

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า จากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้คือ

ทฤษฎีอุปสงค์

อุปสงค์ต่อสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง (**demand**) หมายถึงปริมาณสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ ณ ระดับราคาต่างๆกันของสินค้าหรือบริการชนิดนั้นๆ ในระยะเวลาที่กำหนด โดยความต้องการซื้อนั้นผู้บริโภคต้องมีอำนาจซื้อด้วย (**purchasing power**) กล่าวคือผู้บริโภคจะต้องมีเงินเพียงพอและมีความเต็มใจที่จะซื้อ (**ability and willingness**) สินค้าหรือบริการนั้น เช่น นายสมปอง ต้องการซื้อโทรทัศน์ และนายสมปอง มีเงินเพียงพอที่จะซื้อโทรทัศน์ ในกรณีนี้จะเป็นอุปสงค์ที่สัมฤทธิ์ผล แต่ถ้านายสมปอง มีความต้องการซื้อโทรทัศน์แต่มีเงินไม่เพียงพอที่จะซื้อ ในกรณีนี้ไม่ถือว่าเป็นอุปสงค์

ปัจจัยที่กำหนดปริมาณความต้องการซื้อหรืออุปสงค์ มีดังนี้คือ

- 1) ราคาสินค้าชนิดนั้น เมื่อราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้น ปริมาณซื้อจะลดลง แต่ถ้าราคาสินค้าลดลง ปริมาณซื้อจะมีมากขึ้น
- 2) ราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ของปริมาณซื้อนอกจากจะขึ้นอยู่กับราคาสินค้าชนิดนั้นแล้ว ยังขึ้นกับราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งแบ่งความสัมพันธ์ของสินค้าได้เป็น 2 ชนิดคือ

21) สินค้าที่ใช้ทดแทนกัน การที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าชนิดใดมากน้อยเพียงใด จะต้องพิจารณาถึงราคาสินค้าที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ดินสอกับปากกา เนื้อไก่กับเนื้อหมู เป็นต้น ถ้าราคาเนื้อหมูสูงขึ้นในขณะที่ราคาเนื้อไก่คงเดิม ผู้บริโภคก็จะลดการบริโภคเนื้อหมูลงแล้วหันมาบริโภคเนื้อไก่เพิ่มขึ้น จึงกล่าวได้ว่า เมื่อราคาสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้นจะทำให้ปริมาณซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้ทดแทนกันได้เพิ่มขึ้นด้วย แต่ราคาสินค้าชนิดหนึ่งลดลงจะทำให้ปริมาณซื้อของสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้ทดแทนกันได้ลดลงด้วย ดังนั้นความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดกันที่ใช้ทดแทนกันจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

22) สินค้าที่ใช้ประกอบกันหรือใช้ร่วมกัน เช่น รถยนต์กับน้ำมันเชื้อเพลิง ยาเสพติดกับแปรงสีฟัน กาแฟกับน้ำตาล เป็นต้น เมื่อราคาน้ำตาลแพงขึ้น นอกจากปริมาณซื้อน้ำตาลจะลดลงแล้วปริมาณความต้องการซื้อกาแฟก็จะลดลงด้วย ทั้งๆที่ราคาของกาแฟไม่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดที่ใช้ประกอบกันจะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

3) รายได้ของผู้บริโภค รายได้ของผู้บริโภคเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการกำหนดอุปสงค์ การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้บริโภคกับปริมาณความต้องการซื้อสินค้าสามารถแบ่งสินค้าออกเป็น 2 ชนิด คือ

3.1) สินค้าปกติ ปริมาณซื้อสินค้าปกติทั่วไปจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับรายได้ของผู้บริโภค กล่าวคือ ถ้าผู้บริโภคมีรายได้มาก ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลง ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะลดลงด้วย

3.2) สินค้าด้อยคุณภาพ สินค้าบางชนิดเป็นสินค้าด้อยคุณภาพในสายตาของผู้บริโภค ปริมาณซื้อสินค้าประเภทนี้จะมีความสัมพันธ์ตรงกันข้ามกับระดับรายได้ของผู้บริโภค กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคมีรายได้เพิ่มขึ้น อุปสงค์ในสินค้าประเภทนี้จะลดลง แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลง อุปสงค์ในสินค้าประเภทนี้จะเพิ่มขึ้น สินค้าเหล่านี้ ได้แก่ บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป เสื้อผ้าราคาถูก เป็นต้น

4) ปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ รสนิยมผู้บริโภค จำนวนประชากร การคาดคะเนสินค้าและปริมาณสินค้าในอนาคต ฤดูกาล และสภาพการกระจายรายได้ในระบบเศรษฐกิจ โดยปัจจัยเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดปริมาณความต้องการซื้อหรืออุปสงค์

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิชาติ วรพัฒน์ (2540) ทำการศึกษาปัญหาการใช้สินเชื่อบุคคลของข้าราชการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบปัญหาการใช้สินเชื่อบุคคล โดยออกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ชุด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติในเชิงพรรณนา มีผลการศึกษาดังนี้ ปัจจัยในการเลือกสินเชื่อบุคคล คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ เงินไม่ซับซ้อน และวงเงินกู้อนุมัติสูง สินเชื่อที่นิยมใช้มากคือ สินเชื่อเพื่อการเคหะ ซึ่งใช้แหล่งเงินทุนจากธนาคารพาณิชย์และธนาคารอาคารสงเคราะห์ รองลงมาคือสินเชื่อเอนกประสงค์ และสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการ ซึ่งใช้แหล่งเงินทุนจากสหกรณ์ออมทรัพย์ ปัญหาการใช้สินเชื่อบุคคลคือ อัตราดอกเบี้ยค่อนข้างสูง รองลงมาเป็นปัญหาเงินของแหล่งเงินทุน สถาบันการเงินที่พบปัญหามากที่สุดคือธนาคารอาคารสงเคราะห์

หทัยรัตน์ ฐิติบัญญัติ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรด้านพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งศึกษาถึงความคิดเห็นและปัญหาของผู้ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 ธนาคาร โดยใช้แบบสอบถามความคิด จำนวน 180 ราย มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS แสดงค่าความถี่และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธี Cross Tab ผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือครองบัตรเครดิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองเฉลี่ย 2 บัตรต่อคน บัตรเครดิตที่มีการถือครองมากที่สุดคือ บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ผู้ถือครองบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีวงเงินประมาณ 10,000-50,000 บาท การชำระหนี้คืนธนาคารขั้นต่ำ 10% แต่ไม่น้อยกว่า 1,000 บาท มูลค่าการใช้จ่ายเฉลี่ย 3,001-5,000 บาทต่อเดือน สถานที่ที่นิยมใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตคือห้างสรรพสินค้า สินค้าที่นิยมใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตคือเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตคือไม่ต้องจ่ายเงินสดทันที เนื่องจากมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตพบว่า อาชีพของผู้ถือครองบัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับวงเงินบัตรเครดิตและมูลค่าการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มอาชีพที่มีปัญหาในการค้างชำระหนี้คือพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ โดยมีเหตุผลในการค้างชำระหนี้คือมีเหตุ

ถูกเงิน คนโสดจะมีการใช้จ่ายบัตรเครดิตน้อยกว่าคนมีครอบครัว ปัญหาของธนาคารที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตให้ความสนใจคือ ค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดแพง ร้านค้าบางแห่งไม่รับบัตรเครดิต ร้านค้าเก็บค่าธรรมเนียม ธนาคารแจ้งยอดไม่ถูกต้อง

วุฒิ เมฆประมวล (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตชาวไทย พหุวิจัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน **386** คน ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ปีการศึกษา **2542-2543** แยกเป็นกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน **79** คน กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน **138** คน และกลุ่มสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ จำนวน **169** คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้ของผู้ปกครองนักศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ผู้ปกครองของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับราชการ ระดับรายได้ต่อเดือนของนักศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเป็นบัตรเงิน และกลุ่มตัวอย่างมีความสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับพอใช้ พฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่ นักศึกษาใช้ในการเบิกถอนเงินจากตู้เอทีเอ็ม รองลงมาคือ ใช้ยืมหนังสือจากห้องสมุด ใช้ชำระค่าหน่วยกิตกระบวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียน โอนเงินในไมโครชิพ และใช้ชำระค่าสินค้าในร้านค้าที่มีเครื่องหมาย **SCB Smart Card** ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บัตรเครดิตเฉลี่ย **4** ครั้งต่อเดือน ส่วนในเรื่องปัญหาการใช้บัตรเครดิตพบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่องคุณภาพของบัตร รองลงมาคือ ปัญหาความขัดข้องของระบบ **online** จากเครื่องบริการเงินด่วน ปัญหาความรู้ความเข้าใจในวิธีการใช้บัตรเครดิต ปัญหาสถานที่ตั้งเครื่องบริการเงินด่วนอยู่ในสถานที่ที่ไม่ปลอดภัย และปัญหาขั้นตอนการทำรายการของเครื่องเติมเงินค่อนข้างซับซ้อน

สถาพร จาตุวรรณ์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้และปัจจัยกำหนดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมสาเหตุของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต สาเหตุของการใช้และปัจจัยกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล ใช้การสุ่มตัวอย่าง **400** ตัวอย่าง จากผู้ใช้บัตรเครดิต **102** ตัวอย่าง และไม่ใช้บัตรเครดิต **298** ตัวอย่าง ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตใช้สถิติเชิงพรรณนา สาเหตุของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตวิเคราะห์โดยแบบจำลองโลจิสต์ ส่วนการศึกษาปัจจัยกำหนดปริมาณการใช้จ่ายใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน ผลการศึกษาพบว่า บัตรเครดิตเป็นสิ่งสนับสนุนพฤติกรรมการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยของ

นักศึกษา แต่ส่วนใหญ่ นักศึกษายังนิยมใช้เงินสดชำระค่าสินค้าและบริการ โดยการเพิ่มขึ้นของสมาชิกครอบครัวที่ไม่อยู่ในวัยทำงานและการได้รับสินเชื่อเพื่อการบริโภคจากการมีบัตรเครดิตเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักศึกษามีแนวโน้มที่จะใช้เงินสดชำระค่าสินค้าและบริการแทนบัตรเครดิต แต่การเพิ่มขึ้นของอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว การได้รับความสะดวกและความปลอดภัยจากการพกพาบัตรเครดิตทำให้มีแนวโน้มที่จะใช้บัตรเครดิตแทนเงินสด ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรขึ้นกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว เพศ และชั้นปีการศึกษา

อุษณา ไชยสถิตวานิช (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ถือครองบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ 4 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 ราย มาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาในรูปความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และลำดับความสำคัญ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือครองบัตรเครดิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานธุรกิจเอกชน มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิตที่ถือส่วนใหญ่ 1 บัตรต่อคน บัตรเครดิตที่นิยมมากที่สุดคือ บัตรเครดิตกรุงไทย ส่วนใหญ่มีวงเงินประมาณ 10,000-50,000 บาท ใช้จ่ายผ่านบัตร 1-5 ครั้งต่อเดือน มูลค่าการใช้จ่ายเฉลี่ย 5,001-10,000 บาทต่อเดือน สินค้าที่นิยมใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตคือเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย สถานที่ที่นิยมใช้บัตรเครดิตคือห้างสรรพสินค้า ผู้ถือครองบัตรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบัตรเครดิตเฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่ผู้ถือบัตรจากกลุ่มตัวอย่างไม่มีปัญหาค้างชำระหนี้ และยังนิยมถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์อย่างน้อย 1 บัตรด้วย ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือครองบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์คือ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของบัตร ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตร ปัจจัยด้านการให้บริการของผู้ถือบัตร และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

จิรัฐติกาล พรหมสิทธิ์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระเพื่อศึกษา

ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ซึ่งรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย มาทำการวิเคราะห์ด้วยการทดสอบไค สแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการทดสอบไค สแควร์ พบว่า รายได้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์สูงที่สุดกับอุปสงค์สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้า ขณะที่การวิเคราะห์โดยการถดถอยแบบพหุคูณ พบว่ารายได้และราคาสินค้าเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีผลต่ออุปสงค์สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้า ส่วนผลทางการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ พบว่า อัตราดอกเบี้ยมีอิทธิพลมากที่สุดในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และราคา ส่วนโปรโมชั่นพิเศษมีอิทธิพลมากที่สุดในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ความสุภาพของพนักงานมีอิทธิพลมากที่สุดในกลุ่มปัจจัยด้านสถานที่ บุคลากร และกระบวนการ และความเชื่อมั่นในตัวสถาบันการเงินมีอิทธิพลมากที่สุดในปัจจัยอื่นๆ ส่วนผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระที่สูง ความยุ่งยากด้านเอกสาร หลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อที่เข้มงวด และระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ตามลำดับ