

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างและลักษณะทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร อุปสงค์ของผู้ถือบัตร ประเภทของบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ และความสัมพันธ์ของปัจจัยต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ และใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด จากผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ที่เข้ามาใช้บริการตามห้างสรรพสินค้า 6 แห่ง คือ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล-สาขากาดสวนแก้ว ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน-สาขาแอร์พอร์ต ห้างเอสไอ โลดส์-สาขาหางดง ห้างเอสไอโลดส์ - สาขาคำเที่ยง ห้างคาร์ฟูร์ - สาขาเชียงใหม่ และห้างบิ๊กซี - สาขาเชียงใหม่ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 370 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1) โครงสร้าง ลักษณะทั่วไปของผู้ถือ อุปสงค์ของผู้ถือบัตร และประเภทของบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร สามารถสรุปได้ดังนี้คือ ผู้ถือบัตรเป็นเพศหญิงและเพศชาย สัดส่วนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 20 ถึง 35 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาถึงปริญญาตรี ทำงานเป็นลูกจ้างและพนักงานบริษัทเอกชนเป็นส่วนมาก มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 ถึง 12,000 บาท มีขนาดครอบครัว 3 คนขึ้นไป และส่วนใหญ่จะถือบัตร ตั้งแต่ 2 ใบขึ้นไป

ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่ มีวงเงินเครดิตรวมอยู่ระหว่าง 10,000 ถึง 39,000 บาท สัดส่วนร้อยละ 56.7 ซึ่งผู้ที่มีวงเงินเครดิตรวมตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 6.5 เท่านั้น หลังจากทราบบวงเงินเครดิตรวมแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดระดับอุปสงค์และจัดระดับของอุปสงค์ โดยใช้เกณฑ์การให้วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 5 เท่าของรายได้ ดังนี้คือ 1.) อุปสงค์ระดับน้อย คือ ผู้ที่ได้รับวงเงินเครดิตรวมในช่วง 5,000 ถึง 19,000 บาท 2.) อุปสงค์ระดับกลาง คือ ผู้ที่ได้รับวงเงินเครดิตรวมในช่วง 20,000 ถึง 74,000 บาท 3.) อุปสงค์ระดับมาก คือผู้ที่ได้รับวงเงินเครดิตรวมตั้งแต่ 75,000บาทขึ้นไป ซึ่งผลจากการจัดระดับอุปสงค์ สามารถสรุปผลได้ดังนี้คือ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ถือบัตรที่มีอุปสงค์ระดับกลางมากที่สุด รองลงมาคือ อุปสงค์ระดับน้อยและอุปสงค์ระดับมาก ตามลำดับ

ผลการศึกษาประเภทบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร พบว่า มีบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ประเภทบัตรซื้อสินค้าเป็นเงินผ่อนมากที่สุด รองลงมาคือ บัตรเครดิตและซื้อสินค้า

เป็นเงินผ่อน สุดท้ายคือ บัตรซื้อสินค้าและกดเงินสด ตามลำดับ จากการศึกษา บัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคารที่มีผู้ถือบัตรเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก ได้แก่ บัตรเฟิร์สซ้อยส์ บัตรอออนเอ็กซ์เพรสการ์ด บัตรอออนการ์ด บัตรอออนมาสเตอร์การ์ด และบัตรเพาเวอร์บายการ์ด ตามลำดับ

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ระดับน้อย (วงเงินเครดิตรวมระหว่าง 5,000 ถึง 19,000 บาท) พบว่า ปัจจัยด้านบริการมีอิทธิพลมากและมีความสำคัญมากกว่า ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านบัตร ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย ตามลำดับ ซึ่งเมื่อศึกษาถึงรายละเอียดแล้ว ปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพล 5 อันดับแรก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การพิจารณาด้านการสมัคร การพิจารณาด้านการต้อนรับ การพิจารณาจากอัตราดอกเบี้ย การพิจารณาเงื่อนไขการเป็นสมาชิก และการพิจารณาจากความสะดวกเมื่อต้องไปติดต่อ ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ระดับกลาง (วงเงินเครดิตรวมระหว่าง 20,000 ถึง 74,000 บาท) พบว่า ปัจจัยด้านบริการมีอิทธิพลมาก และมีความสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบัตร ปัจจัยด้านสถานที่และปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย ตามลำดับ ซึ่งเมื่อศึกษาถึงรายละเอียดแล้ว ปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ระดับกลาง 5 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ การพิจารณาด้านการสมัคร การพิจารณาด้านการต้อนรับ การพิจารณาจากอัตราดอกเบี้ย การพิจารณาจากการอำนวยความสะดวก และการพิจารณาจากการส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ระดับมาก (วงเงินเครดิตรวมตั้งแต่ 75,000 บาทขึ้นไป) พบว่า ปัจจัยด้านบริการมีอิทธิพลมากและมีความสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านบัตร ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย ซึ่งเมื่อศึกษาถึงรายละเอียดแล้ว ปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ระดับมาก 5 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การพิจารณาจากส่วนลด การพิจารณาด้านการสมัคร การพิจารณาด้านการต้อนรับ การพิจารณาอัตราดอกเบี้ย และการพิจารณาด้านการส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์โดยรวมของบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร พบว่า ปัจจัยด้านบริการมีอิทธิพลมากและมีความสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบัตร ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย เมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยโดยรวมแล้ว ปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์โดยรวม 5 อันดับแรก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การพิจารณาด้านการสมัคร การพิจารณาด้านการต้อนรับ การพิจารณาจากส่วนลด การพิจารณาจากการอำนวยความสะดวก และการพิจารณาเงื่อนไขการเป็นสมาชิก ตามลำดับ

โดยสรุปแล้ว ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ในแต่ละระดับ ไม่ว่าจะเป็นอุปสงค์ระดับกลาง อุปสงค์ระดับมากและอุปสงค์โดยรวมจะมีลักษณะใกล้เคียงกัน กล่าวคือ จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบริการเป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านบัตรเป็นอันดับสองและสาม ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านส่งเสริมการขายเป็นอันดับสี่และห้า ตามลำดับ จะมีเฉพาะอุปสงค์ระดับน้อยที่แตกต่างจากอุปสงค์ระดับอื่น กล่าวคือ จะให้ความสำคัญด้านสถานที่และด้านบัตรเป็นอันดับสองและสาม ด้านราคาและด้านส่งเสริมการขายเป็นอันดับสี่และห้า ตามลำดับ

3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร จะพิจารณาจากอุปสงค์โดยรวมได้แก่ ด้านบัตร ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการขาย และ ด้านบริการ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ ของปัจจัยด้านบัตร กับอุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร พบว่า ปัจจัยด้านบัตรมีความสัมพันธ์ต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตร โดยมี 2 ปัจจัยย่อยที่มีความสัมพันธ์ต่ออุปสงค์อย่างมีนัยสำคัญคือ การพิจารณาเงื่อนไขการเป็นสมาชิก ในด้านของรายได้ขั้นต่ำของผู้สมัครบัตร และการพิจารณาถึงความแพร่หลายการยอมรับของร้านค้าในด้านของการให้แสดงเพื่อรับส่วนลดในการใช้บริการ

ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านราคากับอุปสงค์ของผู้ถือบัตร เครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร พบว่า ปัจจัยด้านราคา มีความสัมพันธ์ต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตร โดยมี 3 ปัจจัยย่อย ที่มีความสัมพันธ์ต่ออุปสงค์อย่างมีนัยสำคัญ คือ การพิจารณาจากอัตราดอกเบี้ย การพิจารณาจากเบี้ยปรับ และการพิจารณาจากส่วนลด

ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสถานที่กับอุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์ต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตร โดยมีปัจจัยย่อยที่มีความสัมพันธ์ต่ออุปสงค์อย่างมีนัยสำคัญ คือ การพิจารณาจากการอำนวยความสะดวกปลอดภัย ในด้านที่มีเจ้าหน้าที่รับชำระค่าวงคได้ และมีจุดจ่ายชำระค่าวงคได้

ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายกับอุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย มีความสัมพันธ์ต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตร โดยมีปัจจัยย่อยที่มีความสัมพันธ์ต่ออุปสงค์อย่างมีนัยสำคัญ คือ การพิจารณาจากการส่งเสริมการขายในรูปแบบของการให้ของสมนาคุณกับสมาชิกใหม่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในด้านการโฆษณาทางวิทยุ การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ และการประชาสัมพันธ์โดยบุคคล ในด้านการแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบริการกับอุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร พบว่า ปัจจัยด้านบริการ มีความสัมพันธ์ต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตร โดยมียปัจจัยย่อยที่มีความสัมพันธ์ต่ออุปสงค์อย่างมีนัยสำคัญ คือ การพิจารณาด้านการสมัคร ในเรื่องของระยะเวลาในการอนุมัติที่รวดเร็วและการสมัครง่ายขึ้นตอนไม่ยุ่งยาก และการพิจารณาด้านอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องมีบริการถอนเงินและชำระเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ

## 5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำผลไปอภิปราย ได้ดังนี้

1) โครงสร้างและลักษณะทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงวัยเริ่มทำงาน ระดับรายได้ยังไม่สูงมากนัก โดยมีอาชีพเป็นลูกจ้างและพนักงานบริษัทเอกชน ปกติผู้ถือบัตรจะได้รับวงเงินเครดิตมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับรายได้ของแต่ละคน ซึ่งจากการที่ระดับรายได้ไม่สูงมากนักทำให้ไม่สามารถเข้าถึงเกณฑ์เงื่อนไขของการถือบัตรที่ออกโดยธนาคาร ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดได้ ส่วนใหญ่การใช้บัตรของผู้ถือบัตรกลุ่มนี้เป็นการใช้บัตรเพื่อซื้อสินค้าแล้วผ่อนชำระ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับรายได้จะเป็นตัวกำหนดอำนาจการซื้อและประเภทของการถือบัตร เนื่องจากกลุ่มของผู้ที่สามารถถือบัตรประเภทนี้เป็นกลุ่มที่มีขนาดใหญ่ ฉะนั้นการที่จะเพิ่มหรือขยายฐานลูกค้านั้น จึงยังสามารถทำได้อีกมาก หากมีการเพิ่มวงเงินต่อบัตรหรือเพิ่มชนิดบัตรให้มีความหลากหลายก็จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ถือบัตรในกลุ่มนี้ได้

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร เมื่อพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากเป็นอันดับแรกต่อระดับอุปสงค์ และมีอิทธิพลต่ออุปสงค์ เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ แสดงให้เห็นว่า ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการ โดยเฉพาะเรื่องระยะเวลาให้มีความสะดวกรวดเร็ว สมัครง่ายขึ้นตอนไม่ยุ่งยาก การอนุมัติที่รวดเร็ว รวมถึงความสะดวกในการที่มีบริการถอนเงินและชำระเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ ทั้งนี้สภาพปัจจุบันนั้น การให้สินเชื่อเพื่อการบริโภคมีสัดส่วนสูงมากขึ้น สถาบันการเงินทั้งที่เป็นธนาคารและไม่ใช่ธนาคาร ได้แข่งขันกันออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อบริโภคหลากหลายมากขึ้น การขอเป็นผู้ถือบัตรหรือขอใช้บริการทำได้ง่ายและสะดวก ผู้ต้องการถือบัตรจึงมีโอกาเลือกใช้บริการตามความพอใจเป็นอันดับแรก ขณะที่ปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียมมีอิทธิพลต่อระดับอุปสงค์มากเป็นอันดับสองรองจากด้านบริการเพราะว่าในปัจจุบัน ผู้ถือบัตรมี

ความรู้ความเข้าใจในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยและเบี้ยปรับ ตลอดจนการให้ส่วนลดกับผู้ถือบัตรเมื่อชำระก่อนกำหนดพอสมควร จึงเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งในการพิจารณา และเลือกถือบัตรแต่เรื่องค่าธรรมเนียมกลับไม่มีผลต่ออุปสงค์มากนัก อาจเนื่องมาจากค่าธรรมเนียมเป็นเรื่องใหม่ที่ยังไม่คุ้นเคยและส่วนใหญ่เกิดกับผู้ถือบัตรที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อเงินสดเท่านั้น ซึ่งมีผลน้อยต่อผู้ที่ต้องการซื้อสินค้าเป็นเงินสด นอกจากนี้ปัจจัยด้านบัตรและปัจจัยด้านสถานที่ก็มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสามและสี่ต่อระดับอุปสงค์ โดยเฉพาะการกำหนดรายได้ขั้นต่ำที่ไม่สูงมากนัก เมื่อเทียบกับการออกบัตรเครดิตโดยธนาคาร มีหลักเกณฑ์ขั้นตอนที่ง่ายกว่า จึงใจให้ผู้สนใจอยากที่จะสมัครบัตร การที่สามารถแสดงบัตรเพื่อรับส่วนลดก็เป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการถือบัตร ในภาวะที่มีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ผู้ถือบัตรยังพิจารณาในเรื่องของค่าธรรมเนียมเคาน์เตอร์หรือจุดชำระค่างวดด้วย เนื่องจากต้องการความมั่นใจและสามารถสอบถามข้อสงสัยได้ทันที

ดังนั้น การที่จะสามารถแข่งขันได้ของธุรกิจหรือการจะขยายฐานลูกค้า จึงจำเป็นต้องตอบสนองปัจจัยต่างๆข้างต้นได้ โดยต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นสำคัญ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมและไม่สูงนัก โดยอาจนำค่าธรรมเนียมมาชดเชยรายได้ในส่วนของดอกเบี้ยก็ได้

3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อ เกณฑ์เงื่อนไขระดับรายได้ขั้นต่ำของผู้สมัครที่ไม่สูงเกินไป การมีส่วนลดจากการแสดงบัตรเมื่อซื้อสินค้าเป็นสิ่งจูงใจ การคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำ คิดเบี้ยปรับในอัตราที่ไม่สูง มีส่วนลดเมื่อชำระก่อนกำหนด การมีเคาน์เตอร์ที่จ่ายชำระเงินได้สะดวกและเกิดความมั่นใจ การให้ของสมนาคุณแก่สมาชิกใหม่ การโฆษณาทางวิทยุและหนังสือพิมพ์ การแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน ระยะเวลาในการอนุมัติที่รวดเร็ว ขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากและมีบริการรับฝาก-ถอนเงินจากเครื่องอัตโนมัติ ล้วนเป็นเรื่องที่สำคัญที่บริษัทผู้ออกบัตรต้องนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจ หากให้ความสำคัญกับปัจจัยใด ควรที่จะนำปัจจัยย่อยมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจด้วย

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำผลการศึกษาดังกล่าวไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังนี้

1) การที่จะได้รับสมาชิกใหม่หรือต้องการขยายฐานสมาชิกเพิ่มขึ้น สถาบันการเงินหรือบริษัทที่ออกบัตร ควรที่จะกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อและกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สามารถคัดเลือกผู้ถือบัตรที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้มากขึ้น

2) ทุกปัจจัย ล้วนมีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ถือบัตร ดังนั้น ฝ่ายการตลาดและฝ่ายขายของ

บริษัท ควรดำเนินการด้านการตลาดให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย โดยควรมีการพิจารณาและปรับปรุงด้านต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ควรพิจารณาออกบัตรให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม รวมถึงแสวงหาร้านค้าสมาชิกให้มีความหลากหลายในอันที่จะนำบัตรไปใช้แสดงเพื่อเป็นส่วนลดในสถานที่ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง
- 2.2 ควรทำความเข้าใจในเรื่องของอัตราค่าธรรมเนียม โดยอาจปรับปรุงเรื่องอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ และส่วนลด ให้มีอัตราที่ลดลงและเพิ่มค่าธรรมเนียม เพื่อชดเชยส่วนที่ปรับลดลงนั้น
- 2.3 ควรเพิ่มจุดรับชำระเงินให้ครอบคลุมพื้นที่ และพยายามสื่อสารให้กับผู้ถือบัตรได้ทราบจุดที่ให้บริการรับชำระ โดยอาจจัดเตรียมพนักงานที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบข้อซักถาม ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วด้วย
- 2.4 ควรจัดเตรียมให้มีของสมนาคุณสำหรับสมาชิกใหม่ และเน้นสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น วิทยุและหนังสือพิมพ์ รวมทั้งให้มีการแนะนำสมาชิกจากเพื่อนร่วมงานด้วย
- 2.5 ควรปรับปรุงระยะเวลาและขั้นตอนในการทำบัตรให้มีความรวดเร็ว มีการจัดเตรียมเครื่องรับฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติเข้ามาใช้ตามสถานที่ต่างๆ มากขึ้น

3) ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ควรนำปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับอุปสงค์มาวางรูปแบบการให้บริการแบบครบวงจร โดยพิจารณาตั้งแต่เริ่มต้นการสมัคร ไปจนถึงการให้บริการหลังจากที่มีการใช้บัตร เช่น ขั้นตอนการสมัคร สิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การติดป้ายสัญลักษณ์ หรือป้ายบอกจุดที่ต้องการติดต่อให้ชัดเจนและการจัดเตรียมพนักงานคอยให้คำแนะนำ

4) ผู้ที่สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร ควรมีการศึกษาต่อในประเด็นปัญหาหรือความคิดเห็นของผู้ถือบัตร เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคาร