

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยการใช้ประโยชน์จากสื่อ นิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิต ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตร เครดิตของธนาคารกสิกรไทย มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิต ของธนาคารกสิกรไทย
2. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์จากสื่อ นิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิต ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือ บัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจจากสื่อ นิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิต ของ กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อมวลชนทั่วไป และศึกษาด้านการใช้ประโยชน์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ จากสื่อ นิตยสาร ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย ใช้วิธีส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) ไปยังสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยโดยส่งแบบสอบถามไปทาง ไปรษณีย์ พร้อมทั้งแนบซองเปล่าติดแสตมป์ จ่าหน้าซองถึงตู้ ปณ.ผ. นานา คาดหวังจะได้รับแบบ สอบถามกลับคืนอย่างน้อย 50% ของจำนวนที่ส่งไป ทั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามไปจำนวน 700 ชุด ได้กลับคืน มา 220 ชุด คิดเป็น 34.2% จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ จำนวน 240 ชุด จากนั้นรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส (Coding) จำนวน 450 ชุด แบ่งเป็น ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 326 ชุด และเป็นข้อมูล ของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยในส่วนภูมิภาค จำนวน 124 ชุด แล้วจึงนำไปประมวลผลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Package for the Social Sciences for Windows)

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของ ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 450 ชุด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 314 คน และเพศหญิง 136 คน โดยผู้ที่อายุ 41-50 ปี มีจำนวน มากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนผู้ที่มีอายุ 31-30 ปี กับผู้สูงอายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป มีจำนวนใกล้เคียงกัน และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 208 คน เป็นผู้ที่

มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 159 คน เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 52 คน เป็นผู้ที่มีการศึกษาดำกว่าระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 31 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีกิจการ/ธุรกิจเป็นของตนเอง รองลงมาคือ กลุ่มที่ทำงานในบริษัทเอกชน และผู้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

มีตำแหน่งระดับกรรมการผู้จัดการ ในบริษัทเอกชน จำนวน 123 คน เป็นผู้ที่มีตำแหน่งผู้จัดการ ในบริษัทเอกชน จำนวน 74 คน เป็นผู้ที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 12 คน เป็นผู้ที่มีตำแหน่ง/อาชีพทนายความ จำนวน 6 คน เป็นผู้ที่มีตำแหน่ง/อาชีพแพทย์ เช่น สูตินารีแพทย์ ทันตแพทย์ จำนวน 18 คน เป็นผู้ที่มีตำแหน่งผู้อำนวยการกอง หัวหน้าฝ่าย ในหน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 13 คน เป็นผู้ที่มีตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่ ในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ จำนวน 31 คน เป็นผู้ที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการ จำนวน 69 คน เป็นผู้ที่เกี่ยวข้อง ราชการ หรือข้าราชการบำนาญ จำนวน 5 คน และไม่บอกตำแหน่งของตนเอง จำนวน 99 คน

มีรายได้ต่อเดือน 60,000 บาท หรือต่ำกว่า จำนวน 163 คน มีรายได้ต่อเดือน 60,001-70,000 บาท จำนวน 59 คน เป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 70,001-80,000 บาท จำนวน 24 คน ไม่มีผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 80,001-90,000 บาท เป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 90,001-100,000 บาท จำนวน 19 คน และเป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท จำนวน 185 คน

สถานภาพทางครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่แต่งงานแล้ว จำนวน 330 คน เป็นผู้ที่ยังโสด จำนวน 104 คน และเป็นผู้ที่หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ถือบัตรเครดิตกสิกรไทยทอง จำนวน 163 คน รองลงมา เป็นผู้ถือบัตรเครดิต TFB-Visa จำนวน 130 คน เป็นผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าธนาคารกสิกรไทยทอง จำนวน 35 คน เป็นผู้ถือบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ดกสิกรไทยทอง จำนวน 14 คน เป็นผู้ถือบัตรเครดิตร่วม (Affinity Card) จำนวน 6 คน และเป็นผู้ถือบัตรเครดิตมากกว่า 2 ประเภท ในจำนวน 5 ประเภทดังกล่าว มีจำนวน 102 คน และเป็นผู้ถือบัตรเครดิตดังกล่าวเป็นระยะเวลา 1-3 ปี จำนวน 215 คน เป็นผู้ถือบัตรเครดิตเป็นระยะเวลา 4-6 ปี จำนวน 143 คน เป็นผู้ถือบัตรเครดิตเป็นระยะเวลา 7-9 ปี จำนวน 53 คน และเป็นผู้ถือบัตรเครดิตเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี จำนวน 39 คน

2. การวิเคราะห์การเปิดรับข่าวสารทั่วไปจากสื่อมวลชน

การเปิดรับข่าวสารทั่วไปจากสื่อมวลชนของผู้ตอบแบบสอบถาม มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์มากที่สุดแต่ก็มีการเปิดรับมากใกล้เคียงกับสื่อมวลชนประเภทโทรทัศน์ รองลงมาคือการเปิดรับข่าวสารทั่วไปจากสื่อมวลชนประเภทวิทยุ และสื่อมวลชนประเภทวารสาร/นิตยสาร ส่วนสื่อมวลชนประเภทเคเบิลทีวี มีการเปิดรับน้อยที่สุด

2.1 การวิเคราะห์การเปิดรับข่าวสารของธนาคารกสิกรไทย จากสื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทยจากสื่อมวลชน ประเภทวารสารและนิตยสาร มากที่สุด รองลงมาคือการเปิดรับจากสื่อบุคคล คือ พนักงานของธนาคารกสิกรไทย หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ แผ่นพับ/โปสเตอร์ เพื่อน/ญาติพี่น้อง และมีการเปิดรับจากสื่อมากกว่า 2 ประเภท ในจำนวนสื่อทั้งหมด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคาดหวังในการอ่านวารสาร สภาว

ความคาดหวังในการอ่านวารสาร สภาว ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังในด้านความบันเทิงมากที่สุด รองลงมาคือความคาดหวังด้านสิทธิประโยชน์ต่อตนเองในฐานะสมาชิกบัตร ด้านความรู้ ด้านข่าวสาร ด้านข้อมูล และด้านความคิดเห็น ส่วนความคาดหวังด้านการทำงาน มีความคาดหวังน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์การใช้ประโยชน์จากการอ่านวารสาร สภาว

การใช้ประโยชน์จากการอ่านวารสาร สภาว ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีการใช้ประโยชน์ในด้านความบันเทิงมากที่สุดรองลงมาคือการใช้ประโยชน์ด้านความรู้ ด้านสิทธิประโยชน์ต่อตนเองในฐานะสมาชิกบัตร ด้านข้อมูล ด้านความคิดเห็น และด้านข่าวสาร ส่วนการใช้ประโยชน์ด้านการทำงาน มีการใช้ประโยชน์น้อยที่สุด

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นโดยภาพรวมของการอ่านวารสาร สภาว

5.1 คอลัมน์ที่ชอบอ่านมากที่สุด

ความคิดเห็นในการอ่านวารสาร สภาว ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ชอบอ่านคอลัมน์ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด รองลงมาคือคอลัมน์สุขภาพ คอลัมน์เขียนเหย้า คอลัมน์สารบัตรเครดิต คอลัมน์ชิม คอลัมน์ศิลปวัฒนธรรม อ่านทุกคอลัมน์ คอลัมน์บริหารจัดการ คอลัมน์จุดหมายปลายฟ้า คอลัมน์สี่ส้นชีวิต คอลัมน์ไวน์ คอลัมน์ไฮเอนด์ หน้าโฆษณา และคอลัมน์การ์ตูน

5.2 คอลัมน์ที่ไม่ชอบอ่าน

กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่ชอบอ่านคอลัมน์สภาวะสแควร์ รองลงมาคือ คอลัมน์ศิลปวัฒนธรรม คอลัมน์ผ้าห่มแพรร่ หน้าโฆษณา คอลัมน์ภาพเขียน คอลัมน์ไวน์ คอลัมน์กอล์ฟ คอลัมน์กีติมศักดิ์ คอลัมน์บริหารจัดการ คอลัมน์ฮวงจุ้ย คอลัมน์สุขภาพ คอลัมน์สารบัตรเครดิต คอลัมน์ชิม และคอลัมน์ท่องเที่ยว

5.3 ความคิดเห็นต่อคอลัมน์สารบัตราเครดิต

กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย คิดว่าคอลัมน์สารบัตราเครดิตมีประโยชน์ จำนวน 251 คน และมีผู้ที่คิดว่าคอลัมน์สารบัตราเครดิตไม่มีประโยชน์ จำนวน 3 คน ส่วนผู้ที่ไม่ตอบ มีจำนวน 146 คน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความพึงพอใจจากการอ่านวารสาร สภาว

ความพึงพอใจจากการอ่านวารสาร สภาว ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านความบันเทิงมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ต่อตนเองในฐานะสมาชิกบัตร ด้านข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็น และมีความพึงพอใจด้านการทำนายน้อยที่สุด

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในแต่ละด้านแตกต่างกัน

- 1.1 เพศต่างกันมีการใช้ประโยชน์ในแต่ละด้านต่างกัน พบว่า
 - เพศชายและเพศหญิงมีการใช้ประโยชน์ด้านข่าวสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
 - เพศชายและเพศหญิงมีการใช้ประโยชน์ด้านข้อมูลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
 - เพศชายและเพศหญิงมีการใช้ประโยชน์ด้านความรู้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
 - เพศชายและเพศหญิงมีการใช้ประโยชน์ด้านความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
 - เพศชายและเพศหญิงมีการใช้ประโยชน์ด้านการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
 - เพศชายและเพศหญิงมีการใช้ประโยชน์ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
 - เพศชายและเพศหญิงมีการใช้ประโยชน์ด้านความบันเทิงแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

- สภาพสังคมกับการใช้ประโยชน์ด้านการทำงานไม่แตกต่างกัน
ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- สภาพสังคมกับการใช้ประโยชน์ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตรไม่แตกต่างกัน
ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- สภาพสังคมกับการใช้ประโยชน์ด้านความบันเทิงไม่แตกต่างกัน
ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2

การใช้ประโยชน์ในแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง

- 2.1 การใช้ประโยชน์ในด้านเป็นข่าวสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังระดับต่ำ
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 2.2 การใช้ประโยชน์ในด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังระดับปานกลาง
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 2.3 การใช้ประโยชน์ในด้านความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังระดับต่ำ
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 2.4 การใช้ประโยชน์ในด้านความคิดเห็น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังระดับปานกลาง
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 2.5 การใช้ประโยชน์ในด้านการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังระดับค่อนข้างสูง
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 2.6 การใช้ประโยชน์ในด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ
ความคาดหวังระดับปานกลางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 2.7 การใช้ประโยชน์ในและด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังระดับ
ปานกลางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3

การใช้ประโยชน์ในแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

- 3.1 การใช้ประโยชน์ในด้านเป็นข่าวสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจระดับต่ำ
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 3.2 การใช้ประโยชน์ในด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจระดับปานกลาง
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 3.3 การใช้ประโยชน์ในด้านความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจปานกลาง
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

- 3.4 การใช้ประโยชน์ในด้านความคิดเห็น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 3.5 การใช้ประโยชน์ในด้านการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 3.6 การใช้ประโยชน์ในด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 3.7 การใช้ประโยชน์ในและด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะทั่วไป

องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนได้นำสื่อ นิตยสารและวารสารมาใช้ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ องค์กรเพื่อประโยชน์ในการสื่อสารการตลาดกับบุคคลภายนอกองค์กร รวมทั้งการสื่อสารกับบุคคล ภายในองค์กร โดยองค์กรจะใช้สื่อ นิตยสารและวารสารนำเสนอข่าวสารการประชาสัมพันธ์ขององค์กร สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ตลอดจนส่งเสริมการตลาดในธุรกิจขององค์กร ซึ่งกล่าวได้ว่าสื่อ นิตยสารและวารสารดังกล่าวมีต้นทุนการผลิตต่ำแต่มี ประสิทธิภาพไม่แตกต่างกับสื่อมวลชนประเภทอื่น เพราะว่าสื่อ นิตยสารและวารสารมีลักษณะเฉพาะ คือ มีการพิมพ์ที่มีความประณีต มีภาพประกอบสวยงามดึงดูดใจ เก็บไว้ได้นานกว่าสื่อหนังสือพิมพ์ เจาะกลุ่มเป้าหมายได้ดีกว่า และอัตราค่าโฆษณาต่อหน่วยถูกกว่าสื่อโทรทัศน์ และวิทยุ

การวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์จากสื่อ นิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิต ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือ บัตรเครดิตทอง ธนาคารกสิกรไทย นั้น ได้ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน การใช้ประโยชน์จากสื่อ นิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิต ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจจากสื่อ นิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิต สามารถอภิปรายผลได้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของกสิกรไทย ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดรับ ข่าวสารทั่วไปจากสื่อมวลชนคล้ายคลึงกันและมีระดับใกล้เคียงกัน ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยของการ เปิดรับสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และวิทยุ มีค่าใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องทฤษฎี การจัดลำดับชั้นในสังคม (The Social Categories Theory) ของ บอลล์ โรคิช และเดอเฟลอร์ (Ball Rokeach, S.J. and De Fleur, M.L.1976) ที่กล่าวว่า บุคคลในสังคมที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันจะมี พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและปฏิกิริยาตอบสนองต่อการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนคล้ายคลึงกัน

กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของกสิกรไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่อยู่ในวัยกลางคน จัดอยู่ใน กลุ่มชนชั้นกลาง (Middle class) ซึ่งมีทั้งผู้ที่อยู่ในระดับกลางอย่างสูง (Upper middle class) และระดับกลางอย่างต่ำ (Lower middle class) อาศัยอยู่ในสังคมเมือง และมีการศึกษาอยู่ในระดับดี จึงเป็นสาเหตุให้มีการเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ว่า หากมีเวลาว่างผู้ที่มีการศึกษาสูงมักใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัด ผู้ที่มีการศึกษาสูงมักแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่อประเภทอื่น (ประมະ สตะเวทิน, 2538)

การเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทยจากสื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ พบว่ามีการเปิดรับข่าวสารของธนาคารกสิกรไทยจากสื่อมวลชนประเภท วารสาร/นิตยสาร มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของวนิดา คณาจันทร์ ที่พบว่า การเปิดรับสื่อมวลชนประเภทนิตยสารมี

ความสัมพันธ์กับการยอมรับบัตรเครดิต และสื่อบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับบัตรเครดิต อย่างไรก็ตาม กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของกสิกรไทยยังคงการเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทยจากสื่อบุคคล คือ พนักงานธนาคารฯ อยู่ นอกจากนี้จากนั้นยังมีการเปิดรับสื่อมากกว่า 3 สื่อ ในจำนวน 8 สื่อ ที่กำหนดให้

จากพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทั่วไปและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับธนาคารกสิกรไทยดังกล่าว เมื่อนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ทางการสื่อสารการตลาด โดยใช้เครื่องมือการสื่อสารการตลาด (Promotion Tools) ในส่วนของการเผยแพร่ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relations) ควรใช้สื่อหนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์ เพิ่มขึ้น เพราะสื่อดังกล่าวมีการเปิดรับมากกว่าสื่อประเภทอื่น รวมทั้งมีความรวดเร็วในการสื่อสารในกรณีที่ต้องการเผยแพร่ข่าวสารอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม ยังคงต้องใช้สื่อนิตยสารและวารสารเป็นสื่อหลัก แล้วใช้สื่ออื่นๆ เช่น พนักงานธนาคารฯ อินเทอร์เน็ต เสริมเพื่อให้เป็นการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication) อีกทั้งสื่อเสริมดังกล่าว ยังเป็นสื่อที่เข้าถึงกลุ่มสมาชิกได้โดยตรง

2. ความคาดหวังในการอ่านวารสาร สภาว

แม้ว่ากลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของกสิกรไทยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่อยู่ในวัยกลางคน แต่มีความต้องการ หรือความคาดหวังจากวารสาร สภาว ในด้านความบันเทิงกับด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร อยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน ซึ่งกลุ่มสมาชิกคาดหวังเพื่อคลายเครียด สนุกสนาน ตลอดจนเพื่อผลประโยชน์หรือในฐานะสมาชิกบัตรที่จะได้รับ

