี่ยวกับความบันเทิง					
20.	จัดมอบของที่ระลึกหรือของแถมได้รับของกำนัล เมื่อแรกสมัครเป็นสมาชิก					

ข้อ	คำนิยามจากการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	เห็นเพื่อนมีก็อยากมีบ้าง					
2.	การมีบัตรเครดิตทำให้เกิดความรู้สึกว่าภูมิฐาน					
3.	บิดา มารดา ผู้ปกครองทำให้					
4.	พกดัดตัวไว้ยามฉุกเฉินหรือจำเป็น					
5.	แสดงความทันสมัย					
6.	แสดงความเป็นผู้นำ					
7.	แสดงความมีฐานะ					
8.	เป็นกระแสนิยมในสถานที่ทำงาน					
9.	สร้างความน่าเชื่อถือ					
10.	บัตรที่ทางธนาคารพาณิชย์ออกให้สวย น่าสะสม					

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความถี่เห็นในการใช้บัตรเครดิต ของพนักงาน
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

.....
.....

ข้อเสนอแนะของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมเกี่ยวกับ
การใช้บัตรเครดิต

.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัย นางสาว กนกพร ชินวงษ์รอด

นักศึกษา ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กำแพงแสน สาขารัฐศาสตร์

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวกนกพร ชินวงษ์รอด
วัน เดือน ปีที่เกิด	14 พฤษภาคม 2533
สถานที่เกิด	นครปฐม
การศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขา การพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	พนักงานธนกิจ ระดับ 2
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางเลน

