บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้มีการแข่งขันกันระหว่างธนาคารพาณิชย์รุนแรงมากขึ้น แต่ในปี พ.ศ. 2540 ธนาคารพาณิชย์ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจอย่างรุนแรง กลายเป็นปัญหาที่จะต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน โดยมีมาตรการแสวงหาช่องทางในการเพิ่มรายได้และลดรายจ่าย ซึ่งการเพิ่มรายได้จะเป็นการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น บริการจัดการด้านการเงิน บริการจัดหาเงินทุน บริการธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจบัตรเครดิต ซึ่งค่าธรรมเนียมการบริการข้างต้นได้สร้างรายได้จำนวนมากให้แก่ธนาคารพาณิชย์มากกว่ารายได้จากอัตราดอกเบี้ย การลดรายจ่ายจะเน้นการปรับปรุงรูปแบบการทำงาน มีการลดจำนวนพนักงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้จนทำให้เกิดการบริการในรูปแบบของ “ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์” (electronic banking) ซึ่งเป็นรูปแบบของการบริการที่ให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ตลอดจนการเพิ่มคุณค่าในการบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพอใจสูงสุด ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (electronic banking) ได้กลายเป็นระบบหนึ่งที่ธนาคารพาณิชย์ให้ความสำคัญและสนใจนำมาใช้บริการลูกค้ามากขึ้น

ระบบเอทีเอ็ม (automatic teller machine : ATM) เป็นอีกบริการหนึ่งที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคและเป็นการบริการขั้นพื้นฐานด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่ธนาคารทุกธนาคารต่างให้ความสำคัญ เพราะเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคในด้านการถอนเงินสด โอนเงิน ฝากเงิน ตลอดจนการชำระค่าบริการและสินค้าต่าง ๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง จนปัจจุบันได้มีการพัฒนารูปแบบของบัตรเอทีเอ็มขึ้นมาใหม่หลายรูปแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

บัตรเอทีเอ็ม มีชื่อเต็มว่า Automatic Teller Machine Card (ATM) เป็นบัตรบริการเงินฝากชนิดหนึ่งที่ธนาคารพาณิชย์นำมาใช้เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าแทนบริการผ่านหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคาร ซึ่งได้ถูกนำมาใช้ในประเทศไทยเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2526 ซึ่งในระยะเริ่มต้นการให้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการด้วยเครื่องเอทีเอ็มมีประโยชน์เชิงประชาสัมพันธ์มากกว่าการให้บริการจริง เพราะเครื่องเอทีเอ็มมีราคาสูงมาก ธนาคารหลายแห่งเห็นว่าการใช้เครื่องเอทีเอ็มไม่คุ้นทุน อย่างไรก็ตามในระยะต่อมาการใช้บริการด้วยบัตรเอทีเอ็มได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงปรากฏว่าในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งได้จัดให้มีการบริการด้วยบัตรเอทีเอ็มแก่ลูกค้าทุกธนาคาร หลังจากนั้น ในปี พ.ศ. 2536 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพื่อให้สามารถใช้บริการร่วมกันได้ เรียกในชื่อ ATM Pool ทำให้ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่ถือบัตรเอทีเอ็มได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น เพราะสามารถใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็มใด ๆ ก็ได้ อีกทั้งยังสามารถใช้บริการข้ามจังหวัดได้อีกด้วย อย่างไรก็ตามการใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็มลูกค้าต้องรับภาระค่าธรรมเนียมในบางรายการ ซึ่งนับว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับธนาคารพาณิชย์อีกทางหนึ่งด้วย (นายแบงก์(บาท), 2539) ส่วนข้อมูลปริมาณบัตรเอทีเอ็มที่ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ถืออยู่นั้น ปัจจุบันไม่สามารถระบุตัวเลขที่แน่นอนได้ แต่สามารถคาดการณ์ได้ว่ามีปริมาณที่เพิ่มขึ้น ดังจะเห็นได้จากการเพิ่มจุดบริการเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารแห่งหนึ่งในช่วงปี พ.ศ. 2542-2543 สำหรับให้บริการลูกค้าสูงขึ้นประมาณร้อยละ 40 (ธนาคารกสิกรไทย, 2548)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จดทะเบียนก่อตั้งเป็นธนาคารพาณิชย์ เมื่อ วันที่ 20 พฤศจิกายน 2487 และเปิดดำเนินธุรกิจธนาคารเมื่อ 1 ธันวาคม 2487 ปัจจุบันมีสินทรัพย์รวม 1.4 ล้านล้านบาทหรือประมาณ 36,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ มีจำนวนบัญชีทั้งหมดประมาณ 13 ล้านบัญชีครองส่วนแบ่งทางการตลาดร้อยละ 22 มีสาขาอยู่ทั่วประเทศประมาณ 654 สาขา สาขาไมโคร 127 สาขาและธนาคารสาขาต่างประเทศอีก 19 สาขา ภายใต้วิสัยทัศน์ของธนาคาร คือ ความมุ่งมั่นที่จะมอบบริการด้านการเงินที่ดีที่สุดเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มในประเทศ มีความพร้อมด้านบุคลากรที่มีคุณภาพ เทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัยคงไว้ซึ่งความเป็นสากลตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จึงได้พัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า ช่องทางบริการทางการเงินที่ทันสมัยสะดวกบายสอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการของลูกค้า เช่น บริการเว็บไซต์ให้ข้อมูลด้านการเงิน ธนาคารทางอินเตอร์เน็ต บัตรเครดิต ตู้เอทีเอ็ม เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ ศูนย์บัวหลวงโฟนและสาขาไมโคร ที่เปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุดช่วยทำให้การดำรงชีวิตของคนไทยในปัจจุบันมีความคล่องตัวมากขึ้น