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยดังกล่าวขัดแย้งกับงานวิจัยทางจิตวิทยา ที่พบว่า คนวัยกลางคน และคนสูงอายุ มักจะใช้สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง คิดถึงเรื่องความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน การรักษาพยาบาล การมีบ้านและที่ดิน (อ้างถึงใน สิริพร จิตรักษ์ธรรม, 2636)

จากการวิจัยของ ภัทรนันท์ ชัยพงศ์เกษม พบว่า เหตุที่ผู้อ่านหันมาแสวงหาความบันเทิงจากนิตยสารหรือวารสาร ก็เป็นเพราะว่าต้องการจะอ่านเรื่องสั้นๆ เบาๆ ไม่ต้องใช้เวลาอ่านมาก มีภาพประกอบมาก ภาษากระชับ ทั้งนี้เป็นผลมาจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ต้องเร่งรีบและเคร่งเครียดมากขึ้น

ดังนั้น สรุปได้ว่ากลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของกสิกรไทย มีความต้องการ หรือความคาดหวังจากวารสาร สภาว ในด้านความบันเทิงกับด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตรเป็นหลัก รองลงมาคือความคาดหวังด้านความรู้ ด้านข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความคิดเห็น ส่วนการคาดหวังด้านการทำงานความคาดหวังน้อยที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของกสิกรไทยคาดหวังด้านการทำงานจากสื่อหนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์ มากกว่า

3. การใช้ประโยชน์ในการอ่านวารสาร สภา

กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย มีการใช้ประโยชน์ด้านความบันเทิงมากที่สุด ซึ่งใกล้เคียงกับการใช้ประโยชน์ด้านความรู้ รองลงมาคือ ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร ด้านข้อมูล ด้านความคิดเห็น และด้านข่าวสาร ส่วนการใช้ประโยชน์ด้านการทำงานน้อยที่สุด

จะเห็นได้ว่าสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยมีการใช้ประโยชน์ด้านความบันเทิงมาเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สัจญา สัจญาวิวัฒน์ และสุพัตรา เพชรมณี ที่พบว่า บทบาทของสื่อมวลชนที่มีผลต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ใช้สื่อมวลชนเพื่อความเพลิดเพลินหลังจากสภาวะตึงเครียดในขณะประกอบอาชีพมาทั้งวัน

และยังสอดคล้องกับการวิจัยในต่างประเทศที่พบว่า ปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้บุคคลเลือกเปิดรับสื่อมวลชน ในการแสวงหาข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองให้เกิดความสะดวกสบายและสนุกสนานบันเทิง (C.Merril and Ralph L. Lowenstein,1971)

4. ความพึงพอใจในการอ่านวารสาร สภา

กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยมีความพึงพอใจจากการอ่านวารสารสภา ด้านความบันเทิงมากที่สุด รองลงมาคือ ด้าน สิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร ด้านข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความรู้ และด้านความคิดเห็น ส่วนความพึงพอใจด้านการทำงานมีน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยความต้องการใช้สื่อมวลชนของศิริชัย ศิริภายะและกาญจนา แก้วเทพ (2531) ที่พบว่าผู้รับสารต้องการใช้สื่อมวลชนเพื่อความบันเทิง ผ่อนคลาย และได้รับความสนุกสนานทางสุนทรียะไปในตัว ส่วนการวิจัยถึงเหตุผลในการเปิดรับสื่อมวลชนของผู้รับสารในต่างประเทศพบว่า ผู้รับสารจะมีการเปิดรับสื่อเพื่อความหลากหลาย (Diversions) กล่าวคือ เป็นการเปิดรับเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ นั่นคือ เพื่อการพักผ่อน และคลายเครียด (Dominick,1990)

ดังนั้น สรุปได้ว่ากลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยมีความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจการอ่านวารสารสภา ด้านความบันเทิงเป็นหลัก รองลงมาคือ ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความรู้ ซึ่งค่าเฉลี่ยของทั้งสามตัวแปรนี้อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาร่วมกับความชอบในการอ่านของแต่ละคอลัมน์ ก็พบว่า กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยชอบอ่านคอลัมน์บันเทิง คอลัมน์สุขภาพ คอลัมน์ เยือนเหย้า และคอลัมน์สารบันเทิง โดยคอลัมน์ดังกล่าวนี้มีเนื้อหาด้านความบันเทิง ด้านความรู้ และด้านสิทธิประโยชน์ ในฐานะสมาชิกบัตร เป็นหลักเช่นกัน

ส่วนด้านข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความคิดเห็น และด้านการทำงาน กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย อาจมีความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากสื่อมวลชนประเภทอื่น เช่น หนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์

5. อภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ถือบัตรเครดิตที่แตกต่างกัน อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง สถานภาพทางครอบครัว รายได้ และสภาพสังคม ทำให้การใช้ประโยชน์ในแต่ละด้านจากสื่อนิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า เพศของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากสื่อนิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิต ด้านการทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิงแตกต่างกัน

ส่วนการใช้ประโยชน์ด้านข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความรู้ และด้านความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ในกรณีของการใช้ประโยชน์ที่ไม่แตกต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะว่าเนื้อหาในวารสาร สภาว ด้านดังกล่าว ไม่เฉพาะเจาะจงว่าเหมาะสำหรับเพศหญิงหรือเพศชาย และเป็นเนื้อหาพื้นฐานที่ทุกเพศต้องใช้ประโยชน์เหมือนกัน ดังการวิจัยของอุษา จันทรประกาศ (2535) ที่พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ของผู้ฟังวิทยุกระจายเสียงชุมชนของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

อายุของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากสื่อ นิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตด้านข่าวสาร ด้านความคิดเห็น ด้านการทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิงแตกต่างกัน

ส่วนการใช้ประโยชน์ด้านข้อมูล ด้านความรู้ ไม่แตกต่างกัน ในกรณีของการใช้ประโยชน์ที่ไม่ แตกต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะว่าเนื้อหาในวารสาร สภาว ด้านดังกล่าว ไม่เฉพาะเจาะจงว่าจัดทำ สำหรับกลุ่มอายุใดแต่จัดเป็นเนื้อหาที่ทุกกลุ่มอายุต้องใช้ประโยชน์ได้เหมือน ๆ กัน ดังการวิจัยของวนิดา เกียวกุล (2537) ที่พบว่า อายุกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ จากการเปิดรับรายการข่าว ทางโทรทัศน์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย มีผลต่อการใช้ ประโยชน์จากสื่อนิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตด้านข้อมูล ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็น ด้านการ ทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิงแตกต่างกัน

ส่วนการใช้ประโยชน์ด้านข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน ในกรณีของการใช้ประโยชน์ที่ไม่แตกต่างกัน นั้น อาจเป็นเพราะว่าเนื้อหาในวารสาร สภาว ด้านดังกล่าว ไม่เฉพาะเจาะจงว่าเหมาะสำหรับระดับ การศึกษาใด และเป็นเนื้อหาที่กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยทุกระดับการ ศึกษาต้องใช้ประโยชน์เหมือนกัน

อาชีพของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตด้านข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความคิดเห็น ด้านการทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิงแตกต่างกัน

ส่วนการใช้ประโยชน์ด้านความรู้ไม่แตกต่างกัน ในกรณีของการใช้ประโยชน์ที่ไม่แตกต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะว่าเนื้อหาในวารสาร สภาว ด้านดังกล่าวมีเนื้อหาที่ทุกอาชีพต้องใช้ประโยชน์เหมือนกัน

ตำแหน่งของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตด้านข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็น ด้านการทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิงแตกต่างกัน

สถานภาพทางครอบครัวของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตด้านข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็น ด้านการทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิงแตกต่างกัน

รายได้ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตด้านข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็น ด้านการทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิงแตกต่างกัน

สภาพสังคมของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตด้านข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็น ด้านการทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิงไม่แตกต่างกัน

ในกรณีของการใช้ประโยชน์ที่ไม่แตกต่างกันนั้นอาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันทุกสังคมมีความเหลื่อมล้ำทางสังคมน้อยลงกว่าอดีต และการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิจัยสภาพสังคมของหัวเมืองในแต่ละภาคที่มีความเจริญใกล้เคียงกัน

