

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในเรื่องพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ และวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการสุ่มตัวอย่างจากผู้ถือครองบัตรเครดิตที่มีการบริโภคใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจำนวน 320 ราย จากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ทั้งสิ้น 4 สถาบัน คือ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุอยู่ระหว่าง 36-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานธุรกิจเอกชน/ลูกจ้าง มีรายได้ประมาณ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัวมีประมาณ 3 คน ส่วนใหญ่ผู้ถือครองบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จะถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ร่วมด้วยจำนวน 1 บัตร โดยบัตรเครดิตที่นิยมถือครองมากที่สุด ได้แก่ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย รองลงมาคือบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ และบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ ตามลำดับ ซึ่งวงเงินที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตได้รับประมาณ 10,000 – 50,000 บาท

ส่วนพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะถือครองบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำนวน 1 บัตร โดยจะนิยมถือบัตรเครดิตกรุงไทยมากที่สุด รองลงมาคือ บัตรเครดิตกรุงศรีจีอี บัตรเครดิต ไดเนอร์ส คลับ และบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ตามลำดับ และมีวงเงินบัตรเครดิตประมาณ 10,000 – 50,000 บาท การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 1 - 5 ครั้ง มูลค่าการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 5,001 – 10,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ เพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคเป็นหลัก ส่วนสถานที่ที่

นิยมใช้จ่ายบัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ ห้างสรรพสินค้า ร้านค้าทั่วไป สถานบริการน้ำมัน ร้านอาหาร และที่พักแรม เช่น โรงแรม รีสอร์ท เป็นต้น ซึ่งประเภทสินค้าที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตนิยมจ่ายด้วยบัตรเครดิตมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย สินค้าอุปโภคบริโภค เช่น อาหาร ผลไม้ คิวเดินทาง เช่น เครื่องบิน รถประจำทาง น้ำมัน เชื้อเพลิง และเครื่องหนัง เช่น รองเท้า กระเป๋า ฯลฯ สำหรับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตจากสถาบันที่ออกบัตรเครดิต ผู้ถือครองบัตรจะได้รับข่าวสารข้อมูลโดยเฉลี่ยประมาณเดือนละครั้ง ซึ่งถือเป็นแหล่งที่ให้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตแก่ผู้ถือครองบัตรเครดิตมากที่สุด ในส่วนของปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิตนั้น ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต มีเพียงส่วนน้อยที่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต และปัญหาที่พบมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อัตราค่าธรรมเนียมในการทำบัตรและค่าธรรมเนียมรายปีสูงเกินไป อันดับที่ 2 มีจำนวนผู้ประสบปัญหาเท่ากันในเรื่องคือ มีค่าธรรมเนียมในการชำระค่าเช่าในอัตราที่สูงเกินไปและมีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการโอนหรือเบิกถอนเงินสดผ่านเครื่องอัตโนมัติ และอันดับสุดท้ายคือปัญหาความไม่เข้าใจขั้นตอนในการทำรายการของลูกค้า และสำหรับปัญหาเกี่ยวกับการค้างชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตร ส่วนใหญ่ไม่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับการค้างชำระหนี้บัตรเครดิต มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่มีปัญหานี้ ซึ่งส่วนใหญ่มีเหตุผลในการค้างชำระหนี้บัตรเครดิต คือ มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินอื่นๆที่ไม่คาดฝัน รองลงมาคือมีค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ครัวเรือน และสำหรับวงเงินบัตรเครดิตที่ผู้บริโภครับส่วนใหญ่มีวงเงินที่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน สำหรับผู้ถือครองบัตรเครดิตซึ่งเป็นส่วนน้อยและมีวงเงินไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบันนั้น ส่วนใหญ่มีความต้องการขยายวงเงินเพิ่มขึ้นประมาณ 50,001 – 100,000 บาท

จากการศึกษาในภาพรวมพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มากที่สุดคือปัจจัยด้านความปลอดภัย มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียม มีความสำคัญมากเป็นอันดับที่ 2 ส่วนปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตมีความสำคัญจัดอยู่ในอันดับที่ 3 และปัจจัยด้านการให้บริการของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต มีความสำคัญอยู่ในอันดับที่ 4 สำหรับปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุดคือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในอันดับที่ 5 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย โดยเรียงลำดับตามความสำคัญของแต่ละปัจจัย ดังที่กล่าวข้างต้น พบว่า ในรายละเอียดของปัจจัยด้านความปลอดภัย การให้ความคุ้มครองความปลอดภัยจากผู้ออกบัตร โดยสามารถออกบัตรใหม่ทดแทนได้ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือความสามารถในการแจ้งอายัดบัญชีได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นอันดับที่ 2 และการให้

ความคุ้มครองโดยมีการประกันภัยหรือถูกขโมย จัดเป็นอันดับที่ 3 ส่วนการให้ความคุ้มครองความปลอดภัยจากผู้ออกบัตรโดยให้มีการประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง จัดเป็นอันดับที่ 4 สำหรับความปลอดภัยของผู้ถือบัตรในการพกพาบัตรเครดิต จัดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 5 และปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับสุดท้ายในด้านนี้คือ ความปลอดภัยของผู้ถือบัตรในการใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการแทนเงินสด

ปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียมเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 รองจากปัจจัยด้านความปลอดภัย และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียมแล้วพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การที่ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าในปีแรกหรือตลอดชีพจัดอยู่ในอันดับที่ 1 การที่ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการชำระเงินคืนหรือมีน้อย มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 และการเก็บค่าธรรมเนียมรายปีในอัตราที่เหมาะสม (กรณีที่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปี) มีความสำคัญอยู่ในอันดับที่ 3 สำหรับอันดับที่ 4 และ 5 คือ การมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยหรือชำระเงินนาน และการคิดอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระที่เหมาะสม(หรือไม่มีการคิดอัตราดอกเบี้ย) ตามลำดับ และการคิดอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระที่เหมาะสม(หรือไม่มีการคิดอัตราดอกเบี้ย) เป็นอันดับที่ 6 ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 7 คือการมีส่วนลดเมื่อปิดยอดผ่อนชำระก่อนกำหนด และอันดับสุดท้ายคือการมีค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้า อยู่ในอัตราที่เหมาะสม (หรือไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้า)

ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตรที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ บัตรเครดิตมีความแพร่หลายเป็นที่ยอมรับของร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งมีความสำคัญจัดอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมาคือ สิทธิประโยชน์ของบัตรที่สามารถใช้บริการจากบัตรเครดิตได้ทั้งในและต่างประเทศ เป็นอันดับที่ 2 และ บัตรสามารถใช้แสดงเพื่อรับส่วนลดในการใช้บริการตามสถานที่ต่างๆเป็นอันดับที่ 3 สำหรับสิทธิประโยชน์ของบัตรด้านวงเงินสินเชื่อที่ให้ในบัตร(2 หรือ 3 หรือ 5 เท่าหรือไม่จำกัด) เป็นอันดับที่ 4และด้านสิทธิประโยชน์ที่สามารถเลือกชำระเต็มจำนวนหรือชำระบางส่วนได้ จัดอยู่ในอันดับที่ 5 สำหรับการพิจารณาเงื่อนไขการเป็นสมาชิกคือรายได้ขั้นต่ำของผู้สมัครบัตรและสิทธิประโยชน์จากเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตรที่สามารถถอนเงินสดจากเครื่องอัตโนมัติได้ จัดอยู่ในอันดับที่ 6 เท่ากัน ส่วนสิทธิประโยชน์ของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตรที่มีหลายวงเงินในบัตรใบเดียว ไม่ว่าจะป็นวงเงินซื้อสินค้า วงเงินถอนเงินสดได้ และวงเงินบัตรเครดิต มีความสำคัญจัดอยู่ในอันดับที่ 7 และอันดับสุดท้ายคือเอกสารที่ใช้ในการสมัครมีน้อยจัดเป็นเงื่อนไขการเป็นสมาชิกที่มีความสำคัญน้อยที่สุดจัดอยู่ในอันดับที่ 8

ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีความสำคัญมากที่สุด 2 ด้านคือในด้านการสมัครที่มีขั้นตอนง่ายไม่ยุ่งยากและในด้านเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกที่มีบริการสอบถามข้อมูลและทำรายการ

ต่างๆผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เป็นปัจจัยที่จัดอยู่ในอันดับที่ 1 เท่ากัน รองลงมาคือ ในการสมัครบัตรมีระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว ในด้านการต้อนรับคือมีพนักงาน ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และ ในด้านเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกมีบริการถอน เงินและชำระเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งทั้งสามปัจจัยเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 เท่ากัน ส่วนอันดับที่ 3 คือ ด้านการต้อนรับลูกค้าที่มีพนักงานคอยแนะนำและตอบข้อซักถาม สำหรับอันดับที่ 4 คือการที่พนักงานยิ้มแย้ม บุคลิกดี มีความเป็นกันเอง และอันดับ 5 คือมีบริการ สมัครผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับสุดท้าย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด โดยที่การส่งเสริมการ ขายในรูปแบบต่างๆเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดสำหรับปัจจัยด้านนี้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้คือ การ ยกเว้นค่าธรรมเนียมการสมัครสมาชิกจัดเป็นอันดับที่ 1 การให้ของสมนาคุณกับสมาชิกใหม่เป็น อันดับที่ 2 และการจัดรายการคะแนนสะสมเพื่อแลกรางวัลต่างๆเป็นอันดับที่ 3 ส่วนในด้านสื่อ โฆษณาที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรทางด้านต่างๆ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมา คือการโฆษณา ทางโทรทัศน์ จัดอยู่ในอันดับที่ 4 การโฆษณาโดยการแจกใบปลิวและการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ จัดอยู่ในอันดับที่ 5 เท่ากันและอันดับที่ 6 คือ การโฆษณาทางวิทยุเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์น้อยที่สุด