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้นำเอาเครื่องเอทีเอ็มมาใช้ตั้งแต่ปี 2527 นับเป็นบริการทางอิเล็คทรอนิคส์ที่สามารถอำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ลูกค้า สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงซึ่งผู้ใช้บริการต้องมีบัตรเอทีเอ็มในการใช้บริการ โดยลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการจากบัตรได้หลายกรณีตามความต้องการ อาทิ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

1. ถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอด 24 ชั่วโมง
2. สามารถถอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มในต่างประเทศที่ร่วมมือกันในเครือ PLUS และ VISA Electron สำหรับบัตรบัวหลวงพรีเมียร์และบัตรบีเฟิสต์ (Be 1st)
3. การโอนเงินระหว่างบัญชีของผู้ถือบัตรผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
4. การโอนเงินไปให้บุคคลที่สามภายในธนาคารเดียวกันผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
5. การโอนเงินระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มที่ให้บริการร่วมกัน (ATM Pool)
6. ใช้บัตรบีเฟิสต์จ่ายชำระค่าสินค้าและบริการในร้านค้าที่มีเครื่องหมายบัวหลวงเดบิต และ VISA Electron
7. ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ ค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าเบี้ยประกัน ค่าชั่วโมงอินเตอร์เน็ต เป็นต้น

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีเครือข่ายเอทีเอ็มที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยมีเครื่องเอทีเอ็มให้บริการมากกว่า 2,000 เครื่อง มีปริมาณการทำธุรกรรมผ่านเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 จากปี 2546 หรือเฉลี่ยประมาณ 1 ล้านรายการต่อวัน บัตรเอทีเอ็มที่ธนาคารให้บริการมี 4 ประเภท คือ

1. บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม
2. บัตรบัวหลวงพรีเมียร์
3. บัตรเอทีเอ็มท่องเที่ยว (Be 1st EGV)
4. บัตรบีเฟิสต์ (Be 1st)

ข้อจำกัดของบัตรเอทีเอ็มแต่ละประเภท

1. บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม สามารถถอนเงินสด โอนเงินไปยังบุคคลอื่นหรือบัญชีต่างธนาคารที่อยู่ในเครือ ATM Pool ได้สูงสุด 50,000 บาทต่อวัน บัตรบัวหลวงเอทีเอ็มใช้ได้เฉพาะภายในประเทศ
2. บัตรบัวหลวงพรีเมียร์ สามารถถอนเงินสด โอนเงินไปยังบุคคลอื่นหรือบัญชีต่างธนาคารที่อยู่ในเครือ ATM Pool ได้สูงสุด 150,000 บาทต่อวัน
3. บัตรบีเฟิสต์ เป็นบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็คตรอนใช้ซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าในประเทศ 40,000 ร้านและต่างประเทศอีกกว่า 8,000,000 แห่งทั่วโลก นอกจากนี้ยังสามารถถอนเงินสด โอนเงินไปยังบุคคลอื่นหรือบัญชีต่างธนาคารที่อยู่ในเครือ ATM Pool ได้สูงสุด 150,000 บาทต่อวันหากต้องการจำกัดค่าใช้จ่ายหรือวงเงินสามารถ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

กำหนดได้ตั้งแต่ 50,000 บาท / 100,000 บาท / 150,000 บาท / 200,000 บาท จนถึง 500,000 บาทต่อวัน ผ่านสาขาธนาคารหรือผ่านบริการบัวหลวงโฟน(โทร 1333) โดยบัตรบัวหลวงพรีเมียร์และบัตรบีเฟิสต์ สามารถใช้กับตู้เอทีเอ็มใน 80 ประเทศทั่วโลกภายใต้เครื่องหมาย PLUS network

