

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านการเงินและมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ การแข่งขันระหว่างธนาคารมีความรุนแรงขึ้นตามลำดับ ทั้งทางด้านเงินฝากและการบริการในรูปแบบต่างๆ มีการขยายสาขาดำเนินงานให้กระจายออกไปทั่วทุกพื้นที่ นำความสะดวก และความเจริญจากเมืองใหญ่ไปสู่ประชาชนในทุกสาขาอาชีพทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย ปัจจุบันมีการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อสร้างกลยุทธ์ในการแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด เสนอทางเลือก และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยมุ่งหวังให้ลูกค้าของตนได้รับความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการด้วยความรวดเร็ว ลูกค้าต้อง ส่งผลให้ลูกค้าใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่องและตลอดไป

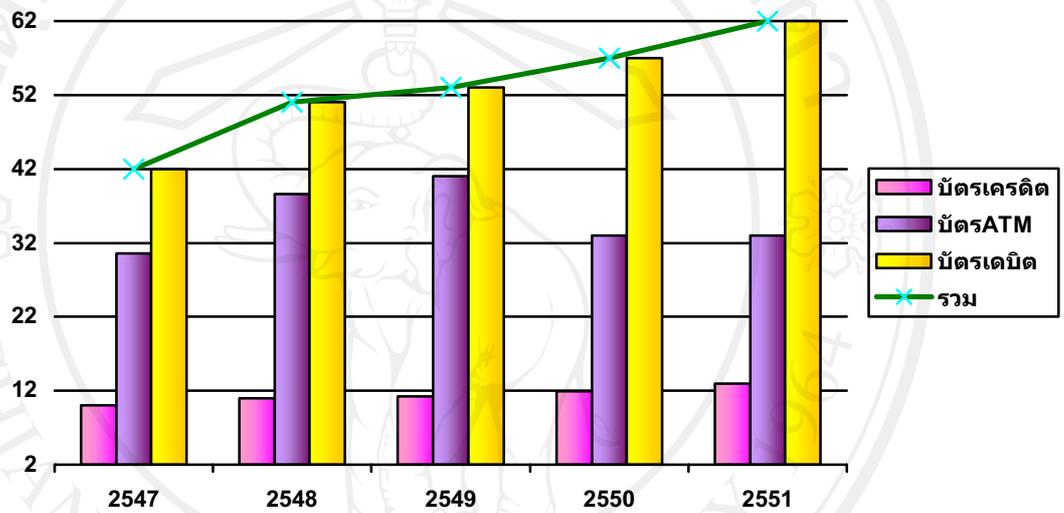
ธนาคารพาณิชย์มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับตัว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน โดยมีความพยายามที่จะหากลยุทธ์ต่างๆ ในการดำเนินการทั้งภายในและภายนอกสาขา ทั้งทางด้านการจัดสถานที่เพื่อดึงดูดความสนใจ อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และบริการนั้นต้องเข้าถึงตัวลูกค้าอย่างสะดวก รวดเร็ว สถานที่บริการลูกค้าไม่จำกัดเฉพาะแต่ในสำนักงานเท่านั้น แต่ยังต้องทำให้ลูกค้ามีความคล่องตัวที่จะใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยลดต้นทุนในการบริการ นโยบายการลดต้นทุนดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์นั้น สามารถที่จะดำเนินการได้หลายวิธีด้วยกัน เช่น ความพยายามที่จะเพิ่มรายได้ และลดรายจ่าย โดยเฉพาะรายได้ค่าธรรมเนียมด้วยการให้บริการด้านต่างๆ ที่สร้างรายได้ค่าธรรมเนียมให้ธนาคาร เช่น ค่าธรรมเนียมรับจากบริการในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะค่าธรรมเนียมจากบัตรเอทีเอ็ม ค่าธรรมเนียมจากการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์จึงได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้กับงานธนาคารมากขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานของธนาคาร และเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า ทำให้เกิดการก้าวเข้าสู่ระบบ “ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์” (electronic banking) กล่าวคือธนาคารสามารถประกอบธุรกรรมใดๆ ในกิจการที่เกี่ยวข้องกับธนาคารพาณิชย์ โดยการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และระบบสื่อสารแทนการใช้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนปกติการให้บริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ

ผ่านเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ทั้งนี้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ได้มีการให้บริการร่วมกัน เรียกว่า “ATM POOL” ในปัจจุบันการใช้บัตรเอทีเอ็มผ่านเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติเอทีเอ็ม (automatic teller machine : ATM) ให้บริการได้หลากหลาย เช่น การฝาก-ถอนเงินสด การโอนเงิน การชำระค่าบริการด้านสาธารณูปโภค และบริการด้านบัญชี เช่น สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ขอรายการเดินบัญชีกระแสรายวันหรือบัญชีออมทรัพย์ ซึ่งสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ปัจจุบันบัตรเอทีเอ็มได้พัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการได้หลากหลายมากขึ้น และพัฒนามาเป็นบัตรวีซ่าเดบิต (visa debit card) ผู้ถือบัตรประเภทนี้จะต้องเป็นลูกค้าของธนาคารที่มีบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ หรือกระแสรายวัน ผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการตามร้านค้าสมาชิกที่มีเครื่องหมาย Visa Debit และสามารถติดรูปของผู้ถือบัตรวีซ่าเดบิตได้ด้วย เพื่อให้ผู้ถือบัตรมีความสะดวกในการซื้อสินค้าหรือบริการ ไม่ต้องถือเงินสดเป็นจำนวนมาก และสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายด้วยตนเองได้ ปัจจุบันนี้ผู้ถือบัตรสามารถได้รับสิทธิประโยชน์จากบัตรเดบิตที่เป็นได้มากกว่าบัตรเอทีเอ็มทั่วไป ในปี 2551 นับเป็นปีที่ 2 ต่อเนื่องจากปี 2550 ที่จำนวนบัตรเดบิตมีสัดส่วนสูงที่สุดในจำนวนบัตรพลาสติกด้วยกัน ในขณะที่บัตรเอทีเอ็มมีสัดส่วนรองลงมาและมีแนวโน้มสัดส่วนที่ลดต่ำลงเนื่องจากผู้ประกอบการได้มุ่งทำการตลาดออกบัตรเดบิตทดแทนการออกบัตรเอทีเอ็ม โดยที่จำนวนบัตรเดบิตมีสัดส่วนสูงที่สุดในจำนวนบัตรพลาสติกเท่ากับร้อยละ 43 เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาที่มีสัดส่วนร้อยละ 40 ขณะที่บัตรเอทีเอ็มมีสัดส่วนรองลงมาคือร้อยละ 36 ลดลงจากปีที่ผ่านมาที่มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 39 สำหรับบัตรเครดิตมีสัดส่วนเท่าเดิมคือร้อยละ 2 ในปัจจุบันได้รับการสนับสนุนความร่วมมือระหว่างบมจ.ธนาคารกรุงไทย และบมจ.ทิพยประกันภัยที่ร่วมกันออกผลิตภัณฑ์ที่เป็นทางเลือกใหม่สำหรับผู้ถือบัตรวีซ่าเดบิต โดยออกผลิตภัณฑ์บัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริვიเลจ วีซ่า เดบิต ที่มีคุณสมบัติเป็นทั้งบัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิต และบัตรส่วนลดผนวกกับสิทธิประโยชน์ด้านความคุ้มครองอุบัติเหตุ เพื่อให้บริการทางการเงินและสิทธิประโยชน์พิเศษในการทำประกันภัยทุกประเภท พร้อมให้บริการช่วยเหลือฉุกเฉิน และวงเงินคุ้มครองอุบัติเหตุ แต่ทั้งนี้การใช้บริการบัตรเดบิตสามารถชำระผ่านเครื่องรับชำระอัตโนมัติ (EDC : electronic data capture) เมื่อซื้อสินค้าผู้ถือบัตรจะต้องลงลายมือชื่อในใบเซ็นชื่อ (sales slip) ให้เหมือนกับลายมือชื่อหลังบัตรจึงจะได้รับการอนุมัติ และลูกค้าผู้ถือบัตรจะถูกหักเงินจากบัญชีเงินฝากทันที ในการซื้อสินค้าหรือบริการสามารถทำรายการได้ทั่วโลกตามร้านค้าที่มีเครื่องหมายเครือข่าย Visa นอกจากนี้ยังสามารถใช้บัตรนี้เบิกเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มได้ทั่วโลก ในการสอบถามยอดเงินในบัญชี การโอนเงินภายในธนาคารและต่างธนาคาร การโอนชำระค่าสินค้าและบริการ การชำระเงินกู้ การชำระบัตรเครดิต การพิมพ์สรุยอดการใช้บริการด้านบัญชี การชำระค่าโทรศัพท์ เติมเงินโทรศัพท์ระบบเติมเงิน ใช้เป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าจากร้านค้า

สมาชิก รวมถึงการสะสมคะแนนในการใช้บัตรเพื่อแลกซื้อสินค้า ซึ่งแต่ละแห่งได้มีกลยุทธ์ชักจูงลูกค้าให้ใช้บริการแตกต่างกันไปและสิทธิประโยชน์พิเศษคือได้รับความคุ้มครอง การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ หรือ ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจากอุบัติเหตุยกเว้นผู้ขับขี่หรือซ้อนท้ายรถจักรยานยนต์ทั่วโลก 24 ชั่วโมง เป็นต้น

รูปที่ 1.1 จำนวนบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิต



ที่มา : รายงานประจำปี 2551 ธนาคารแห่งประเทศไทย

บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล ด้วยการสนับสนุนไว้วางใจจากลูกค้าและประชาชนทั่วไป ส่งผลให้กิจการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ธนาคารกรุงไทยได้รับ โอนสิทธิบัตรและหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาบริหารตามนโยบายของกระทรวงการคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยามมีปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เป็นภาระที่รัฐบาลจะต้องจัดการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งไม่ทราบว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด และหลังจากการรวมกับธนาคารสยามแล้ว ทำให้ธนาคารกรุงไทยมีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ สามารถจะสนองตอบนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น “ธนาคารนำ” (lead bank) ได้ ในปี 2531 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวที่มีสาขาและเครื่อง ATM อยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิด

สาขา ในเขตรอบนอกที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป และในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งนับเป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่แห่งแรก ปัจจุบันในสภาพการแข่งขันที่นับวันจะรุนแรงมากขึ้น ธนาคารกรุงไทยมีนโยบายเติบโตด้วยกลยุทธ์คือ เป็นธนาคารแสนสะดวก หรือ “The Convenience Bank” โดยการมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ทันสมัยมีผลิตภัณฑ์ครบวงจร ตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้า และลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ง่าย รวดเร็ว ใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ ซึ่งจะเห็นว่าปัจจุบันบมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่ามีลูกค้าที่ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารทั้งหมดจำนวน 2,962,000 รายทั่วประเทศ ในด้านโครงสร้างองค์กร ธนาคารได้ออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไปจากที่ผ่านมา เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น เรียกว่า บัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรีเมียม วิซ่า เดบิต ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์อื่น อีกทั้งธนาคารยังได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจและให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ ในทุกเวลา และทุกสถานที่ ตอบรับการเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอนาคต

โดยสรุปจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันสภาพการแข่งขันที่นับวันจะรุนแรงมากขึ้น นโยบายการเพิ่มรายได้ และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อสร้างกำไรสูงสุด นอกจากดอกเบี้ยรับแล้ว ค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการให้บริการของธนาคารเป็นส่วนสำคัญในการสร้างผลกำไร ช่องทางบริการต่างๆ ของธนาคารเช่น บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง โทรโฟนแบงก์กิ้ง และบริการทำรายการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เป็นอีกช่องทางที่ธนาคารสามารถลดต้นทุน และช่วยเพิ่มค่าธรรมเนียมรับได้จากการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งธนาคารแต่ละแห่งได้สร้างกลยุทธ์ชักจูงลูกค้าให้ใช้บริการแตกต่างกันไป และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ในรูปแบบอื่น เช่น สิทธิประโยชน์ในการคุ้มครองประกันภัยทุกชนิด ส่วนลดจากการทำประกันภัยประเภทต่างๆ จากบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด ใช้บัตรเครดิตเดบิตซื้อสินค้าที่ร่วมโครงการได้รับส่วนลดจากร้านค้าสมาชิก รวมถึงการสะสมคะแนนในการใช้แลกซื้อสินค้าและของรางวัลต่างๆ เป็นต้น

ตารางที่ 1.1 เปรียบเทียบต้นทุนการทำธุรกรรมการเงิน

ช่องทางการใช้บริการ	ต้นทุนเฉลี่ย (บาท/รายการ)
1. เคาน์เตอร์	25
2. เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติเอทีเอ็ม	7

ที่มา: ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (2548)

จากการวิเคราะห์ถึงต้นทุนการทำรายการธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารให้บริการผ่านหน้า
 เคาน์เตอร์ภายในธนาคารจะมีต้นทุนการให้บริการต่อรายการค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบกับการ
 ให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม หรือผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์(electronic banking) อินเทอร์เน็ต
 แบนคกิ้ง (internet banking) โทรศัพท์แบงคกิ้ง (telephone banking) ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถทำ
 รายการด้วยตนเองเช่น การโอนเงิน สอบถามยอดบัญชี การชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นต้น
 ดังนั้นในสภาพที่มีการแข่งขันรุนแรง บมจ.ธนาคารกรุงไทยได้พยายามเพิ่มขีดความสามารถในการ
 แข่งขันโดยขยายสาขาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เข้าถึงแหล่งชุมชนทุกพื้นที่เพื่อความสะดวกและ
 รักษาฐานลูกค้าไว้ให้มากที่สุด นอกจากกลยุทธ์ต่างที่แต่ละธนาคารได้นำมาใช้แนะนำชักชวนลูกค้า
 แล้ว การขยายสาขาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ มีปริมาณจำนวนตู้เอทีเอ็ม และสถานที่ร้านค้ารับบัตรให้
 มากขึ้นแล้ว การให้บริการบัตรเดบิตเป็นเป้าหมายอย่างหนึ่งของการหารายได้จากค่าธรรมเนียมจาก
 การออกบัตรใหม่ ค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมจากร้านค้าต่างๆ ซึ่งเป็นการให้บริการที่มี
 ต้นทุนต่ำ มีเครือข่ายการให้บริการรองรับอยู่แล้ว ดังนั้นธนาคารจึงได้เห็นความสำคัญของการ
 นำเสนอสิทธิประโยชน์ที่นอกเหนือจากบัตรวีซ่าเดบิตต่างๆไป โดยให้สิทธิพิเศษความคุ้มครองชีวิต
 ด้วยการรับประกันภัยของบมจ.ทิพยประกันภัย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการ
 ความคุ้มครองจากการถือบัตรวีซ่าเดบิตใบเดียวโดยลูกค้าผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวกและรวดเร็ว
 อีกทั้งยังได้รับความคุ้มครองเพิ่มเติม ดังนั้นจึงน่าจะมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งต่อธนาคารและลูกค้า
 ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นส่วนช่วยให้ทราบถึงปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้
 บริการ และความสามารถในการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ อีกทั้งปัจจัยใดบ้างที่ธนาคารควมต้อง
 ปรับปรุงแก้ไข แต่การที่ธนาคารจะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 นั้น ธนาคารจะต้องรู้ถึงปัจจัยที่จูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคาร ตลอดจนปัญหาในการใช้
 บริการบัตรของลูกค้า ดังนั้นจึงน่าจะมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งต่อธนาคารและลูกค้าผู้ใช้บริการ
 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย
 พรวิเลจ วีซ่าเดบิต ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ โดยได้มีผู้ที่เคยทำการศึกษามาแล้วในด้านบัตรเดบิต
 แต่ยังไม่มีการศึกษาใดในผลิตภัณฑ์ตัวนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการ
 ใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอ
 เมือง จังหวัดลำปาง โดยในที่นี้จะศึกษาปัจจัยที่กำหนดการถือครองบัตร ตลอดจนปัญหา และ
 อุปสรรคในการเลือกใช้บริการบัตรของลูกค้า เพื่อให้ธนาคารสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็น
 แนวทางส่วนหนึ่ง เพื่อใช้ในการวางกลยุทธ์ และพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของ
 ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่าเดบิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิต ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิตของลูกค้า เพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและขยายธุรกิจของธนาคารต่อไป
- 2) ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิต ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
- 3) ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและวางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการด้านบัตรวีซ่าเดบิต ของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1) มุ่งศึกษาโครงสร้างทั่วไปของการให้บริการบัตรวีซ่าเดบิต และปัจจัยต่างๆที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่าเดบิต ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลมากน้อยเพียงใด อีกทั้งศึกษาความคิดเห็นและปัญหาจากการใช้บริการบัตรของลูกค้าว่ามีความคิดเห็นและมีปัญหาอยู่ในระดับใด และจะศึกษาเฉพาะผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่าเดบิต ของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

2) เลือกเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่าเดบิต ของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยการออกแบบสอบถามและทำการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 300 ราย

1.5 นิยามศัพท์

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์

บัตรเอทีเอ็ม (ATM Card) หมายถึงบัตรพลาสติกที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์มีขนาด 5.4 x 8.5 ซม. ด้านหลังบัตรมีแถบแม่เหล็กสำหรับบันทึกข้อมูล เพื่อใช้รับบริการต่างๆ จากตู้เอทีเอ็ม

บัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรีวิลเลจ วีซ่าเดบิต (KTB-DHIPAYA Privilege VISA Debit Card) หมายถึง ผลิตภัณฑ์หักบัญชีเงินฝากทางอิเล็กทรอนิกส์ที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือบัตรในใช้บริการการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ที่ได้รับความร่วมมือระหว่างบมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับบมจ.ทิพยประกันภัย โดยหักจากบัญชีเงินฝากโดยตรง เมื่อผู้ใช้บัตรรับรองความถูกต้องของธุรกรรมแต่ละครั้งด้วยลายเซ็นเช่นเดียวกับบัตรเครดิต

เครื่อง EDC (electronic data capture) หมายถึง เครื่องบันทึกรายการโดยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติ

ใบบันทึกรายการ (sale slip) หมายถึง ใบบันทึกรายการและมูลค่าของสินค้า และบริการ