

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการบัตรเครดิตทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ทฤษฎีของอุปสงค์

อุปสงค์ต่อสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง (Demand) หมายถึง ปริมาณสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ ณ ระดับราคาต่างๆกันของสินค้าหรือบริการชนิดนั้นๆ ในระยะเวลาที่กำหนด โดยความต้องการซื้อนั้น ผู้บริโภคจะต้องมีอำนาจซื้อด้วย (Purchasing power) กล่าวคือผู้บริโภคจะต้องมีเงินเพียงพอและมีความเต็มใจที่จะซื้อ (Ability and Willingness) สินค้าหรือบริการนั้นๆ เช่น นาย เอ ต้องการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ และนาย เอ มีเงินเพียงพอที่จะซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าว ในกรณีนี้จะเป็นอุปสงค์ที่สัมฤทธิ์ผล (Effective demand) แต่ถ้า นาย เอ ต้องการซื้อแต่มีเงินไม่เพียงพอที่จะจ่ายค่าเครื่องคอมพิวเตอร์ ต้องการซื้อที่ไม่มีอำนาจซื้อ ในกรณีนี้ไม่ถือว่าเป็นอุปสงค์ แต่เป็นเพียงความต้องการ (want) โดยทั่วไปเท่านั้น

ปัจจัยที่มีผลต่อจำนวนสินค้าที่ผู้บริโภคต้องการซื้อหรือปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์มีดังนี้

1. ราคาสินค้าชนิดนั้น เมื่อราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้น ปริมาณซื้อจะลดลง แต่ถ้าราคาสินค้าลดลง ปริมาณซื้อจะมีมากขึ้น
2. ราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ของปริมาณซื้อนอกจากจะขึ้นอยู่กับราคาสินค้าชนิดนั้นแล้ว ยังขึ้นกับราคาสินค้าชนิดอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งแบ่งความสัมพันธ์ของสินค้าได้เป็น 2 ชนิด คือ

2.1 สินค้าที่ใช้ทดแทนกัน (Substitution goods) เช่น ชากับกาแฟ แล้วยกกับน้ำปลา ซึ่งการที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าชนิดใดมากน้อยเพียงใดจะต้องพิจารณาถึงราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ถ้าราคาเกลือสูงขึ้น ในขณะที่ราคาน้ำปลาคงเดิม ผู้บริโภคจะซื้อเกลือ ลดลง แล้วหันไปซื้อน้ำปลาเพิ่มขึ้น จึงกล่าวได้ว่าเมื่อราคาสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้น จะทำให้ปริมาณซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้แทนกันได้เพิ่มขึ้นด้วย แต่ถ้าราคาสินค้าชนิดหนึ่งลดลงจะทำให้ปริมาณซื้อสินค้าอีก

ชนิดหนึ่งที่ใช้ทดแทนกันได้ลดลงด้วย ดังนั้นความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดกันที่ใช้ทดแทนกันจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2 สินค้าที่ใช้ประกอบกันหรือใช้ร่วมกัน (Complementary goods) เช่น ปีนกับลูกปีน ลุงเท้ากับรองเท้า ยาสีฟันกับแปรงสีฟัน กาแฟกับครีมเทียม รถยนต์กับน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น เมื่อราคารถยนต์แพงขึ้น นอกจากปริมาณซื้อรถยนต์จะลดลงแล้วปริมาณความต้องการซื้อน้ำมันเชื้อเพลิงจะลดลงด้วย ทั้งนี้ที่ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงไม่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดที่ใช้ประกอบกันจะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

3. รายได้ของผู้บริโภค รายได้ของผู้บริโภคเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการกำหนดอุปสงค์การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้บริโภคกับปริมาณความต้องการซื้อสินค้าสามารถแบ่งสินค้าออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

3.1 สินค้าปกติ (Normal goods) ปริมาณซื้อสินค้าปกติทั่วไปจะมีความสัมพันธ์ โดยตรงกับระดับรายได้ของผู้บริโภค กล่าวคือ ถ้าผู้บริโภคมีรายได้มาก ความต้องการซื้อสินค้าปกติ จะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลง ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะลดลงด้วย

3.2 สินค้าด้อยคุณภาพ (Inferior goods) สินค้าบางชนิดเป็นสินค้าด้อยคุณภาพในสายตาของผู้บริโภค ปริมาณซื้อสินค้าประเภทนี้จะมีความสัมพันธ์ตรงกันข้ามกับระดับรายได้ของผู้บริโภค กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคมีรายได้เพิ่มขึ้น อุปสงค์ในสินค้าประเภทนี้จะลดลง แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลง อุปสงค์ในสินค้าประเภทนี้จะเพิ่มขึ้น สินค้าเหล่านี้ได้แก่ เครื่องสำอางราคาถูก ข้าวสารคุณภาพต่ำ เสื้อโหล เป็นต้น

4. รสนิยมของผู้บริโภค รสนิยมจัดเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดอุปสงค์ รสนิยมของบุคคลโดยทั่วไปจะมีลักษณะแตกต่างกันตามอายุ อาชีพ การศึกษา ขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นต้น โดยปกติรสนิยมในสินค้าชนิดต่างๆ จะเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยตามกาลเวลา รสนิยมของสินค้าบางชนิดเปลี่ยนแปลงได้ง่าย เช่น เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าสินค้าชนิดใดอยู่ในสมัยนิยม อุปสงค์ในสินค้านั้นจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าสินค้าชนิดใดล้าสมัย อุปสงค์ในสินค้าชนิดนั้นจะลดลง

5. จำนวนประชากร โดยปกติทั่วไปเมื่อประชากรของสังคมหรือประชากรของประเทศมีจำนวนมากขึ้น ความต้องการในสินค้าและบริการจะเพิ่มขึ้นด้วย แต่ประชากรที่เพิ่มขึ้นนี้จะต้องมีอำนาจซื้อเพิ่มขึ้นด้วย จึงก่อให้เกิดอุปสงค์ในสินค้าเพิ่มขึ้น

6. การคาดคะเนสินค้าและปริมาณสินค้าในอนาคต เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ทำให้อุปสงค์ในสินค้าเปลี่ยนแปลงไป เช่น ผู้บริโภคคาดคะเนว่าราคาของเครื่องใช้ไฟฟ้าในอนาคตจะสูงขึ้น ผู้บริโภคจะรีบซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ในขณะที่เพิ่มขึ้น อุปสงค์ของเครื่องใช้ไฟฟ้าในปัจจุบันจึงเพิ่มขึ้น

ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้บริโภคคาดว่าราคาเครื่องใช้ไฟฟ้าในอนาคตจะลดลง ผู้บริโภคจะชะลอการซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าไว้ก่อน อุปสงค์ของเครื่องใช้ไฟฟ้าในปัจจุบันจึงลดลง

7. ฤดูกาล ความต้องการซื้อสินค้าต่างๆหรือความต้องการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ในแต่ละช่วงเวลาจะแตกต่างกันตามฤดูกาล เช่น ในฤดูร้อนอุปสงค์ของเครื่องปรับอากาศจะเพิ่มสูงขึ้น ฤดูฝนปริมาณความต้องการเสื้อกันฝนจะมีมากขึ้น และในฤดูหนาวปริมาณความต้องการหรืออุปสงค์ของผ้าห่ม หรือผ้าพันคอจะมีมากขึ้น

8. สภาพการกระจายรายได้ในระบบเศรษฐกิจ แม้ว่ารายได้เฉลี่ยต่อหัวของแต่ละประเทศจะเท่ากัน แต่ถ้าโครงสร้างการกระจายรายได้ของประเทศแตกต่างกัน ปริมาณความต้องการในสินค้าก็จะแตกต่างกันด้วย แต่สภาพการกระจายรายได้แตกต่างกันมาก กล่าวคือ ประชากรส่วนใหญ่ของซาอุดีอาระเบียยังยากจน มีคนกลุ่มน้อยเท่านั้นที่ร่ำรวยจากการเป็นเจ้าของบ่อน้ำมัน ขณะที่ประชากรของสหรัฐอเมริกาส่วนใหญ่เป็นคนชั้นกลางรายได้ไม่แตกต่างกันมากนัก ดังนั้นปริมาณความต้องการซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งของทั้ง 2 ประเทศ ย่อมแตกต่างกัน

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องยังไม่มีผู้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการบัตรเครดิตทั้งในประเทศและต่างประเทศในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เลย แต่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

วชิษฐ์ ภูพิทยานนท์ (2536) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เหตุผลของผู้บริโภคที่ใช้และเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อต่างๆ ปัญหาการใช้บัตรเครดิต และความคิดเห็นของผู้บริโภค ผลการศึกษาสรุปได้ว่าพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตยี่ห้อต่างๆที่ผู้บริโภคเคยใช้ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ ส่วนบัตรเครดิตที่ใช้ในปัจจุบันแตกต่างกันตามอาชีพ และตามวัตถุประสงค์พบว่า ทุกอาชีพใช้ประโยชน์เพื่อซื้อสินค้าราคาสูงเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาเพื่อชำระค่าอาหารบริการ ส่วนสถานที่ที่ใช้คือ ห้างสรรพสินค้า รองลงมาคือโรงแรม และร้านค้าทั่วไปมากกว่าที่อื่น และทุกอาชีพใช้บัตรเครดิตต่อเดือนประมาณ 1,000 – 5,000 บาท ด้านเหตุผลที่ผู้บริโภคเลือกใช้บัตรเครดิตพบว่าแตกต่างกันในแต่ละอาชีพคือข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิต เนื่องจากสามารถใช้แทนเงินสดได้ สำหรับเอกชนใช้บัตรเครดิตเพื่ออำนวยความสะดวก และเหตุผลในการเลือกใช้บัตรเครดิตยี่ห้อต่างๆในปัจจุบันนั้น ไม่มีความแตกต่างกันตามอาชีพ ส่วนใหญ่เลือกเพราะเป็นลูกค้าของสถาบัน

การเงินนั้นๆอยู่แล้ว หรือบัตรนั้นได้รับความไว้วางใจจากร้านค้ามาก สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ ส่วนอนาคตจะเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตที่มีการยอมรับมากที่สุด

สุนัย เลหาวิวัฒน์ (2539) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวงเงินสดเงินเชื่อบัตรเครดิตของผู้ถือบัตร: กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการพิจารณาการอนุมัติวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิต ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆของธนาคาร ยังไม่มีหลักเกณฑ์การพิจารณาที่แน่นอน และอาชีพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อวงเงินบัตรเครดิตของผู้ถือบัตร โดยผู้มีรายได้มาก มีโอกาสได้รับวงเงินสูงกว่าอาชีพอื่นๆ ในด้านการกระจายบัตรเครดิตไปยังกลุ่มต่างๆพบว่า การกระจายบัตรเครดิตชนิดต่างๆแตกต่างไปตามอาชีพ รายได้ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน และระหว่างเพศหญิงและเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

หทัยรัตน์ ฐิติปัญญาภาส (2542) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 ราย พบว่า ผู้ถือครองบัตรเครดิตส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาของผู้ถือครองบัตรเครดิตอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองประมาณ 2 บัตรต่อคน เหตุผลที่ถือครองบัตรเครดิตมากกว่า 1 บัตร เนื่องจากทำให้มีสภาพคล่องมากขึ้น บัตรเครดิตที่นิยมถือครองมากที่สุดคือ บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีวงเงินบัตรเครดิตประมาณ 10,000 – 50,000 บาท จำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดอยู่ระหว่าง 4 – 6 ครั้ง มูลค่าการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 5,000 บาท และสถานที่ที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตมากที่สุดคือ ห้างสรรพสินค้า สินค้าที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตคือ เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตคือ ไม่ต้องจ่ายเงินสดทันที และมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถือบัตรเครดิตมากที่สุดคือ สถานที่รับบัตรเครดิตจะต้องมีจำนวนมาก จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตพบว่า อาชีพของผู้ถือครองบัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับวงเงินบัตรเครดิต ส่วนในด้านสถานภาพของผู้ถือครองบัตรเครดิตพบว่า คนโสดจะมีการใช้จ่ายบัตรเครดิตน้อยกว่าคนที่มีการอุปการแล้ว และปัญหาที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การตรวจสอบวงเงินบัตร ทำให้ยุ่งยาก ลำบาก

ยุทธพงศ์ พุ่งแจ้ง (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำปาง โดยการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 150 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรสและมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด ผู้ใช้บัตรเครดิตเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ มีการศึกษาสูง อยู่ในวัยทำงาน อยู่ในสถานภาพทางสังคมระดับปานกลางค่อนข้างดี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการมากที่สุด รายได้ต่อเดือนมากที่สุดอยู่ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่จะถือบัตรจำนวน 2 บัตรและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยไม่เกิน 5 ครั้งต่อเดือน มูลค่าในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือนโดยเฉลี่ยไม่เกิน 5,000 บาทเป็นส่วนมาก ประเภทของบัตรเครดิตที่ถูกค่าใช้มากที่สุดคือ บัตรเครดิตวีซ่า ส่วนปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจบัตรเครดิตมากที่สุดคือ ฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ และลูกค้าไม่พึงพอใจบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเรื่องเบิกเงินสดฉุกเฉินได้จำกัดเพียงร้อยละ 50 ของวงเงินบัตรเครดิต สถานที่ที่ถูกค่าใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมมากที่สุดคือ ห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ต และสิ่งที่ลูกค้าต้องการมากที่สุดคือ บริการเสริมจากบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเรื่องการใช้บัตรเครดิตเป็นส่วนลดจากร้านค้าต่างๆและต้องการให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยาในส่วนลดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตให้ใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในปัจจุบัน

ธีระ วงศ์คำ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างและลักษณะทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร อุปสงค์ของผู้ถือบัตร ประเภทของบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ และความสัมพันธ์ของปัจจัยต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร มีขอบเขตการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ถือครองบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการบัตรเครดิตเฉพาะภายในประเทศ โดยทำการศึกษาผู้ถือครองบัตรเครดิตประเภทบัตรผ่อนสินค้าและบัตรห้างสรรพสินค้าเท่านั้น ซึ่งใช้แบบสอบถามจำนวน 370 ราย ทำการสอบถามจากผู้เข้ามาใช้บริการตามห้างสรรพสินค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวม 6 แห่งพบว่า ผู้ถือบัตรเป็นเพศหญิงและชาย สัดส่วนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 35 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาถึงปริญญาตรี มีอาชีพลูกจ้างและพนักงานบริษัทเอกชนเป็นส่วนใหญ่ และมีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 12,000 บาทต่อเดือน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบัตรประเภทนี้ส่วนใหญ่กลุ่มผู้ถือบัตรจะเป็นผู้ที่มีรายได้ไม่สูงนัก มีขนาดครอบครัว 3 คนขึ้นไป และส่วนใหญ่ถือบัตร ตั้งแต่ 2 ใบขึ้นไป วงเงินบัตรเครดิตรวมอยู่ระหว่าง 10,000 – 39,000 บาท ประเภทบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคารเป็นบัตรซื้อสินค้าเงินผ่อนมากที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์มากที่สุด คือปัจจัยด้านบริการ