

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การเปิดเสรีทางการเงิน ทำให้การแข่งขันในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ซึ่งการบริการเป็นหัวใจสำคัญมากสำหรับธุรกิจนี้ ทุกรายการจึงพยายามที่จะใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการของบุคลากร เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก และการเสนอบริการด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ ให้ความรวดเร็ว และถูกต้อง เป็นต้น ดังนั้น จากการแข่งขันดังกล่าว จึงทำให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกที่จะใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้กับเขาได้

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) นับว่าเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ก่อตั้งและให้บริการมากกว่า 50 ปี ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารได้คิดค้น เลือกรสรร และพัฒนาบริการใหม่ ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้าทั้งทางด้านเงินฝาก สินเชื่อ ด้านต่างประเทศ และบริการเสริมต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะทางด้านการให้บริการของบุคลากร และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น เครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ เครื่องบริการสอบถามยอดเงินอัตโนมัติ เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องรับฝากเช็ค เป็นต้น การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ ในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร นอกจากเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้าในปัจจุบันไว้ ยังเป็นการสร้างลูกค้าใหม่ โดยพยายามให้ลูกค้าเห็นถึงความพยายามในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CONTINUOUS IMPROVEMENT) เพื่อมอบสิ่งที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

บริการบัวหลวงโฟน<sup>1</sup> เป็นบริการหนึ่งของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ซึ่งให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับลูกค้าที่ถือบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเครดิต ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สามารถใช้โทรศัพท์แบบกดปุ่ม ติดต่อกับระบบคอมพิวเตอร์อัตโนมัติของธนาคาร เพื่อทำรายการด้วยตนเอง เพียงแค่รับฟังคำแนะนำ และทำตามขั้นตอนจากเสียงพูดในโทรศัพท์ และหากใช้บริการบัวหลวงโฟน ผ่านเครื่องโทรสาร(Fax) สามารถส่งพิมพ์สำเนารายการได้ทันที โดยบริการบัวหลวงโฟนนี้ ผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคาร ไม่ต้องสมัครเป็นสมาชิก ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มอีก

ทั้งนี้ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ได้มีการดำเนินการ ในการจัดทำระบบให้บริการบัวหลวงโฟน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการใช้บริการต่าง ๆ ด้วยตนเองโดยทางโทรศัพท์

<sup>1</sup> ส่วนการตลาดสารสนเทศ, ฝ่ายนโยบายการตลาด, ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). คู่มือบริการ. 2539. หน้า 3-

ถึงแม้ว่าลูกค้าอยู่บ้าน หรือสถานที่ใด ๆ ก็ตามที่มีเพียงโทรศัพท์ และ บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ก็สามารถที่จะใช้บริการได้ โดยไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการถึงธนาคาร เพราะอาจทำให้ลูกค้าเสียเวลาในการเดินทางและลูกค้าสามารถชำระรายการที่ต้องการหลังจากการปิดทำการของธนาคารได้ เป็นต้น

2. เพื่อลดปริมาณงานของพนักงานลงทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเพราะสามารถลดความเครียดจากปริมาณงานที่มากจนเกินไป เป็นต้น เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ ให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และได้ทราบถึง การให้ความสำคัญแก่บุคลากรขององค์กร ส่งผลให้บุคลากร มีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

เมื่อธนาคารได้สังเกตเห็นถึงประโยชน์ดังกล่าว จึงได้จัดทำระบบบริการบัวหลวงโฟนขึ้นมาโดยธนาคารมีศูนย์คอมพิวเตอร์ และหมายเลขโทรศัพท์ ที่ติดต่อเข้าสู่ระบบบริการบัวหลวงโฟน (BUALUANG PHONE NUMBERS) ในจังหวัดต่าง ๆ ดังนี้

1. กรุงเทพฯ	หมายเลขโทรศัพท์	(02) 6365000
2. นครปฐม	หมายเลขโทรศัพท์	(034) 242951
3. ชลบุรี	หมายเลขโทรศัพท์	(038) 790200
4. อุดรธานี	หมายเลขโทรศัพท์	(042) 243151
5. ขอนแก่น	หมายเลขโทรศัพท์	(043) 321920
6. นครราชสีมา	หมายเลขโทรศัพท์	(044) 268584
7. อุบลราชธานี	หมายเลขโทรศัพท์	(045) 242660
8. เชียงใหม่	หมายเลขโทรศัพท์	(053) 223100
9. พิษณุโลก	หมายเลขโทรศัพท์	(055) 219718
10. หาดใหญ่	หมายเลขโทรศัพท์	(074) 429429
11. ภูเก็ต	หมายเลขโทรศัพท์	(076) 223802