สมมติฐานที่ 2

การใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง

จากการวิจัยพบว่า การใช้ประโยชน์ในด้านข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็น ด้านการทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังที่อยู่ในระดับค่อนข้างสูงจนถึงระดับต่ำแต่ส่วนใหญ่จะมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง กล่าวคือ มีความคาดหวังปานกลางก็จะใช้ประโยชน์ปานกลาง

สมมติฐานที่ 3

การใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

จากการวิจัยพบว่า การใช้ประโยชน์ในด้านข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็น ด้านการทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับปานกลางจนถึงระดับต่ำ แต่ส่วนใหญ่จะมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

จากสมมติฐานที่ 2 และ 3 จะเห็นได้ว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังกล่าวแสดงถึงความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ มีความคาดหวังปานกลาง ก็จะมีการใช้ประโยชน์ปานกลาง รวมทั้งมีความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยในต่างประเทศของ พาล์มกรีนและเรย์เบิร์น ที่พบว่า ความพึงพอใจในการชมโทรทัศน์ด้านการศึกษาในรัฐเคนตักกี มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ กล่าวคือ มีความคาดหวังสูง แต่มีความพึงพอใจต่ำ หรือมีความคาดหวังต่ำ แต่มีความพึงพอใจสูง

อาจสรุปได้ว่า เป็นเพราะสื่อวารสาร สกาว เป็นสื่อที่ถนัดทางการแก่กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย โดยไม่คิดมูลค่า ซึ่งแตกต่างจากสื่อที่ต้องเสียเงินซื้อ เช่น หนังสือพิมพ์ ทำให้กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย มีความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ ไม่สูงมากนัก ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่นำไปกำหนดนโยบายในการสร้างแรงจูงใจ และกระตุ้นให้กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยอ่านวารสาร สกาว มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. หากต้องการนำเสนอข่าวสารการประชาสัมพันธ์ที่เร่งด่วนของทางธนาคารกสิกรไทย ควรใช้สื่อหนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์ เพราะกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยมีการเปิดรับสื่อดังกล่าวมากกว่าสื่อประเภทอื่น รวมทั้งมีความรวดเร็วในการสื่อสาร และด้วยเหตุที่สื่อวารสาร สกาว เป็นสื่อที่มีกำหนดออกเป็นรายสองเดือน ฉะนั้นการนำเสนอข่าวสารจึงอาจขาดความสดในด้านเนื้อหา กล่าวอย่างไรก็ตาม ยังคงต้องใช้สื่อนิยตยสารและวารสารเป็นสื่อหลัก

2. อาจเร่งกำหนดการออกวารสาร สกาว ให้เป็นรายเดือน เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำเสนอข่าวสารการประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็วขึ้น

3. ลดเนื้อหาด้านการทำงานในรูปแบบของวารสาร ซึ่งกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยมีความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยการลดเนื้อหาดังกล่าว อาจใช้วิธีลดจำนวนหน้าของคอลัมน์ลง แล้วเพิ่มจำนวนหน้าคอลัมน์ที่มีเนื้อหาด้านความบันเทิง และด้านสิทธิประโยชน์ หรือข่าวสารที่เป็นผลประโยชน์ของกลุ่มสมาชิกบัตรเครดิต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากร ที่อยู่กระจายตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ ควรส่งให้มีจำนวนมากเท่าที่จะทำได้ หรืออย่างน้อยควร ส่งแบบสอบถามมากกว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 เท่า เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ต้องการศึกษามากที่สุด
2. ควรเก็บรวบรวมข้อมูลแบบตัวต่อตัว เพื่อหลีกเลี่ยงการให้ผู้อื่นกรอกข้อมูลแทน
3. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในด้านปริมาณการเปิดรับข่าวสารหรือเนื้อหาของวารสาร เพื่อนำไปกำหนดระยะเวลาในการออกวารสาร
4. ควรเพิ่มการวิเคราะห์เนื้อหาในแต่ละคอลัมน์ ซึ่งอาจมีความเกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์ในแต่ละด้านด้วย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย