

บทที่ 2

ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 กรอบความคิดทางทฤษฎี

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาทฤษฎีคือ

1. ทฤษฎีการบริโภค
2. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

1. ทฤษฎีการบริโภค

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริโภคและรายได้โดยกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆคงที่ตามแนวคิดของ เคนส์ (Keynes) พบว่า แม้ว่าผู้บริโภคไม่มีรายได้เลยการบริโภคก็ยังคงมีอยู่เพื่อการดำรงชีพ และการบริโภคแปรผันตามรายได้นั้นคือ เมื่อรายได้เพิ่มการบริโภคเพิ่มขึ้น และเมื่อรายได้ลดลงการบริโภคก็ลดลงโดยอัตราการเปลี่ยนแปลงของค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคจะน้อยกว่าอัตราการเปลี่ยนแปลงของรายได้ นอกจากนี้รายได้ของบุคคลจะถูกแบ่งออกเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคและการออม อย่างไรก็ตามการบริโภทยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากรายได้ ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดค่าใช้จ่ายในการบริโภค ได้แก่

1.สินทรัพย์ เป็นสิ่งที่จะให้ผลตอบแทนเป็นรายได้แก่เจ้าของ เช่น หุ้น ที่ดิน เป็นต้น ถ้าผู้บริโภคมีสินทรัพย์มากก็ย่อมมีโอกาสใช้จ่ายเพื่อการบริโภคมากกว่าบุคคลที่มีรายได้ระดับเดียวกัน แต่มีสินทรัพย์น้อยกว่า

2.เงินสด เป็นสินทรัพย์ชนิดพิเศษเนื่องจากเงินสามารถนำไปซื้อสินค้าและบริการได้ทันที ดังนั้นการมีเงินมากผู้บริโภคย่อมใช้จ่ายเพื่อการบริโภคมากขึ้น

3.เครดิตเพื่อการบริโภค ข้อจำกัดเรื่องเงินจะหมดไปเมื่อมีการกู้ยืมหรือใช้เครดิต ทำให้ผู้บริโภคสามารถใช้จ่ายได้เพิ่มขึ้น

4.ภาวะเงินเฟ้อ ถ้ามีการคาดคะเนว่าจะเกิดเงินเฟ้อ ย่อมทำให้สินค้ามีแนวโน้มจะปรับราคาสูงขึ้น ผู้บริโภคก็พยายามใช้จ่ายซื้อสินค้าเพราะต้องการกักตุนสินค้าไว้ก่อนที่สินค้าจะปรับราคาสูงขึ้น

5.การคาดคะเนเกี่ยวกับรายได้ในอนาคต หากมีการคาดคะเนว่ารายได้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นก็จะทำให้แนวโน้มในการบริโภคเพิ่มขึ้น

6.สินค้าใหม่ ความต้องการสินค้าของผู้บริโภคมีไม่นาน เมื่อมีสินค้าและบริการใหม่ออกมาสู่ตลาด ผู้บริโภคก็จะใช้จ่ายซื้อสินค้านั้นเพื่อสนองความต้องการ

7. การเลียนแบบการบริโภค คือผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ปานกลางมักจะเลียนแบบผู้บริโภคที่มีระดับรายได้สูง จึงทำให้ค่าใช้จ่ายในการบริโภคมีแนวโน้มไปในทิศทางใกล้เคียง

8. ระดับการศึกษา ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมใช้จ่ายในการบริโภคสูงกว่าผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า

กล่าวโดยสรุป นอกเหนือจากปัจจัยด้านรายได้แล้ว การบริโภทยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ ดังกล่าวข้างต้น แต่เนื่องจากการนำเอาปัจจัยทุกตัวที่เกี่ยวข้องเข้ามาพิจารณาพร้อม ๆ กันนั้นเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยุ่งยาก ดังนั้นในการวิเคราะห์โดยทั่วไปมักจะเลือกปัจจัยเพียงบางตัวเท่านั้นเข้ามาพิจารณาและมักจะแยกพิจารณาทีละปัจจัยโดยกำหนดให้ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ดังเช่นทฤษฎีการบริโภคของเคนส์ ที่มุ่งศึกษาการใช้จ่ายในการบริโภคซึ่งให้ความสำคัญกับรายได้ในการเป็นตัวกำหนดการบริโภคโดยปัจจัยอื่นๆคงที่ตามข้อสมมติฐาน

2. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคนี้ มีนักเศรษฐศาสตร์ได้ให้ความสนใจมาเป็นเวลานาน และได้เสนอทฤษฎีขึ้นมาอธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภคว่า การที่ผู้บริโภคคนใดคนหนึ่งตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการเพราะสินค้าและบริการนั้นให้ความพอใจหรืออรรถประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน ดังนั้นพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน คือ

- ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมพื้นฐาน ลักษณะพื้นฐานของบุคคลในสังคม กลุ่มเชื้อชาติ ศาสนา สีผิว พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ และระดับชั้นทางสังคม
 - ปัจจัยทางด้านสังคม ได้แก่ กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาทหรือสถานะ
 - ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำรงชีวิต
 - ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการซื้อสินค้าและบริการ ได้แก่ การสนใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อถือ ทัศนคติ บุคลิกภาพ และแนวคิดของตนเอง
- ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นเหล่านี้ ล้วนแต่สามารถส่งผลกระทบทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการใช้บริการผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการที่แตกต่างกันออกไปได้

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาถึงพฤติกรรมกรรมการบริโภครองผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ และสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารและสถาบันการเงิน มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้คือ

กฤติมา ไพบพฤกษ์ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง คนไทยกับบัตรเครดิต ความสะดวกสบายหรือความฟุ่มเฟือย กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้บริโภค และการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการประเภทใด และสินค้าประเภทดังกล่าวก่อให้เกิดการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยหรือไม่ ตลอดจนทำให้ทราบถึงความคิดเห็น ทศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และยังทราบถึงแนวทางการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การตลาดของสถาบันการเงินต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตแต่ละรายนำเสนอผลิตภัณฑ์หลักที่เหมือนกันแต่จะแตกต่างกันในส่วนของคุณสมบัติเสริมบัตรเครดิตต่างประเทศ เช่น บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรไดเนออร์สคลับและบัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ดของธนาคารกสิกรไทย จะให้ผลประโยชน์เพิ่มเติมหรือผลิตภัณฑ์เสริมมากกว่าบัตรเครดิตยี่ห้ออื่นๆ ส่วนทางด้านระดับราคาของผู้ถือบัตรเครดิตแต่ละรายมีความแตกต่างกันพอสมควร โดยบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ กสิกรไทย และกรุงศรีอยุธยา มีราคาค่อนข้างต่ำ ส่วนบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์และซีทีบีแบงก์มีราคาแพงปานกลาง บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสและบัตรไดเนออร์สคลับมีราคาแพงที่สุดในตลาดบัตรเครดิต สถาบันการเงินจากต่างประเทศและธนาคารพาณิชย์ไทยจะมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่แตกต่างกัน สถาบันการเงินจากต่างประเทศไม่มีระบบของเครือข่ายสาขา จึงนิยมใช้วิธีการตลาดโดยตรงไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนธนาคารพาณิชย์ไทยจะใช้ระบบของเครือข่ายสาขาทั้งในกรุงเทพฯและต่างจังหวัด ในส่วนของการส่งเสริมการจัดจำหน่ายเพื่อเพิ่มปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของทั้งสถาบันการเงินจากต่างประเทศและธนาคารพาณิชย์ไทยจะคล้ายคลึงกัน แต่จะแตกต่างกันในส่วนของการส่งเสริมการจัดจำหน่ายเพื่อเพิ่มจำนวนสมาชิก สถาบันการเงินจากต่างประเทศมักจะใช้กลยุทธ์ทางด้านราคา โดยการลดค่าธรรมเนียมแรกเข้า หรือรายปี และใช้การให้ของสมนาคุณแก่สมาชิกใหม่ ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ไทยมักไม่นิยมใช้กลยุทธ์ดังกล่าวเลย ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อเอาไปทดสอบสมมติฐาน พบว่าตัวแปรทางด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือนจะมีผลต่อปริมาณการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนตัวแปรทางด้านวงเงินในการใช้จ่าย เพศ และสถานภาพไม่มีผลต่อปริมาณการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการศึกษาจึงพบว่า

สินค้าที่ผู้บริโภคนิยมใช้บัตรเครดิตการจ่ายชำระค่าสินค้าได้แก่ สินค้าหมวดอุปโภคบริโภค เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย และเครื่องหนังตามลำดับ จะเห็นได้ว่าหมวดสินค้าที่ผู้บริโภคนิยมจ่ายชำระด้วยบัตรเครดิตนั้น ถ้าหากพิจารณาตามลำดับความสำคัญจะเห็นได้ว่า ผู้บริโภคนิยมใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าหมวดอุปโภคบริโภคมากที่สุด ซึ่งหมวดสินค้านี้ถือว่าเป็นสินค้าที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน ไม่น่าที่จะใช้สินค้าฟุ่มเฟือยแต่อย่างใด

จกมล ยอดคำ (2539) ได้ศึกษาโครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างของธุรกิจบัตรเครดิต และการดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ พร้อมทั้งศึกษาถึงมาตรการและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ โครงสร้างตลาดธุรกิจบัตรเครดิตปัจจุบัน มีลักษณะตลาดใกล้เคียงกับลักษณะของตลาดที่เรียกว่า ตลาดกึ่งแข่งขันกึ่งผูกขาด ซึ่งเป็นตลาดที่ผสมระหว่างตลาดแข่งขันสมบูรณ์กับตลาดผูกขาด ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจำนวนบัตรเครดิตและมูลค่าการใช้บัตรเครดิต คือ รายได้ โดยที่อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมไม่มีผล จากการคำนวณหาค่าความยืดหยุ่น ผลการศึกษาพบว่า ค่าความยืดหยุ่นของจำนวนบัตรเครดิตต่อรายได้ มีค่าเท่ากับ 2.18 และค่าความยืดหยุ่นของมูลค่าการใช้บัตรเครดิตต่อรายได้ มีค่าเท่ากับ 3.22 ซึ่งจัดได้ว่า สินค้าที่บริโภคคือสินค้าฟุ่มเฟือย เมื่อรายได้เพิ่มขึ้น ความต้องการถือบัตรเครดิตหรือมูลค่าการใช้บัตรเครดิต เพื่อสนองความต้องการของผู้ถือบัตรก็จะเพิ่มขึ้นในปริมาณที่มากกว่า ดังนั้นผู้ออกบัตรเครดิตควรวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อดึงดูดลูกค้าโดยไม่จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ทางด้านราคาเป็นหลัก เช่น การส่งเสริมการขาย การโฆษณา การให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

ไชยรัตน์ โครุบล (2536) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของข้าราชการกับภาวะสินเชื่อนาคารกรณีศึกษาสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ จัดได้ว่าเป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคประเภทหนึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่มีเงื่อนไขของการให้สินเชื่อ ดังนี้ 1) ให้กู้เฉพาะข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ เพื่อใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภค 2) รับเงินเดือนผ่านบัญชีธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 3) ให้กู้ไม่เกิน 7 เท่าของเงินเดือน 4) ต้องมีผู้ค้ำประกัน ซึ่งต้องเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในหน่วยงานด้วยกันเท่านั้น ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการร้อยละ 97.18 มีเงินเดือนไม่เกิน 14,700 บาท และมีอายุระหว่าง 20-50 ปี และข้าราชการร้อยละ 73.7 มีความเห็นว่า วงเงินสินเชื่อ “กองทุนไทยธนวัฏ” ที่ธนาคารอนุมัติเหมาะสมแล้ว ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 26.3 มีความเห็นว่า ไม่เหมาะสม ถ้าจะให้เหมาะสมควร

เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขให้กู้ได้ 10 เท่าของเงินเดิม ส่วนด้านการชำระหนี้ ร้อยละ 93.81 มีความสามารถในการชำระหนี้เมื่อเทียบณอายุราชการด้วยเงินบำนาญและเงินออม

วชิรินทร์ ภูวพิทยานนท์ (2536) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เหตุผลของผู้บริโภคที่ใช้และเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อต่าง ๆ ปัญหาการใช้บัตรเครดิต และความคิดเห็นของผู้บริโภค ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตพบว่า ยี่ห้อบัตรเครดิตที่เคยใช้ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ คือ ทุกอาชีพส่วนใหญ่เคยใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนบัตรเครดิตที่ใช้ในปัจจุบันแตกต่างกันตามอาชีพ คือ ข้าราชการจะเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) พนักงานรัฐวิสาหกิจเลือกใช้บัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) และเอกชนจะเลือกใช้บัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ยี่ห้อบัตรเครดิตที่คาดว่าจะใช้ในอนาคตไม่แตกต่างกันคือ ทุกอาชีพคาดว่าจะใช้บัตรเครดิตขวัญนคร ตามวัตถุประสงค์พบว่า ทุกอาชีพใช้ประโยชน์เพื่อซื้อสินค้าราคาสูงเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาเพื่อชำระค่าอาหารบริการ ส่วนสถานที่ที่ใช้คือ ห้างสรรพสินค้า รองลงมาคือ โรงแรม(ชำระค่าห้องพัก ค่าอาหาร) และร้านค้าทั่วไปมากกว่าที่อื่น และทุกอาชีพใช้บัตรเครดิตต่อเดือนประมาณ 1,000 - 5,000 บาท ด้านเหตุผลที่ผู้บริโภคเลือกใช้บัตรเครดิตพบว่า แตกต่างกันในแต่ละอาชีพคือ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีเหตุผลการใช้บัตรเครดิตเนื่องจากสามารถใช้แทนเงินสดได้ สำหรับเอกชนใช้บัตรเครดิตเพื่อความสะดวก สำหรับเหตุผลในการเลือกใช้บัตรเครดิตยี่ห้อต่าง ๆ ในปัจจุบันผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ ส่วนใหญ่เลือกยี่ห้ออื่นๆ เพราะเป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว รองลงมาคือ บัตรนั้นมีร้านค้ารับบัตรเครดิตมากและสามารถใช้ได้ทั้งภายในและต่างประเทศ ส่วนอนาคตจะเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตที่มีการยอมรับมากที่สุด เหตุผลในการยกเลิกบัตรเครดิตเพราะค่าธรรมเนียมสมาชิกสูงกว่าเหตุผลอื่น

ปัญหาการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคพบว่า ทุกอาชีพมีปัญหาด้านบริการของทางธนาคารมากที่สุด คือการแจ้งยอดการใช้บัตรเครดิตล่าช้า รองลงมาคือ ธนาคารหักบัญชีเร็วและติดต่อยาก ปัญหาด้านตัวบัตรเครดิตพบว่า ต้องใช้เวลานานในการทำบัตร รองลงมาคือ ขาดบัตรยาก ปัญหาด้านร้านค้าคือ เรื่องร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมมากกว่า 3% แต่แต่ละร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมไม่เท่ากัน และพนักงานของร้านค้าขาดความรู้เกี่ยวกับบัตรเครดิต ข้อดีของบัตรเครดิตคือ สามารถใช้แทนการพกเงินสดจำนวนมาก ส่วนข้อเสียคือ สร้างนิสัยไม่ประหยัด และฟุ่มเฟือย ข้อเสนอแนะของผู้บริโภคคือ ให้ขยายร้านค้ารับบัตรเครดิตให้มากกว่านี้ และมีระยะเวลาผ่อนชำระนาน

ศูนย์ เลขาวิวัฒน์ (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 500 ตัวอย่างที่มีประวัติการชำระหนี้คืนธนาคารตรงต่อเวลา ไม่เคยเป็นหนี้ที่มีปัญหา ผลการศึกษาโดยวิธีสมการถดถอยพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ อาทิเช่น รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และอาชีพที่แตกต่างกัน ล้วนมีอิทธิพลต่อการกำหนดขนาดวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตของผู้ถือบัตร โดยที่ถ้าผู้มีรายได้มากก็มีโอกาสได้รับอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตมากกว่าผู้มีรายได้น้อย ส่วนผู้มีประสบการณ์ในการทำงานมาก ก็มีโอกาสได้รับอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตมากกว่าผู้มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย และผู้มีอาชีพนักธุรกิจหรือเป็นเจ้าของกิจการก็มีโอกาสได้รับอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตสูงกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