



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

วิวัฒนาการของการซื้อขายสินค้าและบริการของมนุษย์เริ่มต้นด้วยการแลกเปลี่ยนสิ่งของกันโดยตรง แต่เมื่อได้มีการติดต่อกับโลกภายนอกที่อยู่ไกลออกไป การขนย้ายของเพื่อนำไปแลกเปลี่ยนกันกลายเป็นเรื่องลำบาก เงิน จึงได้มีบทบาทในการซื้อขายสินค้าตั้งแต่นั้นมา จนมาถึงปัจจุบัน การพกพาเงินสดไปซื้อสินค้าและบริการก็กลายเป็นเรื่องที่ไม่สะดวกอีกต่อไป และด้วยสติปัญญาอันชาญฉลาดของมนุษย์ก็ได้สร้างสรรค์เทคโนโลยีนานัปการที่ถูกคิดค้นขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์

บัตรเครดิตก็เป็นนวัตกรรมทางการเงินที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมา เพื่ออำนวยความสะดวกในการจับจ่ายใช้สอยของผู้บริโภคโดยเฉพาะ โดยประยุกต์เข้ากับเทคโนโลยีสารสนเทศ เรียกได้ว่าเป็นวิถีแห่งการดำเนินชีวิตในรูปแบบใหม่ภายใต้ยุคแห่งข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดน

นวัตกรรมทางการเงินใหม่นี้ เป็นการอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ทำให้แบบแผนของการบริโภคที่อยู่ในระบบการแลกเปลี่ยนไปโดยมีเงินเป็นสื่อกลางกำลังเข้าสู่ระบบของเครือข่ายแห่งอนุภาคดิจิทัล การเข้าสู่ระบบใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตทำให้ธุรกิจต่างๆปรับตัวตามเพื่ออำนวยความสะดวกในการจับจ่ายใช้สอยของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ทำให้ตลาดบัตรเครดิตได้รับการจับตามองว่าเป็นโอกาสทางธุรกิจที่สร้างผลประโยชน์ได้อย่างมหาศาล

ปริมาณการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคเปรียบเสมือนการวัดเศรษฐกิจในประเทศนั้นๆ จะเห็นได้ว่าประเทศไหนที่มีความร่ำรวยมากเท่าไร ปริมาณการใช้เม็ดเงินผ่านบัตรเครดิตจะมีเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้ บัตรเครดิตยังใช้วัดหรือสะท้อนถึงฐานะความเป็นอยู่ รวมทั้งความมีหน้าตาทางสังคมของผู้ถือบัตรเครดิตด้วย (ไฟแนนเชียลเดย์, กันยายน 2539)

ในส่วนของประเทศไทย ปริมาณการใช้บัตรเครดิตโดยรวมในไตรมาสที่ 2 ของปี 2539 รวมทั้งสิ้น 35.4 พันล้านบาท ลดลงจากไตรมาสแรกที่มีปริมาณการใช้ 36.8 พันล้านบาท สาเหตุเพราะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศมีการปรับตัวลดลง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านการส่งออกที่ขยายตัวต่ำ การขาดดุลบัญชีเดินสะพัด รวมไปถึงปัญหาการก่อหนี้ต่างประเทศระยะสั้นมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลไปยังภาคธุรกิจต่างๆ รวมทั้งธุรกิจบัตรเครดิตด้วยเช่นกัน (ฝ่ายกำกับและพัฒนาระบบการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2539)

เมื่อธุรกิจบัตรเครดิตมีบทบาทต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเมือง ทำให้บริษัทเจ้าของบัตรเครดิตต้องการที่จะเข้าถึงตัวผู้ถือบัตรเครดิตโดยใช้การสื่อสารทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการใช้สื่อมวลชน สื่อบุคคล ในการติดต่อกับผู้ถือบัตรเครดิต รวมทั้งการพยายามเป็นเจ้าของสื่อบางชนิดด้วย เพราะการมีสื่อเป็นของตัวเองจะทำให้ลดงบประมาณในส่วนของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขายและบริการได้อย่างมหาศาล

หนึ่งในสื่อมวลชนที่บริษัทเจ้าของบัตรเครดิตต้องการเป็นเจ้าของก็คือสิ่งพิมพ์อันได้แก่วารสาร นิตยสาร แผ่นพับและโปสเตอร์ เพราะสิ่งพิมพ์เหล่านี้ใช้การลงทุนน้อยกว่าสื่อมวลชนอื่นๆ และมีลักษณะพิเศษคือ เป็นสื่อที่สามารถจับต้องได้ เข้าถึงผู้รับสารได้มาก สามารถเลือกกลุ่มผู้รับโดยแบ่งตามอาณาเขตทางภูมิศาสตร์ ตามประชากรศาสตร์ สร้างความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพในการผลิต และมีอายุการใช้งานของสื่อมานาน ให้อายุการใช้งานของข้อมูลได้มาก และไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา และสถานที่

นิตยสาร จัดว่าเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีคุณสมบัติในการเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ดี ข้อดีของนิตยสาร คือ

1. นิตยสารมีหลายประเภท ผู้ที่ซื้อเนื้อที่โฆษณาสามารถเลือกประเภทของนิตยสารได้เหมาะสมกับสินค้าและบริการของตนได้ดีกว่าสื่ออื่นๆ ที่เน้นการครอบคลุมผู้รับสารทั่วไปและไม่เฉพาะเจาะจง
2. การพิมพ์ของนิตยสารมีความประณีต สวยงาม ทั้งภาพและสีสันทัดถึงจุดความสนใจของผู้อ่าน
3. นิตยสารสามารถเก็บไว้ได้นานกว่าสิ่งพิมพ์บางประเภท เช่น หนังสือพิมพ์ ดังนั้นระยะเวลาของเนื้อหาและการโฆษณาที่มีอยู่ในนิตยสารจะอยู่ได้นานกว่า
4. โฆษณาที่มีในนิตยสารสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สินค้าและบริการ
5. สามารถใช้ภาพในการจูงใจผู้อ่านได้ดีกว่าหนังสือพิมพ์
6. สามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายได้ดีกว่าหนังสือพิมพ์
7. อัตราการโฆษณาต่อหน่วยถูกกว่าสื่อโทรทัศน์ และวิทยุ

จากสาเหตุนี้เองที่บริษัทเจ้าของบัตรเครดิตจึงต้องการเป็นเจ้าของสื่อประเภทนิตยสาร และสิ่งพิมพ์อื่นๆ เพราะสามารถนำเสนอข่าวสารของบริษัทสู่กลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตได้โดยตรง ตลอดจนประชาชนทั่วไปแล้ว ยังมีการใช้เนื้อที่โฆษณาในเล่มในการโฆษณาสินค้าและบริการของบริษัทอีกด้วย

ความกดดันของสังคมที่ก้าวเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสาร (Information Society) ทำให้นิตยสารต้องเร่งขยายตัวเพื่อแข่งขันกับสื่อมวลชนที่ใช้เทคโนโลยีที่สูงกว่า เช่น อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวี และโทรทัศน์ อย่างไรก็ตาม ในประเทศไทยนิตยสารก็ยังมีบทบาทมากพอๆ กับสื่อมวลชนประเภทอื่น ดังจะสังเกตได้จากจำนวนนิตยสารที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี

จากการสำรวจของหนังสือทำเนียบโฆษณาและธุรกิจ พ.ศ. 2538 พบว่ามีนิตยสารภาคภาษาไทย ทั้งรายนั้กซ์ รายเดือน และรายสองเดือน จำนวน 185 ฉบับ และใน พ.ศ. 2539 มีจำนวนเพิ่มสูงถึง 254 ฉบับ หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 37 จากตัวเลขดังกล่าวเป็นการแสดงถึงการขยายตัวของสื่อมวลชนประเภทนิตยสารได้เป็นอย่างดี

บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่เริ่มให้บริการบัตรเครดิต โดยถือกำเนิดขึ้นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2516 ร่วมกับธนาคารศรีนคร ออกบัตรเครดิตเอนกประสงค์ (Multi-Purpose Credit Card) แต่เนื่องจากปัญหาด้านการบริหารและความขัดแย้งในการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ถือบัตร ทำให้ต้องแยกตัวออกจากกันที่สุดในที่สุด

ต่อมาใน พ.ศ. 2517 ก็ได้นำบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด เข้ามาให้บริการ ใช้ชื่อว่า บัตรมาสเตอร์การ์ดชาร์จ

และด้วยนโยบายของผู้บริหารระดับสูงของธนาคารที่ต้องการรุกตลาดบัตรเครดิตอย่างจริงจังในปี 2521 ธนาคารจึงได้ออกบัตรเครดิตของธนาคารออกมาโดยใช้ชื่อว่า บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ซึ่งถือเป็นบัตรเครดิตในประเทศเจ้าแรกในประเทศไทย

พ.ศ. 2527 ธนาคารได้นำบัตรเครดิตวีซ่าเข้ามาให้บริการแก่สมาชิกผู้ถือบัตรเพื่อยกระดับบัตรเครดิตของธนาคารเข้าสู่ระดับสากล

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2536 ธนาคารได้เปิดตัวบัตรเครดิตกสิกรไทยอัจฉริยะ (TFB Smart Card) ซึ่งบรรจุหน่วยความจำอิเล็กทรอนิกส์ขนาดเล็ก (ไมโครชิป) อยู่บนด้านซ้ายของตัวบัตร เพื่อใช้บันทึกข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลสุขภาพของผู้ถือบัตร ข้อมูลลับเฉพาะและรหัสลับ เพื่อให้บริการด้านการเงินอื่นๆ และใช้บันทึกคะแนนสะสมที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าหรือบริการ

ช่วงต้นปี 2537 ธนาคารได้ออกบัตรร่วม หรือ AFFINITY CARD ซึ่งนอกจากผู้ถือบัตรจะได้รับสิทธิประโยชน์จากบัตรเครดิตของธนาคารแล้ว ยังจะได้สิทธิพิเศษอื่นๆ จากบริษัทที่เข้าร่วมโครงการนั้นด้วย โดยบัตรใบแรก ธนาคารกสิกรไทยร่วมกับบริษัท เอ็มเอ็มซี สิทธิผล ออกบัตรโดมอนด์การ์ด และยังได้ออกบัตรร่วมอื่นๆ อีก เช่น ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน โรงพยาบาลวิภาวดี ฯลฯ (ทำเนียบบัตรเครดิต 1996 วารสารการเงินธนาคาร, น. 57)

คุณสมบัติของผู้ที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย

1. มีรายได้ประจำ 50,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป
2. หรือมีเงินฝากปลอดภาระ 300,000 บาท หรือมีวงเงินเครดิตรวม 500,000 บาท
3. หรือเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง มีฐานะดี มีสถานภาพทางสังคมสูง หรือมีสถานะทางการเงินดี

หากแบ่งประเภทของบัตรเครดิตตามลักษณะของผู้ถือบัตร บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จัดเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคาร (Bank Card) และใช้ภายในประเทศ (Domestic Credit Card) แต่ถ้าทางธนาคารกสิกรไทยทำการออกบัตรเครดิตวีซ่าและมาสเตอร์การ์ดก็จะจัดเป็นบัตรเครดิตสากล (International Credit Card) ที่สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ทั่วโลก

วารสารสกา

วารสารสกา เป็นสิ่งพิมพ์ที่ทาง บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เริ่มจัดทำขึ้นในเดือนมกราคม พ.ศ. 2535 โดยยกนันทนาการให้แก่กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของ อันได้แก่ บัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย บัตรวีซ่าธนาคารกสิกรไทย บัตรมาสเตอร์การ์ดธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิต TFB-Visa หรือบัตรเครดิตร่วม (Affinity Card) โดยไม่คิดราคา

รูปเล่มของวารสารสกา จะเป็นแบบนิตยสาร ที่มีเนื้อหาหลากหลาย เช่น ศิลปวัฒนธรรม บันเทิง สุขภาพ แฟชั่น ท่องเที่ยว ธุรกิจ บทสัมภาษณ์ รวมทั้งการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทยในส่วนของฝ่ายบัตรเครดิต เพื่อวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อติดต่อธุรกิจ และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิต
2. เพื่อนำเสนอข่าวสารและการประชาสัมพันธ์
3. เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคารฯ
4. เพื่อการส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารฯ

การวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์จากสื่อ นิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิต ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เป็นการสำรวจผู้บริโภค (Consumer Research) เพื่อศึกษาพฤติกรรมด้านความต้องการข่าวสาร และศึกษาการใช้ประโยชน์จากข่าวสารดังกล่าว ของผู้บริโภคผ่านทางสื่อมวลชน คือ นิตยสาร ตามวิธีการสื่อสารการตลาด โดยกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตดังกล่าว จัดว่าเป็นกลุ่มชนชั้นกลาง (Middle Class) ที่มีอิทธิพลทางเศรษฐกิจในสังคมปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย
2. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์จากสื่อ นิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิต ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจจากสื่อ นิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิต ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย

ปัญหานำการวิจัย

1. กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่างๆจากสื่อมวลชนอย่างไร
2. กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย มีการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตในด้านใดบ้าง
3. กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย มีความคาดหวังและความพึงพอใจจากสื่อมวลชนเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตมากน้อยเพียงใด
4. กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย มีการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างไร

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ถือบัตรเครดิตที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง สถานภาพทางครอบครัว รายได้ และภูมิลำเนา ทำให้การใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน
2. การใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ของกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิต เช่น ด้านเป็นข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็น ด้านการทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง
3. การใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ของกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิต เช่น ด้านเป็นข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็น ด้านการทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประเภทของสื่อที่กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตเปิดรับ เพื่อนำไปกำหนดนโยบายแผนงานการสื่อสารการตลาด
2. เป็นประโยชน์ในการวางแผนและกำหนดนโยบายผลิตเนื้อหาของนิเทศสาร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิต
3. ทำให้ทราบถึงความสนใจในเนื้อหาของวารสาร และการนำไปใช้ประโยชน์ของกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิต เพื่อเป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพของนิเทศสารให้ดียิ่งขึ้น

ขอสมมติฐาน สถาบันวิจัยบริการ
จากคณาจารย์มหาวิทยาลัย

นิยามศัพท์

การใช้ประโยชน์ หมายถึง การนำข้อมูลข่าวสารที่อ่านไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ด้านต่างๆ เช่น ด้านเป็นข่าวสาร ด้านข้อมูล ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็น ด้านการทำงาน ด้านสิทธิประโยชน์ ในฐานะสมาชิกบัตร และด้านความบันเทิง

นิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิต หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่ทางธนาคารกสิกรไทยจัดทำเพื่ออภิบาลนันทนาการแก่กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย ในที่นี้นิตยสารสำหรับสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย คือวารสาร สกาว ซึ่งมีกำหนดออกเป็นรายสองเดือน

สมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย หมายถึง คนไทยที่ได้รับการอนุมัติจากธนาคารกสิกรไทย ให้มีสิทธิในการใช้บัตรเครดิตของชนิดใดชนิดหนึ่ง ได้แก่ บัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย บัตรวีซ่าธนาคารกสิกรไทย บัตรมาสเตอร์การ์ดธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตTFB-Visa หรือบัตรเครดิตร่วม (Affinity Card) เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และสภาพสังคม

ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่ผู้ถือบัตรเครดิตต้องการจะได้รับจากนิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตที่ตนเป็นสมาชิก

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตในการได้รับประโยชน์จากนิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิต ในด้านต่างๆ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ มุ่งวิจัยเฉพาะกลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของชนิดใดชนิดหนึ่ง ได้แก่ บัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย บัตรวีซ่าธนาคารกสิกรไทย บัตรมาสเตอร์การ์ดธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตTFB-Visa หรือบัตรเครดิตร่วม (Affinity Card) และเป็นผู้ที่ได้รับนิตยสารเพื่อสมาชิกบัตรเครดิต คือ วารสาร สกาว มาแล้วอย่างน้อย 1 ปี