อัตราค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็มขึ้นอยู่กับประเภทของบัตรเอทีเอ็ม ดังแสดงตามตาราง

ตาราง 1.1 อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการเอทีเอ็ม

หน่วย:บาท

ค่าธรรมเนียมบัตร	บัวหลวงเอทีเอ็ม	บัวหลวงพรีเมียร์	Be 1st	Be 1 st EGV
ค่าทำบัตรแรกแข้า	50	100	100	100
ค่าธรรมเนียมรายปี	100	150	200	260
ค่าธรรมเนียมอื่นๆ : ต่อครั้ง				
ค่าออกบัตรใหม่แทน ณ สาขาที่เปิดบัญชี/สาขาที่ออกบัตรครั้งแรก	50	100	100	100
ค่าออกบัตรใหม่ทดแทนต่างสาขา	80	130	ไม่มีบริการ	ไม่มีบริการ
การตรวจสอบความความถูกต้องของการทำรายการ	100	100	100	100
การออกใบแจ้งยอดรายเดือน : ต่อปี	ไม่มีบริการ	ไม่มีบริการ	200	200
ค่าธรรมเนียมการทำรายการ : ต่อรายการ				
ทำรายการผ่านตู้ธนาคารกรุงเทพภายในเขตเดียวกัน	ไม่มีค่าธรรมเนียม	ไม่มีค่าธรรมเนียม	ไม่มีค่าธรรมเนียม	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ทำรายการผ่านตู้ต่างธนาคาร (ATM Pool) ตั้งแต่รายการที่ 5 ของเดือนเป็นต้นไป	3	3	3	3
การถอนเงินสดข้ามเขต :				
ผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	10	10	10	10
ผ่านตู้เอทีเอ็มต่างธนาคาร (ATM Pool)	20	20	20	20
การถอนเงินสดในต่างประเทศ (PLUS network)	ไม่มีบริการ	75	100	100

ที่มา: ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (2547)

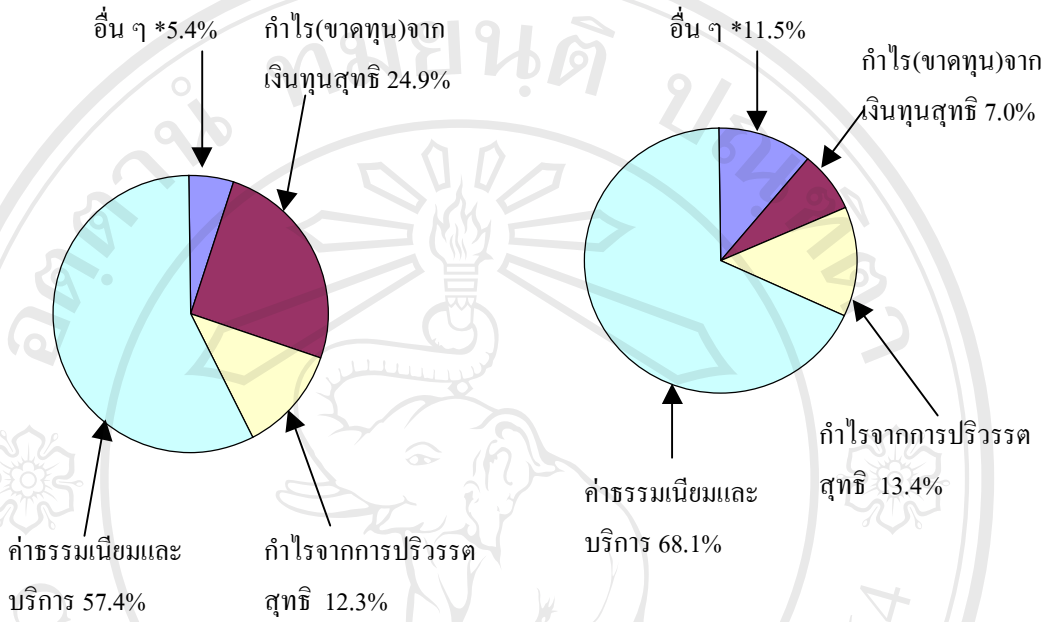
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มเข้าบัญชีธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ของตนเองหรือเข้าบัญชีธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ของบุคคลอื่นในเขตเดียวกันไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมการโอน หากโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ของตนเองหรือเข้าบัญชีธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ของบุคคลอื่นโอนข้ามเขตเสียค่าธรรมเนียม หมื่นละ 10 บาท ขั้นต่ำ 10 บาทสูงสุด 1,000 บาท บวกค่าบริการครั้งละ 10 บาท หากโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ORFT) เข้าบัญชีธนาคารอื่นเขตเดียวกันหรือโอนข้ามเขตค่าธรรมเนียม 35 บาทต่อ 1 รายการ ภายในวงเงิน 35,000 บาทต่อครั้ง ลูกค้าที่จะใช้บริการเอทีเอ็มต้องเปิดบัญชีเงินฝากประเภทสะสมทรัพย์โดยเปิดบัญชีครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 500 บาท หรือบัญชีกระแสรายวันเปิดบัญชีครั้งแรก 10,000 บาท

ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จำเป็นต้องเร่งระดมหารายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยเพิ่มมากขึ้น นั่นก็คือรายได้ที่ได้จากค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อนำมาชดเชยรายได้จากดอกเบี้ยที่มีแนวโน้มลดลง และเพื่อเป็นการลดต้นทุนและลดความเสี่ยงของธนาคารด้วย ดังนั้นการเพิ่มรายได้จากการให้บริการด้านเอทีเอ็มนับว่าเป็นช่องทางหนึ่งที่สำคัญในการสร้างรายได้ให้กับธนาคารในปริมาณที่สูงมีต้นทุนต่ำ และก่อให้เกิดรายได้อย่างต่อเนื่องปัจจุบันผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายมีจำนวน 24,000 บัตร จากจำนวนบัญชีเงินฝากประเภทเงินฝากสะสมทรัพย์และบัญชีกระแสรายวันรวม 35,000 บัญชี ซึ่งธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีเป้าหมายที่จะขยายฐานลูกค้าให้มีการใช้บัตรเอทีเอ็มเพิ่มมากขึ้นและต้องพยายามรักษาลูกค้ารายเก่าให้คงอยู่ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ก็มีการแข่งขันการให้บริการลูกค้าด้านบัตรเอทีเอ็มเช่นเดียวกัน ดังนั้นการที่จะสามารถแบ่งสัดส่วนการตลาดในการให้บริการเกี่ยวกับบัตรเอทีเอ็ม จำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร ผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรของธนาคาร จึงสนใจที่จะศึกษาถึงกลยุทธ์ในการขยายฐานลูกค้าบัตร เอทีเอ็มในเขตอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และปัญหาของการใช้บัตรเอทีเอ็ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและวางแผนในการขยายฐานการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวกและความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

แผนภาพที่ 1 : แสดงรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ปี 2547 เทียบกับปี 2546



รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยปี 2546 **รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย ปี 2547**

ที่มา: ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (2547)

* ส่วนแบ่งกำไร(ขาดทุน)จากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสียและรายได้อื่นๆ

จากแผนภาพแสดงรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในปี 2547 เทียบกับปี 2546 จะเห็นว่า รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยทั้งหมด 19,547 ล้านบาท แยกเป็นกำไรจากเงินลงทุนสุทธิจำนวน 1,369 ล้านบาทลดลง 4,110 ล้านบาทหรือร้อยละ 75.0 กำไรจากการขายตราสารหนี้และตราสารทุน 3,204 ล้านบาทและ 377 ล้านบาทตามลำดับ รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการมีจำนวน 13,317 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 668 ล้านบาทหรือร้อยละ 5.3 เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของธุรกรรมบัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรเอทีเอ็มและธุรกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้ค่าธรรมเนียมอื่นๆ นอกจากนี้ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรจากการจำหน่ายทรัพย์สินจำนวน 932 ล้านบาท และมีรายได้อื่นๆ จำนวน 977 ล้านบาทเพิ่มขึ้น 363 ล้านบาทหรือร้อยละ 59.0 โดยมีกำไรจากการแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย 321 ล้านบาท ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสียจำนวน 335 ล้านบาทเพิ่มขึ้น 66 ล้านบาท และกำไรจากการปริวรรตสุทธิจำนวน 2,616 ล้านบาท ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการขยายฐานลูกค้าบัตรเอทีเอ็ม ในเขตอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงเหตุผลและปัญหาของการใช้บัตรเอทีเอ็ม

1.2.3 เพื่อค้นหาศักยภาพขององค์กรในการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงและวางแผนขยายการบริการแก่ลูกค้าให้ได้รับความสะดวกและความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับธนาคารอีกด้วย

1.3.2 ทำให้ธนาคารได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้าอย่างชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเอทีเอ็ม ได้ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3.3 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของธนาคารได้รับทราบถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ลูกค้าได้รับความพอใจสูงสุด