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ และวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบัน การเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ บัตรเครดิต และ ผู้ถือครองบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่าง สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ ในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

1. สถาบันที่ออกบัตรเครดิต

สถาบันที่ออกบัตรเครดิต สามารถนำผลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้ในการวางแผนทาง การตลาด และพัฒนาบริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ให้เหมาะสมกับ กลุ่มความต้องการและให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

1.1 จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญใน อันดับที่สำคัญน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะในด้านสื่อโฆษณา เนื่องจากสื่อโฆษณา สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ในการเพิ่มจำนวนสมาชิกใหม่ได้ จากการใช้สื่อโฆษณา

ช่วยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้รู้จักบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ทั้ง 4 สถาบันนี้มากขึ้น ดังนั้นสื่อโฆษณาจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขอสถาบันการเงินทั้ง 4 สถาบัน แต่จากผลที่ได้นั้น แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นปัจจัยที่ถูกจัดอันดับให้มีความสำคัญน้อยที่สุด ดังนั้นสถาบันการเงินทั้ง 4 สถาบันจึงควรมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านสื่อโฆษณามากขึ้น โดยควรทำการเจาะกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายให้มากขึ้น เช่น การเพิ่มสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ เพื่อเน้นกลุ่มผู้ถือบัตรที่มีรายได้ระดับปานกลาง จนกระทั่งระดับสูง และนำเสนอสิทธิประโยชน์ต่างๆที่จะได้รับจากบัตร เพื่อจูงใจให้ประชาชนทั่วไปสนใจและเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินของตน นอกจากนี้อาจใช้สื่อด้านอื่นๆ ด้วย เช่น การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ ทางวิทยุ ทางอินเทอร์เน็ต ป้ายโฆษณาหรือการแจกใบปลิว เป็นต้น โดยการเลือกใช้สื่อโฆษณาแต่ละสื่อ นั้นควรคำนึงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายด้วย ประกอบกับการพัฒนาปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายต่างๆ ควบคู่ไปด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มากยิ่งขึ้น

1.2 สถาบันผู้ออกบัตรเครดิต ไคเนอรัส คลับ และสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตอเมริกัน เอ็กซ์เพรส ควรขยายสำนักงานสาขาของบริษัทมายังเขตภูมิภาคต่างๆเพิ่มขึ้น รวมถึงในเขตภาคเหนือด้วย เพื่อให้กลุ่มผู้ถือครองบัตรเครดิตของทั้งสองสถาบัน สามารถใช้บริการโดยตรงได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งจากการศึกษา พบว่า บัตรเครดิตจากทั้งสองสถาบัน ยังไม่เป็นที่ต้องการของร้านค้าบางแห่ง เนื่องจากการติดต่อกับทางบริษัทที่ออกบัตรมีความยุ่งยาก และมีขั้นตอนมาก เนื่องจากเป็นบริษัทต่างชาติ ทำให้ร้านค้าบางแห่งประสบปัญหาหลังจากการยอมรับบัตรเครดิตทั้งสอง ดังนั้นสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตทั้งสองควรปรับระบบการทำข้อตกลงระหว่างร้านค้าที่รับบัตรกับสถาบันผู้ออกบัตรทั้งสอง เพื่อให้มีขั้นตอนที่ง่ายขึ้น

1.3 ปัจจัยด้านราคาและค่าธรรมเนียมเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมาก จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านนี้มีความสำคัญมาเป็นอันดับที่ 2 ดังนั้นสถาบันผู้ออกบัตรควรศึกษาความต้องการของผู้ถือครองบัตรที่มีต่อปัจจัยทางด้านนี้ เพื่อปรับราคา ค่าธรรมเนียม หรืออัตราดอกเบี้ยให้ตรงตามความต้องการ และเป็นที่ยอมรับได้สำหรับผู้ถือครองบัตรเครดิตของสถาบันการเงินนั้นๆด้วย ซึ่งจากผลการศึกษาด้านสภาพปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิต พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่จะมีปัญหาในเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมในการทำบัตรและค่าธรรมเนียมรายปีสูงเกินไป ดังนั้นสถาบันการเงินที่ยังมีการคิดค่าธรรมเนียมแรกเข้าหรือรายปีในอัตราสูง ควรจะลดราคาหรือค่าธรรมเนียมให้ต่ำลง อันจะส่งผลให้มีผู้ถือครองบัตรเครดิตมากขึ้น

1.4 การคำนึงถึงรายได้ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งจากเงื่อนไขในการกำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำสำหรับผู้สมัครบัตรของแต่ละสถาบันนั้น ควรมีการศึกษาถึงจำนวนประชาชนทั้งประเทศที่มีฐานรายได้ดังที่กำหนดนั้นว่ามีจำนวนเท่าใด หากมีจำนวนน้อยควรลดฐานรายได้ขั้นต่ำลง (แต่ต้องไม่ต่ำกว่าฐานรายได้ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด) เพื่อการขยายฐานสมาชิกใหม่เพิ่ม โดยจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการกำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือนของสถาบันผู้ออกบัตรนั้น หากสถาบันใดกำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำไว้ต่ำกว่าสถาบันผู้ออกบัตรอื่นๆ สถาบันแห่งนั้นจะมีจำนวนผู้สมัครบัตรมากกว่า และมีจำนวนสมาชิกที่ถือครองบัตรเครดิตของสถาบันแห่งนั้นมากกว่า เป็นต้น

2. ผู้ถือครองบัตรเครดิต

2.1 ผู้ถือบัตรควรคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยของบัตรเครดิต โดยเลือกถือบัตรเครดิตให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ถือบัตรแต่ละคน เช่น หากผู้ถือบัตรมีพฤติกรรมชอบเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ ต้องการวงเงินจากบัตรเครดิตสูงหรือไม่มีการจำกัดวงเงิน และนิยมการชำระหนี้เต็มจำนวน ผู้บริโภคกลุ่มนี้ควรเลือกถือบัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตที่ใช้ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น บัตรเครดิต ไคเนอรัส คลับ หรือ บัตรเครดิต อเมริกันเอ็กซ์เพรส ส่วนผู้ที่มีความต้องการใช้บัตรได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ แต่ต้องการเลือกชำระเต็มจำนวนหรือชำระบางส่วนได้ โดยไม่ต้องการวงเงินสูงมากนัก อีกทั้งหากมีฐานเงินเดือนขั้นต่ำไม่สูงมากนัก ควรเลือกถือบัตรเครดิตประเภท บัตรเครดิตกรุงไทย หรือบัตรเครดิตกรุงศรีจีอี เป็นต้น

2.2 ผู้ถือบัตรควรคำนึงถึง ค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมในการสมัครสมาชิก ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินล่าช้า ค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า รวมถึงอัตราดอกเบี้ยต่างๆ จะต้องไม่สูงจนเกินไป

2.3 ผู้ที่ต้องการสมัครสมาชิกบัตรเครดิต ควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตให้เข้าใจอย่างละเอียดก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันต่างๆ

3. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาถึงมูลค่าในการเบิกถอนเงินสดโดยเฉลี่ยต่อเดือน ว่ามีการเบิกถอนในอัตราเท่าใด หรือจำนวนครั้งในการเบิกถอนเงินสดต่อเดือนเท่าใด เนื่องจากงานการศึกษานี้ได้ขาดคำถามในส่วนนี้ไป ซึ่งเป็นคำถามที่จะช่วยให้เห็นถึงสภาพทางการเงินของผู้ถือบัตรเครดิตได้อีกทางหนึ่ง

3.2 ควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมถึง สภาพปัญหาการใช้บริการจากบัตรเครดิต สภาพปัญหาการค้างชำระหนี้บัตรเครดิต ความคิดเห็นของผู้ถือครองบัตรเครดิต และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร ทั้งข้อจำกัด เงื่อนไข การให้บริการ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาประสิทธิภาพของสถาบันผู้ถือบัตรเครดิต และเพื่อให้ตรงตามความต้องการและเกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าที่ถือครองบัตรต่อไป

3.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ประเภทต่างๆ เช่น ประเภทบัตรผ่อนสินค้า บัตรห้างสรรพสินค้า และบัตรเครดิตที่ใช้ได้ทั่วไป เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลรายละเอียดของบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ประเภทต่างๆ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสถาบันต่างๆที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต ผู้ถือครองบัตรเครดิต และประชาชนที่สนใจให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มากยิ่งขึ้นต่อไป