สำหรับบริการที่จัดทำขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ได้แก่

1. การบริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี
2. ซื้อ - ขายกองทุนเปิด
3. โอนเงินระหว่างบัญชีในบัตร<sup>2</sup>
4. ชำระค่าสินค้า/บริการ และสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ชำระค่าโทรศัพท์มือถือ เพจเจอร์ทุกระบบ ค่าสมาชิกเคเบิ้ลทีวี ฯลฯ
5. บริการอายัดบัตร
6. สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
7. บริการเทเลแฟกซ์
8. บริการข่าวสารทั่วไป

จากการจัดทำระบบบริการบิวหลวงโฟนมากกว่า 3 ปี ที่เสนอบริการประเภทต่าง ๆ ที่มีมากมายของบริการบิวหลวงโฟน ที่ธนาคารจัดทำขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ได้มีการจัดเก็บบันทึกสถิติการใช้บริการบิวหลวงโฟนในเขตภาคเหนือ<sup>3</sup> ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนการใช้บริการในรายการต่าง ๆ ของภาคเหนือ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2541

- 15 พฤศจิกายน 2541

การใช้บริการบิวหลวงโฟน	
ประเภทบริการที่ใช้	จำนวนครั้งที่ใช้
บริการสอบถามยอดคงเหลือ	35,331
บริการโอนเงินระหว่างบัญชีในบัตร	1,581
บริการซื้อ - ขาย กองทุนเปิด	94
บริการชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ	988
บริการอายัดบัตร	43

ที่มา : ข้อมูลการบันทึกการใช้บริการบิวหลวงโฟน ของศูนย์คอมพิวเตอร์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือ

<sup>2</sup> โอนเงินระหว่างบัญชีในบัตร หมายถึง บัญชีเงินฝากประเภทสะสมทรัพย์ และ / หรือ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ที่ระบุใช้ร่วมกันในบัตรเอทีเอ็มเดียวกัน

<sup>3</sup> ศูนย์คอมพิวเตอร์, ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2541 - 15 พฤศจิกายน 2541.

จากสถิติดังกล่าว เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับปริมาณการจัดทำบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 140,000คน<sup>4</sup> จะเห็นได้ว่า ปริมาณการให้บริการบัตรหลวงโฟนมีจำนวนน้อยมาก ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการ พบว่าหลังจากที่ทางธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ได้นำบริการบัตรหลวงโฟนมาให้บริการ ยังคงมีลูกค้าโทรศัพท์มาสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีหรือเดินทางมาทำรายการ ซึ่งสามารถทำผ่านบริการบัตรหลวงโฟนได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาหลังปิดทำการของธนาคาร ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้มีความสนใจที่จะสำรวจการให้บริการบัตรหลวงโฟนของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคาร เพื่อที่จะได้ทราบถึงการให้ และ ไม่ให้บริการบัตรหลวงโฟน รวมถึงปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ เพื่อที่จะได้ทราบถึงสิ่งที่มีอิทธิพลในการให้ และ ไม่ให้บริการบัตรหลวงโฟน รวมถึงปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ เพื่อที่จะได้นำไปเสนอแก่ผู้บริหาร เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้าสามารถใช้บริการบัตรหลวงโฟนเพื่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด ตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร

#### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อสำรวจการให้บริการบัตรหลวงโฟน ของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการให้และไม่ให้บริการบัตรหลวงโฟน และแนวทางในการแก้ไขปัญหา

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงการให้ และ ไม่ให้บริการบัตรหลวงโฟน ของลูกค้าที่มีบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)
2. ให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการใช้บริการบัตรหลวงโฟนของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการให้ และ ไม่ให้บริการบัตรหลวงโฟน และแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไปเพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ประโยชน์จากบัตรหลวงโฟน และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

<sup>4</sup> จากการสอบถามสมุหบัญชี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) แต่ละสาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ . ตุลาคม 2541.

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะลูกค้าที่มีบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 สาขา ประกอบด้วย

1. สาขาประตูเชียงใหม่
2. สาขาศรีนครพิงค์
3. สาขาท่าแพ
4. สาขาประตูช้างเผือก
5. สาขาสันป่าข่อย
6. สาขาถนนเมืองสมุทร
7. สาขาซอยช่วงสิงห์
8. สาขาถนนสุเทพ
9. สาขาภาคสวนแก้ว
10. สาขาช้างคลาน

### นิยามคำศัพท์

1. บัญชีวงเงิน (BUALUANG PHONE) หมายถึง บริการธนาคารทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่มีบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ซึ่งให้บริการดังนี้

- 1.1 สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี
- 1.2 ซื้อ-ขายกองทุนเปิด
- 1.3 โอนเงินระหว่างบัญชีในบัตร
- 1.4 ชำระค่าสินค้า/บริการและสาธารณูปโภค
- 1.5 บริการอายัดบัตร
- 1.6 สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- 1.7 บริการเทเลแฟกซ์
- 1.8 บริการข่าวสารทั่วไป

2. ผู้ถือบัตรฯ หมายถึง ผู้ที่มีบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3. บัตรเอทีเอ็ม หมายถึง บัตรที่ผู้ถือจะต้องมีบัญชีเงินฝาก ประเภทสะสมทรัพย์ หรือกระแสรายวัน ได้แก่ บัตรบัญชีวงเงินเอทีเอ็ม บัตรบัญชีวงฟรีเมียร์ และบัตรเอทีเอ็มท่องเที่ยว ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

บริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เสนอให้แก่ลูกค้า มีมากมายหลากหลายบริการ บริการเอทีเอ็ม (AUTOMATIC TELLER MACHINE) เป็นหนึ่งในบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่อำนวยความสะดวก และรวดเร็วให้แก่ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องมีบัตรเอทีเอ็ม (ATM CARD) ในการใช้บริการ

บัตรเอทีเอ็ม มี 3 ประเภท ได้แก่

3.1 บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม เป็นบัตรที่บันทึกข้อมูลเจ้าของบัตรไว้ในแถบแม่เหล็ก ทำให้สามารถนำไปใช้บริการต่าง ๆ ตามที่ธนาคารจัดให้ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ได้ด้วยตนเอง ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งบริการดังกล่าว ได้แก่

- ถอนเงิน จากบัญชีที่ระบุไว้รวมแล้วไม่เกิน 10 บัญชีแบ่งเป็นบัญชีสะสมทรัพย์ 5 บัญชี บัญชีกระแสรายวัน 5 บัญชี
- ผ่าเงิน ด้วยเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชีสะสมทรัพย์และ/หรือบัญชีกระแสรายวัน
- สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี
- โอนเงิน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ
  - \* โอนเงินระหว่างบัญชีเจ้าของบัตร
  - \* โอนเข้าบัญชีบุคคลอื่น (THIRD PARTY)
- รับชำระค่าสาธารณูปโภค คือ โทรศัพท์ ไฟฟ้า น้ำประปา ด้วยการหักบัญชีที่ระบุไว้
- รับคำสั่งที่มีถึงธนาคาร เช่นขอให้เตรียม STATEMENT ขอให้เตรียมสมุดเช็ค คำร้องเรียน ข่าวดสารอื่น ๆ ที่มีถึงธนาคาร ฯลฯ
- ประกาศผลสอบ เช่น เอ็มทรานซ์ ฯลฯ
- เปลี่ยนรหัสประจำตัว ได้เท่าที่ต้องการ ตลอด 24 ชั่วโมง ที่เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ทุกเครื่องทั่วประเทศ

เงื่อนไขการให้บริการ

1. มีบัญชีสะสมทรัพย์และ/หรือบัญชีกระแสรายวัน โดยลูกค้าสามารถรับบัตร และเลือกรหัสได้ ณ สาขาที่สมัครขอใช้บริการ ซึ่งบัตรจะนำไปใช้ได้ทันที
2. สามารถใช้บริการได้ที่เครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารทุกเครื่องทั่วประเทศ และที่เครื่องเอทีเอ็ม อีก 14 ธนาคารใน NATIONAL POOL กรณีใช้เครื่องเอทีเอ็ม ต่างธนาคาร จะทำรายการได้เฉพาะ ถอนเงิน สอบถามยอด และโอนเงินเท่านั้น
3. ถอนเงินได้จากเครื่องเอทีเอ็ม ของ AMEX ที่ตั้งอยู่ในประเทศต่าง ๆ เช่น อเมริกา ญี่ปุ่น แคนาดา ฝรั่งเศส เบลเยียม อังกฤษ สวิสเซอร์แลนด์ เปอร์โตริโก และ เนเธอร์แลนด์ เป็นต้น ในวงเงิน 20,000 บาท/วัน/บัตร หรือเทียบเท่ากับ อัตราแลกเปลี่ยน

เปลี่ยนของสกุลเงินในประเทศนั้น แต่ไม่เกินวงเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนด อัตราค่าบริการ 25 บาท/ครั้ง หักจากบัญชีเจ้าของบัตรภายหลัง โดยส่วน การบริการการเดินทางสำนักงานใหญ่ เป็นผู้ดำเนินการแจ้งหักบัญชี

4. วงเงินถอนสูงสุด 20,000 บาท/วัน/บัตร โดยถอนได้สูงสุดครั้งละ 15,000 บาท
5. โอนเงิน ณ วันใด ถือเป็นรายการ ณ วันนั้น หากโอนหลัง 24.00 น. ถือเป็น รายการ ณ วันรุ่งขึ้น การโอนเงิน มี 2 ประเภท
  - โอนเงินระหว่างบัญชีของเจ้าของบัตร ไม่จำกัดวงเงินโอน/วัน/บัตร
  - โอนเข้าบัญชีบุคคลอื่น ไม่เกิน 20,000 บาท/วัน/บัตร แต่หากลูกค้าถอนเงิน จากเอทีเอ็ม ในวันนั้นแล้ววงเงินโอนจะต้องลดลงตามส่วน
6. ถอนเงิน ณ วันใด ถือเป็นรายการ ณ วันนั้น
7. ผ่ากเงิน ณ วันใด ถือเป็นรายการฝาก ณ วันทำการถัดไป เพราะธนาคารต้องตรวจ นับเงินก่อน หรือกรณีเป็นเช็คเรียกเก็บ จะส่งเรียกเก็บได้ในวันถัดไป
8. กรณีบัตรเอทีเอ็มถูกยึดจากสาเหตุดังนี้
  - กดรหัสประจำตัว (PIN) ผิดเกิน 3 ครั้ง ติดต่อกัน ณ วันนั้น
  - เมื่อใช้บริการเรียบร้อยแล้วไม่รับบัตรคืนภายในเวลา 30 วินาที
  - บัตรหมดอายุการใช้งาน เช่น บัตรชำรุด หัก งอ แฉกแม่เหล็กเสื่อม
  - บัตรถูกระงับให้อายัดไว้
9. บัตรหาย แจ้งอายัดบัตรที่ โทร. 235-0726-7 230-1440 และ 230-1444 ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

#### ค่าธรรมเนียมบัตร

- แรกทำบัตร 50 บาท/บัตร
- รายปี 100 บาท/บัตร

#### กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

บุคคลทั่วไป ที่ต้องการความคล่องตัว ในการใช้บริการด้วยตนเอง

- 3.2 บัตรบัวหลวงพรีเมียร์ เป็นบัตรเอทีเอ็ม ที่นอกจากจะให้บริการต่าง ๆ ได้ เหมือนบัตร บัวหลวงเอทีเอ็มแล้ว ยังเพิ่มคุณสมบัติพิเศษให้สามารถนำไปใช้ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องข่าย ของ PLUS ในต่างประเทศได้ทั่วโลก ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง จึงเหมาะสำหรับผู้ที่ต้องเดินทางไปต่างประเทศ

### เงื่อนไขการใช้บริการ

1. กำหนดคุณสมบัติ เช่นเดียวกับการขอมีบัตรเครดิตบัวหลวงเอทีเอ็ม
2. กรณีใช้ในประเทศ จะสามารถทำรายการอื่น ๆ เช่น ชำระค่าสาธารณูปโภค โอนเงิน สอบถามยอดเงิน ฯลฯ ได้เช่นเดียวกับบัตรเครดิตบัวหลวงเอทีเอ็มทุกประการ
3. กรณีใช้บัตรในต่างประเทศ จะทำรายการได้เฉพาะการถอนเงินที่เครื่องเอทีเอ็ม ที่มีสัญลักษณ์ของ PLUS วงเงินถอนสูงสุด 40,000 บาท/วัน/บัตร หรือเทียบเท่าสกุลเงินของประเทศนั้น โดยธนาคารจะคิดค่าบริการถอน 75 บาท/ครั้ง
4. การโอนเงิน
  - โอนระหว่างบัญชีเจ้าของบัตร ไม่จำกัดวงเงินโอน/วัน/บัตร
  - โอนเข้าบัญชีบุคคลอื่น ไม่เกิน 40,000 บาท/วัน/บัตร หากถูกตัดโอนเงินในวันนั้นแล้ว วงเงินโอนต้องลดลงตามส่วน
5. บัตรหาย หรือบัตรถูกยึด แจ้งอายัดบัตรได้ที่ โทร.235-0726-7 230-1440 และ 230-1444 ตลอด 24 ชั่วโมง.

### ค่าธรรมเนียมบัตร

- แรกทำบัตร 100 บาท/บัตร
- รายปี 150 บาท/บัตร

### กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

นักศึกษา/บุคคลทั่วไปที่ต้องเดินทางไปทำธุรกิจ/ท่องเที่ยว/ศึกษาต่อยังต่างประเทศ

- 3.3 บัตรเอทีเอ็มท่องเที่ยว เป็นบัตรเอทีเอ็มที่มีการใช้บริการ เงื่อนไขการใช้บริการ ค่าธรรมเนียมบัตรและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเหมือนบัตรเครดิตบัวหลวงพรีเมียร์ ทุกประการ เพิ่มคุณสมบัติพิเศษที่ สามารถได้รับส่วนลดในด้านห้องพัก โรงแรม สำหรับการท่องเที่ยวในประเทศ ตามการตกลงร่วมกันระหว่างธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)กับโรงแรมในจังหวัดต่าง ๆ