1.3.4 เพื่อนำข้อมูลปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อหามาตรการในการแก้ไขปัญหาต่อไป

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษากลยุทธ์ในการขยายฐานลูกค้าบัตรเอทีเอ็มในเขตอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เฉพาะผู้ที่มีบัญชีเงินฝากประเภทสะสมทรัพย์และบัญชีกระแสรายวันของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายเท่านั้น ปัจจุบันมีจำนวนผู้ถือครองบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 24,000 บัตรจากจำนวนบัญชีเงินฝากประเภทสะสมทรัพย์และบัญชีกระแสรายวันรวม 35,000 บัญชี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

1.5 นิยามศัพท์

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์

บัตรเอทีเอ็ม (ATM card) หมายถึง บัตรพลาสติกที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์มีขนาด 5.4 x 8.5 ซม. ด้านหลังบัตรมีแถบแม่เหล็กสำหรับบันทึกข้อมูลเพื่อใช้รับบริการต่าง ๆ จากตู้เอทีเอ็ม

บัตรเดบิต (Debit card) หมายถึง ผลิตภัณฑ์หักบัญชีเงินฝากทางอิเลคทรอนิกส์ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ถือบัตรโอนเงินในบัญชีเงินฝากของตนเพื่อชะระค่าสินค้าและบริการได้โดยตรง ผู้ใช้รับรองความถูกต้องของการทำธุรกรรมแต่ละครั้งด้วยลายเซ็นเช่นเดียวกับบัตรเครดิต

Be 1st หมายถึง บัตรเดบิตประเภทหนึ่งของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเรียกว่า บัตรบีเฟิร์ส (Be 1st)

Be 1st EGV หมายถึง บัตรเดบิตประเภทหนึ่งของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นบัตรเอทีเอ็มท่องเที่ยว สามารถใช้เป็นส่วนลดสำหรับเครือ EGV

เครื่องเอทีเอ็ม (ตู้เอทีเอ็ม) หมายถึง เครื่องที่สามารถทำการเบิก-ถอนเงินสด โอนเงินระหว่างบัญชีและใช้ชำระค่าสินค้าบริการ โดยใช้บัตรเอทีเอ็มได้

ผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม หมายถึง ผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มที่จะต้องทำการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทสะสมทรัพย์หรือกระแสรายวัน ประเภทใดประเภทหนึ่ง

บัญชีสะสมทรัพย์ หมายถึง บัญชีฝากเผื่อเรียกสำหรับลูกค้าในการใช้ถอนเงินและฝากเงินโดยธนาคารจะคิดดอกเบี้ยให้ทุกวัน

บัญชีกระแสรายวัน หมายถึง บัญชีที่ลูกค้านำมาฝากและถอนเงินโดยการใช้เช็คหรือบัตรเอทีเอ็มโดยธนาคารไม่คำนวณดอกเบี้ยจ่ายให้

ภายในเขตเดียวกัน หมายถึง การทำธุรกรรม ณ สาขาของธนาคารหรือเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเดียวกันกับสาขาที่เปิดบัญชีนั้น ๆ เช่น ถอนเงินจากบัญชีที่เปิดที่สาขาในเขตกรุงเทพฯผ่านเครื่องเอทีเอ็มในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

ข้ามเขต หมายถึง การทำธุรกรรม ณ สาขาของธนาคารหรือเครื่องบริการอิเลกทรอนิกส์ที่ตั้งอยู่คนละจังหวัดกับสาขาที่เปิดบัญชีนั้น ๆ เช่น ถอนเงินจากบัญชีที่เปิดที่สาขาเชียงรายผ่านเครื่องเอทีเอ็มในจังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บัวหลวงโฟน หมายถึง บริการทำธุรกรรมต่าง ๆ ทางโทรศัพท์ด้วยตนเองผ่านระบบอัตโนมัติหรือรับบริการผ่านเจ้าหน้าที่ธนาคารที่พร้อมให้บริการรับข้อร้องเรียนและชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง บัวหลวงโฟน (โทร 1333)

ORFT (Online Retail Funds Transfer System) หมายถึง การบริการโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากบัญชีธนาคารกรุงเทพ ไปยังบัญชีธนาคารอื่นโดยสามารถโอนเงินได้ไม่เกินครั้งละ 35,000 บาท

สาขาไมโคร หมายถึง ธนาคารสาขาย่อยในห้างสรรพสินค้าให้บริการตั้งแต่ 10.00 น.ถึง 20.00 น. ไม่มีวันหยุดให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved