

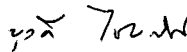
หัวข้อการศึกษาคั่นคว้ออิสระ โครงสร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจบัตรวีซ่า เดบิต ของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
ชื่อและนามสกุล นายจุมพล เขมานุรักษ์  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กัลยานี ภาคอืด

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว้ออิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว้ออิสระ  
ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

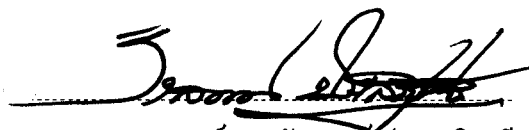
(รองศาสตราจารย์ ดร. กัลยานี ภาคอืด)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ยวดี ไชยศิริ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา  
คั่นคว้ออิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 11 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2551

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** โครงสร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต ของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

**ผู้ศึกษา** นายจุมพล เขมานุรักษ์ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร. กัลยาณี ภาควิชา **ปีการศึกษา** 2550

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาโครงสร้างรายได้ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 2) วิเคราะห์ การเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างรายได้ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต 3) ศึกษาเปรียบเทียบโครงสร้างรายได้ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารพาณิชย์อื่น ในธุรกิจขนาดเดียวกัน

การศึกษานี้เป็นการศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ อันประกอบด้วย รายงานทางการเงิน และรายงานสรุปผลการดำเนินงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับระยะเวลาดังแต่ปี 2548 ถึงปี 2550 จัดแยกข้อมูลดังกล่าว เพื่อวิเคราะห์โครงสร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต ของธนาคารกรุงไทย และเปรียบเทียบกับโครงสร้างรายได้ของธนาคารพาณิชย์อื่น

ผลการศึกษาพบว่า 1) โครงสร้างรายได้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย รายได้ดอกเบี้ยและรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย โดยรายได้ดอกเบี้ยมีอัตราเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยในช่วงเวลาที่ดำเนินธุรกิจมา ในขณะที่รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงกว่า เฉพาะปี 2549 เท่านั้นที่รายได้ทั้ง 2 ประเภทมีจำนวนเพิ่มขึ้นในอัตราสูงมาก 2) เมื่อดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต เดบิตมีการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างรายได้ของธนาคาร โดยในปี 2550 สัดส่วนรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น 3.13 % จากปี 2549 และเมื่อเปรียบเทียบกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ดังกล่าวในช่วงระยะเวลาเดียวกันของปี 2548 และ 2549 แล้ว สัดส่วนในปี 2550 เพิ่มขึ้นประมาณ 14.29 % โดยในปี 2548 และ 2549 มีรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยเพียง 13.24 % และ 13.72 % ตามลำดับ 3) หากพิจารณาเปรียบเทียบโครงสร้างรายได้ของธนาคารกรุงไทย กับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกสิกรไทยแล้ว โครงสร้างรายได้ของธนาคารกรุงไทย มีสัดส่วนรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยโดยเฉลี่ยประมาณ 13 - 14 % ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์อื่น มีสัดส่วนรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยโดยเฉลี่ยประมาณ 25- 30 % ของรายได้รวมทั้งสิ้นของธนาคาร โดยโครงสร้างรายได้ของธนาคารกรุงไทย มีสัดส่วนรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้รวมทั้งสิ้นของธนาคาร ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์อื่นประมาณ 12 - 16 %

**คำสำคัญ** โครงสร้างรายได้ บัตรวีซ่า เดบิต ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

### กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานทางวิชาการฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของชุดวิชา การศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งสำเร็จได้ ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร. กัลยานี ภาคออต อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางการศึกษา และการจัดทำรายงานฯ จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ทำการศึกษา และจัดทำรายงานทางวิชาการฉบับนี้ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. กัลยานี ภาคออต ประธานกรรมการสอบ การศึกษาค้นคว้าอิสระ และกรรมการสอบ การศึกษาค้นคว้าอิสระรองศาสตราจารย์ ยุวดี ไชยศิริ รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิของสำนักบัณฑิต ที่ตรวจสอบ และให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานฯ ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่มีส่วนในการให้ความรู้ในทางวิชาการ ซึ่งมีส่วนสำคัญสำหรับการศึกษา และจัดทำรายงานฯ ฉบับนี้

ขอขอบคุณ และขอบใจ พี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ MBA 5 ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะ และให้กำลังใจในการศึกษา และจัดทำรายงานฯ ฉบับนี้ จนสำเร็จได้ด้วยดี

จุมพล เขมานุรักษ์

มีนาคม 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ณ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	2
ขอบเขตของการศึกษา .....	3
วิธีการศึกษา .....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา .....	4
คำนิยามศัพท์ .....	4
บทที่ 2 โครงสร้างรายได้ และการใช้บัตรวีซ่าเดบิต .....	6
โครงสร้างรายได้ .....	5
การใช้บัตรวีซ่าเดบิต .....	6
บทที่ 3 การดำเนินงานธุรกิจบัตรวีซ่าเดบิตของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	13
การจัดตั้งฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร .....	14
สัดส่วนอัตราการเติบโตของธุรกิจบัตรวีซ่าเดบิตตามภูมิภาคต่างๆของประเทศไทย ..	16
การวางแผนกลยุทธ์และแผนการตลาดของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ปี2550 ..	19
รายได้จากธุรกิจบัตรวีซ่า เดบิต .....	25
ธุรกิจด้าน Cirrus และ Plus .....	29
บทที่ 4 โครงสร้างรายได้ธนาคารพาณิชย์อื่นเปรียบเทียบกับธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ..	32
โครงสร้างรายได้ของธนาคารพาณิชย์อื่น .....	32
โครงสร้างรายได้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) .....	34
บทที่ 5 บทสรุป และข้อเสนอแนะ .....	37
ประเด็นปัญหาในการดำเนินธุรกิจบัตรวีซ่าเดบิตของธนาคารกรุงไทย .....	38
การขยายฐานบัตรวีซ่าเดบิตกับลูกค้าเป้าหมายของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ..	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การใช้จ่ายผ่านบัตรวีซ่า เดบิต และวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่อง EDC.....	39
ธุรกิจร้านค้าสมาชิก (Merchant).....	39
ธุรกิจ Cirrus และ Plus.....	40
งานผลิตบัตรคิป.....	40
พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตกับการใช้จ่ายตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง.....	40
ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.....	41
การขยายฐานบัตร.....	41
ความสัมพันธ์ของธุรกิจด้าน EDC ของธนาคารกรุงไทยฯ กับ ประเภทร้านค้าสมาชิก	41
ร้านค้าสมาชิก (Merchant).....	42
ธุรกิจ Cirrus และ Plus.....	44
งานผลิตบัตรคิป ธนาคารกรุงไทยควรผลิตเอง หรือให้บริษัทภายนอก(Outsource)....	44
ภาคผนวก.....	46
ก รูปภาพ.....	46
ข งบกำไรขาดทุน.....	50
บรรณานุกรม.....	58
ประวัติผู้ศึกษา.....	59

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	สัดส่วนรายได้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)..... 6
ตารางที่ 3.1	สัดส่วนจำนวนบัตรทั้ง 3 ประเภทเพียงสิ้นปี 2550 แยกตามภูมิภาค ..... 16
ตารางที่ 3.2	ข้อมูลฐานบัตรของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ..... 17
ตารางที่ 3.3	ประมาณการรายได้ที่คาดว่าจะได้รับ เมื่อสิ้นปี 2550 ..... 25
ตารางที่ 3.4	แสดงอัตราค่าธรรมเนียมการออกบัตรและรายปีบัตรเอทีเอ็มและบัตรวีซ่าเดบิต ..... 26
ตารางที่ 3.5	เปรียบเทียบค่าธรรมเนียมรับตามรายได้ในหัวข้อ 4.1 และ 4.2 ปี 2549 – 2550 ..... 27
ตารางที่ 3.6	เปรียบเทียบค่าธรรมเนียมรับจากการใช้จ่ายผ่านบัตรปี 2549 – 2550..... 28
ตารางที่ 3.7	รายได้ค่าธรรมเนียมรับแยกตามหัวบัญชี สำหรับปี 2550 ..... 28
ตารางที่ 3.8	การใช้บริการของบัตร Cirrus เครือข่าย Master Card ..... 29
ตารางที่ 3.9	การใช้บริการของบัตร Plus เครือข่าย VISA ..... 29
ตารางที่ 3.10	สรุปปริมาณการใช้บริการ Cirrus และ Plus ที่เครื่อง ATM KTB รายเดือนปี 2549 ..... 30
ตารางที่ 3.11	สรุปปริมาณการใช้บริการ Cirrus และ Plus ที่เครื่อง ATM KTB รายเดือนปี 2550 ..... 31
ตารางที่ 4.1	โครงสร้างรายได้ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปี 2548 -2550 ..... 32
ตารางที่ 4.2	โครงสร้างรายได้ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปี 2548 -2550 ..... 33
ตารางที่ 4.3	โครงสร้างรายได้ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในปี 2548 -2550 ..... 34
ตารางที่ 4.4	โครงสร้างรายได้ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในปี 2548 -2550 ..... 35
ตารางที่ 4.5	โครงสร้างรายได้ ของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 4 แห่ง ในปี 2550 ..... 35
ตารางที่ 4.6	โครงสร้างรายได้ ของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 4 แห่ง ในปี 2549 ..... 36
ตารางที่ 4.7	โครงสร้างรายได้ ของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 4 แห่ง ในปี 2548 ..... 36
ตารางที่ 5.1	สัดส่วนร้านค้าสมาชิก ตามประเภทร้านค้า (Category) ของธนาคารกรุงไทยฯ ..... 42
ตารางที่ 5.2	การแบ่งร้านค้าสมาชิก ตามภูมิภาค ..... 43

**สารบัญภาพ**

	หน้า
ภาพที่ 3.1	ผังองค์กรฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ..... 15
ภาพที่ 3.2	กราฟแสดงสัดส่วนบัตรทั้ง 3 ประเภทเพียงสิ้นปี 2550 แยกตามภูมิภาค ..... 17
ภาพที่ 3.3	กราฟแสดงจำนวนบัตร ATM / VE และ V-DB เปรียบเทียบปี 2549 - 2550 ..... 18
ภาพที่ 3.4	Gantt chart ขั้นตอนแผนการดำเนินงานของฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร ..... 22
ภาพที่ 6.1	แผ่นพับประชาสัมพันธ์ รูปแบบ คุณลักษณะ ค่าธรรมเนียม และวิธีการสมัคร ..... 46
ภาพที่ 6.2	งบประมาณทางการตลาดโดยประมาณการของตัวแทนโฆษณา (Agency)..... 47
ภาพที่ 6.3	กำหนดการกิจกรรมและการสื่อสารทางการตลาด ..... 48
ภาพที่ 6.4	ประมาณการรายได้ – ค่าใช้จ่ายของโครงการ ในส่วนของฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร 49

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

จากอัตราการเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต ในประเทศไทย รวมทั้งภูมิภาคเอเชีย ที่มีการขยายตัวของจำนวนบัตรที่ออกให้แก่ลูกค้ากว่า 20 % และยอดการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต เดบิตที่มีอัตราการขยายตัวกว่า 30 % ตั้งแต่ปี 2548 เป็นต้นมา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เล็งเห็นถึงโอกาสในการสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมที่จะได้รับจากธุรกิจด้านบัตรเครดิต เดบิต ทั้งนี้นับตั้งแต่ปี 2539 เป็นเวลากว่า 10 ที่ธนาคารกรุงไทยฯ โอนการดำเนินงานธุรกิจบัตรเครดิต อีเล็กตรอนให้แก่ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (บริษัทในเครือ) และจากการบริหารจัดการ ของบริษัท บัตรกรุงไทย สามารถออกบัตรให้แก่ลูกค้าไปได้เพียง 473,730 บัตร

ผลดีที่ธนาคาร จะได้รับจากการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต ซึ่งจะเพิ่มสัดส่วนรายได้ที่มีใช่ดอกเบี้ย (Non Interest Income) และลดสัดส่วนรายได้ดอกเบี้ย (Interest Income) ของธนาคาร ซึ่งในช่วงก่อนปี 2549 ธนาคาร มีสัดส่วน โครงสร้างรายได้ดอกเบี้ยโดยเฉลี่ยที่ 86 % ซึ่งนับว่าสูงมากเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น และมีสัดส่วนรายได้ที่มีใช่ดอกเบี้ยเฉลี่ยเพียง 14 % ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ส่วนใหญ่จะมีสัดส่วนรายได้ดอกเบี้ยที่ประมาณ 75 % และมีสัดส่วนรายได้ที่มีใช่ดอกเบี้ยที่ 25 % ของรายได้รวมทั้งสิ้นของธนาคารฯ ซึ่งผลจากวิกฤตการณ์ สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loan – NPL) ย้อนกลับทำให้ธนาคารกรุงไทย ต้องดำรงเงินสำรองต่อธนาคารแห่งประเทศไทย ตามเกณฑ์ Basel II ที่สูงขึ้น และเป็นภาระต่อต้นทุนการดำเนินงานของธนาคาร

งบกำไรขาดทุน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2548 – 2550

ต่อมาในช่วงกลางปี 2549 คณะกรรมการ ธนาคารกรุงไทย ให้นโยบายต่อคณะกรรมการบริหาร ในการดำเนินธุรกิจด้านบัตรเครดิต เดบิต และได้จัดตั้งคณะทำงาน จากสายงานบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาด เพื่อศึกษารายละเอียด ของการดำเนินงาน และการรับโอนธุรกิจด้านบัตรเครดิต เดบิต จากบริษัท บัตรกรุงไทย

จากการดำเนินธุรกิจด้านบัตรเครดิต เดบิต ของธนาคารกรุงไทย ในวันที่ 15 สิงหาคม 2549 และการจัดตั้งฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร ในวันที่ 17 เมษายน 2550 เพื่อบริหารจัดการธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต ปริมาณบัตรเครดิต เดบิตที่ออกให้แก่ลูกค้าของธนาคารกรุงไทย เพิ่มขึ้นเป็นกว่า 1.2 ล้านบัตร และรายได้จากค่าธรรมเนียมจากธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 2,033 ล้านบาท เมื่อสิ้น



ปี 2550 โดยเพิ่มขึ้น 11.95 % เมื่อเทียบกับสิ้นปี 2549 ซึ่งมีรายได้ค่าธรรมเนียมจำนวน 1,816 ล้านบาท

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงให้ความสนใจในการศึกษา โครงสร้างรายได้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งก่อน และหลัง การดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต เมื่อเปรียบเทียบกับโครงสร้างรายได้ของธนาคารพาณิชย์อื่น ในธุรกิจขนาดเดียวกัน โดยให้ความสำคัญกับสัดส่วนรายได้ที่มีใช้ ดอกเบี้ย เปรียบเทียบ กับสัดส่วนรายได้ดอกเบี้ย และรายได้รวมทั้งสิ้นของธนาคารกรุงไทย ที่เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น เป็นผลมาจากการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ นำไปใช้ในการวางแผนดำเนินงาน ด้านงบประมาณ และการตลาดธุรกิจบัตรเครดิต เดบิตของธนาคารกรุงไทย

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาโครงสร้างรายได้ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. วิเคราะห์ การเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างรายได้ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต
3. ศึกษาเปรียบเทียบโครงสร้างรายได้ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารพาณิชย์อื่น ในธุรกิจขนาดเดียวกัน

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตดังต่อไปนี้

1. ศึกษาโครงสร้างรายได้รวม ทั้งก่อน และหลังจากการเริ่มดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม 2548 ถึงเดือนธันวาคม 2550
2. ศึกษาโครงสร้างรายได้ ของธนาคารพาณิชย์อื่นในธุรกิจขนาดเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

### วิธีการศึกษา

การศึกษาดำเนินตามลำดับดังต่อไปนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 รายงานทางการเงิน และรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับระยะเวลาตั้งแต่ปี 2548 ถึงปี 2550
- 1.2 บทวิเคราะห์ของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอก ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 1.3 รายงานทางการเงิน และรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับระยะเวลาตั้งแต่ปี 2548 ถึงปี 2550

2. จัดแยกข้อมูล เพื่อการวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ได้จัดแยกข้อมูล ออกเป็นหมวดหมู่ ตามประเภทผลิตภัณฑ์ ประเภทรายได้ แยกรายสาขา สำนักงานเขต และภูมิภาค

3. วิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์จากรายงานทางการเงิน แนวโน้มการเติบโตของจำนวนบัตรเครดิต เดบิต และสัดส่วนรายได้ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต เดบิตของธนาคารกรุงไทยฯ และวิเคราะห์จากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้เห็นถึงแนวโน้ม การเจริญเติบโตของปริมาณบัตร และรายได้ที่เกี่ยวข้องจากธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต นอกจากนั้นยังนำเสนอในรูปแบบตาราง และแผนภูมิ และกราฟนำเสนอข้อมูลปริมาณบัตร และรายได้ ในแต่ละช่วงเวลา และการเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา จากข้อมูลที่มีอยู่แล้ว คือ รายงานยอดรวมปริมาณบัตร และยอดรวมรายได้ ค่าธรรมเนียมรับ แยกตามประเภทบัตร / รายได้ โดยแยกรายสาขา / สำนักงานเขต ที่หน่วยงานภายในของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จัดทำในลักษณะ ข้อมูลอนุกรมเวลา เป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายงวด 6 เดือน (ครึ่งปี และสิ้นปี)

4. เปรียบเทียบโครงสร้างรายได้ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยการเปรียบเทียบในช่วงเวลาเดียวกันคือ ตั้งแต่ปี 2548 ถึงปี 2550

#### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา**

การศึกษาดังนี้ให้ประโยชน์หลายประการดังต่อไปนี้

1. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการคาดการณ์แนวโน้ม และทิศทางของการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะมีผลต่อการดำเนินงาน และโครงสร้างรายได้ และกำไร ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จากการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต

2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการศึกษา ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานด้านรายได้ ของธนาคารกรุงไทยฯ ในอนาคต

3. นักวิชาการ นักวิจัย และผู้สนใจ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ และวิจัย เพื่อขยายขอบเขตของการศึกษาต่อไป

#### คำนิยามศัพท์

<u>ศัพท์เฉพาะ</u>	<u>ความหมาย</u>
Settlement	ระบบการชำระ และรับชำระระหว่าง ธนาคารที่ออกบัตรวิซ่า เดบิต ร้านค้าที่รับบัตร และลูกค้าที่ใช้บัตรวิซ่า เดบิต ชำระค่าสินค้าและบริการ
Co-Brand	มาจากคำเต็มคือ Co-operative Brand เป็นการทำธุรกิจร่วมกันของพันธมิตรทางธุรกิจ โดยออกสินค้าและบริการโดยใช้ตราชื่อร่วมกัน
EDC	Electronic Draft Capture เครื่องบันทึก และนำส่งข้อมูลการใช้ บัตร ทางระบบโทรศัพท์ ระหว่างร้านค้า - VISA / Master Card - ธนาคารผู้ออกบัตร
Acquirer	หน่วยงาน และธนาคารพาณิชย์ ที่เป็นเจ้าของเครื่อง EDC และตู้เอทีเอ็ม
Basel II	มาตรฐานสากลของการกำกับดูแลสถาบันการเงิน โดยเป็นหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์ ที่ออกโดย Basel Committee on Banking Supervision (BCBS)

## บทที่ 2

### โครงสร้างรายได้ และการใช้บัตรวีซ่าเดบิต

#### โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ก่อนการดำเนินธุรกิจบัตรวีซ่าเดบิต (ปี 2548) และหลังจากการดำเนินธุรกิจบัตรวีซ่าเดบิต(ปี 2549 – 2550) แสดงได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สัดส่วนรายได้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ประเภท รายได้	จำนวนรายได้ (หน่วย : พันบาท)			สัดส่วนรายได้ (หน่วย : %)		
	2550	2549	2548	2550	2549	2548
ดอกเบี้ย	66,177	67,292	50,061	85.71	86.28	86.76
ที่มี ดอกเบี้ย	11,033	10,698	7,641	14.29	13.72	13.24
รวมทั้งสิ้น	77,210	77,990	57,702	100	100	100

รายได้รวมของธนาคารกรุงไทยฯ ก่อนการดำเนินธุรกิจบัตรวีซ่าเดบิต ในปี 2548 มีจำนวน 57,702 ล้านบาท และจากการดำเนินธุรกิจบัตรวีซ่าเดบิตเมื่อเดือนสิงหาคม 2549 – ธันวาคม 2549 รายได้รวมของธนาคารฯ เป็น 77,990 ล้านบาท เมื่อสิ้นปี 2550 ธนาคารมีรายได้รวมทั้งสิ้นจำนวน 77,210 ล้านบาท

หากเปรียบเทียบอัตราการเติบโตของรายได้ที่มีใบดอกเบี้ย ต่อรายได้รวมของธนาคาร จะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้นนับจากปี 2549 ถึงปี 2550 ในอัตรา 0.48 % และ 0.57

ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบเฉพาะอัตราการเติบโตของรายได้ที่มีใบดอกเบี้ย นับจากปี 2549 – 2550 แล้วมีอัตราเติบโตปีละ 40.01 % และ 3.13 % ตามลำดับ

สรุปจะเห็นได้ว่าโครงสร้างรายได้ที่มีใบดอกเบี้ยของธนาคารมีสัดส่วนที่สูงขึ้นทุกปี วิเคราะห์จากข้อมูลทางการเงินเฉพาะจากปี 2548 – 2550 แต่เป็นการเพิ่มขึ้นในอัตราที่ไม่สูงมาก แต่เฉพาะปี 2549 ที่รายได้จากดอกเบี้ย และรายได้ที่มีใบดอกเบี้ยของธนาคารเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงมาก จากปี 2548 ถึง 34.42 % และ 40.01 % เนื่องจากในปี 2548 ธนาคารกรุงไทยมีปัญหานี้ NPL หวนกลับ จากลูกหนี้ที่ได้มีการทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไป แต่ไม่สามารถปฏิบัติตาม

เงื่อนไขสัญญาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ ทำให้รายได้ดอกเบี้ย รวมทั้งรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการให้สินเชื่อ ลดลงเป็นจำนวนมาก

### **การใช้บัตรวีซ่าเดบิต**

การทำธุรกรรมทางการเงินในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไป พร้อมกับวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น เช่น การทำธุรกรรมต่างๆ ผ่าถอน โอนเงิน การชำระค่าสินค้าอุปโภคและบริโภค การชำระค่าบริการเครดิต ฯลฯ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม การทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) หรือผ่านโทรศัพท์ (Telephone Banking) เป็นต้น นอกจากนี้บัตรเดบิตเป็นนวัตกรรมทางการเงินใหม่ที่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือธนาคารพาณิชย์อื่นๆ นำมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อก่อให้เกิดรายได้ให้กับธนาคาร และนับวันจะยิ่งมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น การอธิบายการใช้บัตรวีซ่าเดบิต จะอธิบายแยกเป็น 2 หัวข้อคือ 1.) ความหมายของตลาดบัตรเดบิต และบัตรเดบิต และ 2.) การใช้จ่ายผ่านบัตรวีซ่าเดบิตในประเทศไทย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### **1. ความหมายของตลาดบัตรเดบิต และบัตรเดบิต**

ตลาดบัตรเดบิต (Debit Card Market) เป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งได้มีการทำตลาดอย่างต่อเนื่องในช่วงที่ผ่านมา โดยมีการรณรงค์ทางการตลาด (Campaign) เปลี่ยนจากบัตรเอทีเอ็มมาเป็นบัตรเดบิต โดยเน้นจุดเด่นของบัตรเดบิตที่มีความแตกต่างจากบัตรเอทีเอ็ม ซึ่งนอกจากใช้ทำ ธุรกรรมต่างๆ บนเครื่องเอทีเอ็มเหมือนกับบัตรเอทีเอ็มทั่วไปแล้ว (เช่น เบิก/โอนเงินสด และชำระค่าสาธารณูปโภค ฯลฯ)

บัตรเดบิต (Debit Card) หมายถึง บัตรหักบัญชี ซึ่ง VISA และ Master Card เป็นเจ้าของระบบการชำระเงิน (Settlement) ระหว่างลูกค้าผู้ถือบัตร ธนาคาร และร้านค้า แล้วแต่ว่าธนาคารใดจะเลือกเป็นสมาชิก Settlement ของบริษัทใด ระหว่างเจ้าของระบบ Settlement ทั้ง 2 ในกรณี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เลือกใช้ระบบ Settlement ของ VISA

บัตรเดบิตมีความแตกต่างกับบัตรเอทีเอ็มตรงที่ "ผู้ถือบัตรเดบิตสามารถใช้บัตรชำระค่าสินค้าหรือบริการ ในห้างสรรพสินค้า ร้านค้าต่างๆ ที่รับบัตรเดบิต" ซึ่งเมื่อผู้ซื้อชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านบัตรเดบิต วงเงินค่าสินค้าหรือบริการ จะถูกตัดออกจากบัญชีเงินฝากลูกค้าทันที ในขณะที่บัตรเอทีเอ็ม ไม่สามารถใช้บัตรชำระค่าสินค้าหรือบริการ ในห้างสรรพสินค้า ร้านค้าต่างๆ ได้ จำเป็นต้องเบิกถอนเงินสดสำรองติดตัวไว้เพื่อการจับจ่ายใช้สอยประจำวัน

## 2. การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในประเทศไทย

ในปัจจุบันผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต และบัตรพรีเพด ในประเทศไทยมีจำนวนสูงเป็นอันดับ 2 ของภูมิภาคเอเชีย แปซิฟิก และจำนวนเงินใช้จ่ายผ่านบัตรทั้งที่ใช้จ่าย ณ ร้านค้า และถอนเงินสดเป็นอันดับ 3 โดย โดยเมื่อ 3 ปีที่ผ่านมาปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต ณ ร้านค้า รวมทั้งการถอนเงินสดด้วยบัตรเดบิตทั่วโลก มีสัดส่วนสูงกว่าปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยในปี 2548 ยอดการใช้บัตรเดบิตสูงถึง 54% ส่วนยอดการใช้บัตรเครดิตอยู่ที่ 46% ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่จับจ่ายใช้สอยของผู้บริโภค ที่ปรับเปลี่ยนการใช้จ่าย ผ่านบัตรเดบิต ซึ่งสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับรายรับ จากก่อนหน้าที่ใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต สร้างปัญหาภาระหนี้ส่วนบุคคลในระบบธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทย ทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทย ต้องประกาศเพิ่มเพดานอัตราเงินเดือนของผู้ที่ทำบัตรเครดิตเป็น 15,000.- บาทต่อเดือนจากที่เคยกำหนดไว้ที่ 8,000.- บาทต่อเดือน

ทั้งนี้ ในปี 2549 บัตรวีซ่าเดบิตที่ออกใช้ในประเทศไทยเติบโต 21% โดยมีบัตรออกใช้ 13.9 ล้านบัตร ขณะที่จำนวนเงินผ่านบัตรเติบโต 34.0% คิดเป็นมูลค่าทั้งสิ้น 30.7 ล้านเหรียญสหรัฐ (1,013.0 ล้านบาทโดยประมาณ) จากยอดการใช้บัตรวีซ่า (รวมบัตรวีซ่า เดบิต และบัตรวีซ่า เครดิต) โดยทั่วโลกมีมูลค่ารวมทั้งสิ้นกว่า 1.8 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ (59.4 ล้านล้านบาทโดยประมาณ) เมื่อรวมการถอนเงินสดจากบัตร มีมูลค่า 156 ล้านเหรียญสหรัฐ (5,150.0 ล้านบาทโดยประมาณ) เติบโต 31% จากปี 2548 ขณะที่จำนวนเงินผ่านบัตรเดบิต และพรีเพดสำหรับผู้บริโภคทั่วโลกในปี 2549 เติบโต 17% โดยคิดเป็นมูลค่ารวม 2.68 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ (88.44 ล้านล้านบาทโดยประมาณ) ซึ่งมีสัดส่วนถึง 60% ของจำนวนเงินผ่านบัตรวีซ่าทั่วโลก (หมายถึงปริมาณเงินผ่านบัตรวีซ่าเดบิต และบัตรวีซ่าเครดิตรวมกัน) ซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงสัดส่วนการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต ซึ่งสูงกว่าบัตรเครดิต ในสัดส่วน 60 : 40 (นับเฉพาะบัตรเดบิต และเครดิตของวีซ่า)

ในปี 2549 สำหรับ อินเดีย ไทย และเกาหลีใต้ นับเป็น 3 ประเทศที่มีจำนวนบัตรวีซ่าเดบิตและ พรีเพดออกใช้มากที่สุดในเอเชีย แปซิฟิก โดยมีบัตรออกใช้ทั้งสิ้น 33.9 ล้านบัตร 13.9 ล้านบัตร และ 11.6 ล้านบัตร ตามลำดับ โดยรวมแล้ว มีบัตรเดบิตและพรีเพดวีซ่าสำหรับผู้บริโภคออกใช้ในเอเชีย แปซิฟิกในปี 2549 เกือบ 100 ล้านบัตร คิดเป็นอัตราเติบโตต่อปีที่ 21% ขณะที่ออสเตรเลีย อินเดีย และไทย นับเป็น 3 อันดับแรกที่มีจำนวนเงินผ่านบัตรทั้งที่ใช้จ่าย ณ ร้านค้า และถอนเงินสดผ่านบัตรเดบิต และพรีเพดสูงที่สุดในภูมิภาค โดยมีมูลค่ารวมทั้งสิ้นคิดเป็นสัดส่วน 62% ของจำนวนเงินผ่านบัตรเดบิต และพรีเพดทั้งหมดทั้งที่ร้านค้า และการถอนเงินสดผ่านบัตร สำหรับประเทศที่เพิ่งเริ่มมีการนำบัตรเดบิต และบัตรพรีเพดมาใช้ก็มีการเติบโตของจำนวนบัตร ในอัตราที่

สูงในปี 2549 เช่นเดียวกันกับ บังกลาเทศ ปากีสถาน และเวียดนามที่มีอัตราการเติบโตของจำนวนบัตร ที่ 155% 146% และ 123% ตามลำดับ

พฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตของคนไทย 95% ยังเป็นการเบิกเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม และใช้บัตรเดบิตซื้อสินค้าเพียง 5% คิดเป็นมูลค่า 1.4-1.5 หมื่นล้านบาท จากยอดการใช้บัตรรวมเท่านั้น เนื่องจากที่ผ่านมารธนาคารพาณิชย์ ยังไม่มีการแนะนำ สร้างความเข้าใจถึงประโยชน์ของบัตรเดบิต เพื่อนำไปซื้อสินค้าอย่างเพียงพอ ลูกค้ายิ่งคุ้นเคยกับการนำบัตรฯ ไปกดเงินผ่านตู้เอทีเอ็มเท่านั้น จึงเป็นสาเหตุที่ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตในไทยยังไม่สูงเท่าที่ควร

ในปี 2550 ที่ผ่านมารวมทั้งในปี 2551 บริษัท วิซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล เอเชีย แปซิฟิก มีนโยบายที่ชัดเจนที่จะทำการตลาดเพื่อกระตุ้นพฤติกรรมการใช้จ่าย (ชำระค่าสินค้าและบริการ ณ ร้านค้า) โดยใช้บัตรวิซ่า เดบิต ผ่านการรณรงค์ทางการตลาด (Campaign) เพื่อสนับสนุน การใช้บัตรเดบิตอย่างต่อเนื่อง เช่น การขยายร้านค้ารับบัตรไปยังหัวเมืองหลักๆ ในต่างจังหวัดอย่างต่อเนื่อง จากเดิมที่บริษัท วิซ่า อินเตอร์ฯ มีเครื่องรับบัตรตามร้านค้า กว่า 80,000-90,000 ร้านค้าทั่วประเทศ และการดึงดูดใจลูกค้าโดยการแจกของรางวัลให้ลูกค้าที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต รวมทั้งจะร่วมกับสถาบันการเงินสมาชิกของวิซ่า (ธนาคารพาณิชย์ที่ออกบัตรวิซ่า เดบิต) ในการส่งเสริมการออกบัตร และร่วมกับธนาคาร ร้านค้า ในการพัฒนาตลาดรับบัตรใหม่ๆ สนับสนุนการใช้บัตร ณ จุดขาย การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ เช่น การเปิดตัวบัตรเดบิตวิซ่าที่ไม่พินพ็นในภูมิภาคเอเชีย แปซิฟิก เป็นบัตรด่วน (Instant Card) เพื่อความรวดเร็วในการออกบัตร โดยลูกค้าเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ หรือ กระแสรายวันส่วนบุคคล กับธนาคารพาณิชย์ สามารถรับบัตรวิซ่า เดบิต ได้ภายใน 10 นาที

หลังการกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต วิซ่า อินเตอร์ฯ คาดว่าจะมียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตในไทยเพิ่มขึ้นเป็น 2 หมื่นกว่าล้านบาทต่อปี และคาดว่าภายใน 3-5 ปีข้างหน้า ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตจะเติบโตเฉลี่ยประมาณ 30% ต่อปี

#### **ปี 2549- 2551 บริษัท วิซ่า อินเตอร์ฯ ตั้งเป้าเพิ่มยอดบัตรเดบิตขึ้นอีกปีละ 10%**

โดยธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งเป้าหมายไว้ภายใน 3 ปี (ปี 2550 –2552 ) จะเพิ่มยอดบัตรวิซ่า เดบิตในตลาดเป็นจำนวน 5.0 ล้านบัตร จากจำนวนบัตรวิซ่าเดบิตของธนาคารกรุงไทย เมื่อสิ้นปี 2550 กว่า 1.5 ล้านบัตร เนื่องจากมองเห็นโอกาสจาก บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และกระแสรายวันของธนาคารกรุงไทย กว่า 13 ล้านบัญชี และจำนวนบัตรเอทีเอ็ม ที่ออกให้แก่ลูกค้าจำนวนกว่า 9 ล้านบัตร ซึ่งเป็น โอกาสของธนาคารกรุงไทย ในการทำกิจกรรมตลาดกับกลุ่มลูกค้าดังกล่าวของธนาคารฯ

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ได้จัดทำแบบสอบถาม ภายใต้หัวข้อ ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิต เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิต โดยเฉพาะการใช้บัตรเดบิตในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ การตอบรับจากการเปลี่ยนจากบัตรเอทีเอ็ม มาเป็นบัตรเดบิต

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ได้ทำการสำรวจในระหว่างวันที่ 19 พ.ย.-4 ธ.ค. 2550 จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 615 ชุด โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกเจาะจงเฉพาะผู้ที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิต โดยกระจายไปตามห้างสรรพสินค้า และตามสถานที่ทำงานทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร

ในประเทศไทย ผู้ถือบัตรเอทีเอ็มเพียงประเภทเดียว คิดเป็น 53% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ผู้ถือบัตรเดบิตประเภทเดียวคิดเป็น 16.4% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และผู้ที่ถือทั้งบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิตคิดเป็น 30.6% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เมื่อสอบถามถึงความเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบัตรเดบิต และบัตรเอทีเอ็มพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามรู้ถึงความแตกต่างระหว่างบัตรเดบิต และบัตรเอทีเอ็มกว่า 81.9% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 18.1% ตอบว่า ไม่ทราบถึงความแตกต่าง ระหว่างบัตรเอทีเอ็ม และบัตรเดบิต (ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่สูง อย่างมีนัยสำคัญ)

ในช่วงที่ผ่านมามาตราการพาณิชย์ ได้มีความพยายามทำการรณรงค์ทางการตลาด (Campaign) ส่งเสริมการขาย และกิจกรรมทางการตลาด เพื่อให้ลูกค้าเปลี่ยนจากบัตรเอทีเอ็มมาใช้บัตรเดบิต โดยมีการลดค่าธรรมเนียมบัตรเดบิต เพื่อจูงใจให้ลูกค้าหันมาถือบัตรเดบิต ซึ่งรวมถึงธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจัดการรณรงค์ทางการตลาด (Campaign) ส่งเสริมการขาย และกิจกรรมการตลาดในรูปแบบดังกล่าวนี้ มาตลอดตั้งแต่ปี 2549 – 2550

นอกจากนี้ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้มีการยกเลิกบัตรเอทีเอ็ม และออกบัตรวีซ่าเดบิตให้แก่ลูกค้าเพียงอย่างเดียว โดยใช้ชื่อทางการตลาดว่า บัตร Be First (Be 1 st) แต่ลูกค้าบางกลุ่มยังคงไม่เห็นถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนจากบัตรเอทีเอ็มเป็นบัตรเดบิต สาเหตุเนื่องจากค่าธรรมเนียมของบัตรเดบิตที่สูงกว่าบัตรเอทีเอ็ม และความไม่ปลอดภัยในการถือบัตรเดบิต รวมทั้งลูกค้าอาจมีบัตรเครดิตแล้วจึงไม่จำเป็นต้องใช้บัตรเดบิต เป็นต้น

คุณสมบัติเด่นของบัตรเดบิต คือ สามารถชำระค่าสินค้าหรือบริการตามห้างสรรพสินค้า ร้านที่รับบัตรเดบิต ซึ่งร้านค้าส่วนใหญ่ที่รับบัตรเครดิตจะรับชำระผ่านบัตรเดบิตเช่นกัน อย่างไรก็ตามตลอดระยะเวลา 8 ปีที่ผ่านมา การใช้ผ่านบัตรเดบิตยังคงไม่เป็นที่นิยมในประเทศไทยมากนัก โดยปริมาณการใช้ผ่านบัตรเดบิตในปี 2549 มีประมาณ 3.2 หมื่นล้านบาท จากจำนวนบัตรเดบิตที่มีประมาณ 13,952,784 บัตร (ทั้งระบบ)

การรับรู้ของผู้ถือบัตรเดบิตว่าสามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้ พบว่า ผู้ถือบัตรเดบิตทราบว่าบัตรเดบิตสามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้คิดเป็น 86.3% ของกลุ่มตัวอย่าง



และผู้ถือบัตรเครดิตไม่ทราบว่าบัตรเครดิตสามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้คิดเป็น 13.7% ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บัตรเครดิตในการชำระสินค้าหรือบริการ คิดเป็น 61.7% ของผู้ถือบัตรเครดิต ผู้ที่เคยใช้บัตรเครดิตในการชำระสินค้าหรือบริการคิดเป็น 38.3% ของผู้ถือบัตรเครดิต

สำหรับการใช้บัตรเครดิต ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ พบว่า โดยส่วนใหญ่แล้ว เห็นว่าบัตรเครดิตอำนวยความสะดวก เนื่องจากไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก คิดเป็น 58.1% ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าหรือบริการ สาเหตุรองลงมา คือ มีเงินสดในการซื้อสินค้าไม่เพียงพอคิดเป็น 30.3% ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าหรือบริการ และใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าหรือบริการ เพราะได้รับส่วนลด คิดเป็น 11.6% ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าหรือบริการ

### **ปัญหาการใช้ผ่านบัตรเครดิต และอุปสรรคต่อการขยายตัวในประเทศไทย**

จากการทำการสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทย ถึงประสบการณ์การใช้ผ่านบัตรเครดิต พบว่าผู้ที่ใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ไม่เคยประสบปัญหา คิดเป็น 58.9% ของกลุ่มตัวอย่าง อย่างไรก็ตามผู้ที่เคยประสบปัญหาจากการใช้บัตรเครดิต ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการก็มีจำนวนไม่น้อย โดยคิดเป็น 41.1% ของกลุ่มตัวอย่าง

สาเหตุที่พบโดยส่วนใหญ่มาจากร้านค้ารับบัตรเครดิตมีน้อย คิดเป็น 48.7% ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมา คือ ร้านค้าแนะนำให้ใช้เงินสดชำระแทนบัตรเครดิต เช่น ที่ร้านมีการกำหนดยอดการใช้บัตรขั้นต่ำ หรือ ที่ร้านเลือกที่จะรับเงินสดมากกว่าใช้บัตร เป็นต้น คิดเป็น 32.9% ของกลุ่มตัวอย่าง และเครื่องรูดบัตรที่ร้านมีปัญหา คิดเป็น 18.4% ของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อสอบถามถึงการกลับมาใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างหลังจากที่เคยประสบปัญหาการใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ พบว่า ผู้ที่ยังคงใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็น 65.3% ของกลุ่มตัวอย่าง อย่างไรก็ตามเมื่อสอบถามถึงความถี่ในการใช้หลังประสบปัญหาพบว่า โดยส่วนใหญ่แล้วยังคงใช้อยู่บ้างแต่ไม่บ่อย คิดเป็น 32.5% ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมา คือ ใช้เมื่อจำเป็น เช่น มีเงินสดไม่พอ คิดเป็น 29.8% ของกลุ่มตัวอย่าง ในขณะที่ใช้เวลามีโปรโมชั่น คิดเป็น 19.5% ของกลุ่มตัวอย่าง และสำหรับการใช้ทุกครั้งเมื่อซื้อสินค้า หรือบริการในร้านที่รับบัตร คิดเป็น 18.2% ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ที่ไม่กลับมาใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็น 34.7% ของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากขั้นตอนยุ่งยากในการแก้ไขปัญหา คิดเป็น 50.1% ของกลุ่มตัวอย่าง การแก้ไขปัญหาระหว่างร้านค้าและธนาคารล่าช้า คิดเป็น 33.3% ของกลุ่มตัวอย่าง และเงินถูกตัดออกจากบัญชีโดยตรงทำให้เกิดปัญหา คิดเป็น 16.6% ของกลุ่มตัวอย่าง

## สรุป ประเด็น ปัญหา และอุปสรรคต่อการขยายตัวการใช้บัตรเดบิต ในประเทศไทย

1. ลูกค้าที่มีบัตรเครดิตส่วนใหญ่เลือกที่จะใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากกว่า เนื่องจากได้รับสิทธิประโยชน์มากกว่า ได้แก่ ส่วนลดในการซื้อสินค้า ผ่อนชำระสินค้าได้ สามารถรับเงินคืนเข้าบัญชี และการสะสมคะแนนแลกของรางวัลได้ เป็นต้น

2. ลูกค้าไม่สะดวกให้หักเงินจากบัญชีเงินฝากทันที จากเหตุผลเรื่องสภาพคล่อง และความกังวลในเรื่องความปลอดภัย เมื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านบัตรเดบิต

3. ร้านค้าที่รับบัตรเดบิตไม่หลากหลาย และการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำของการชำระด้วยบัตรเดบิต ทั้งนี้ร้านค้าทั่วไปบางร้าน มีการกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำเมื่อชำระสินค้าด้วยบัตรเดบิต เนื่องจากทางร้านค้าต้องเสียค่าธรรมเนียมให้แก่สถาบันการเงินผู้ออกบัตร (Issuer) ในอัตรา 0.8 – 1.20% จากยอดการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเดบิต

### แนวโน้มบัตรเดบิตปี 2551 ของประเทศไทย

จากพฤติกรรม ของลูกค้าผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ ของไทยโดยส่วนใหญ่ เห็นว่าไม่ต้องการเปลี่ยนจากบัตรเอทีเอ็มเป็นบัตรเดบิต คิดเป็น 76.1% ของกลุ่มตัวอย่าง สาเหตุส่วนใหญ่มองว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้ คิดเป็น 48% ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมา คือ ไม่ต้องการเปลี่ยนเนื่องจากค่าธรรมเนียมแพง คิดเป็น 21.6% ของกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมองว่า บัตรเดบิตนั้นไม่มีความปลอดภัย คิดเป็น 15.7% ของกลุ่มตัวอย่าง และมีบัตรเครดิตอยู่แล้ว คิดเป็น 48% ของกลุ่มตัวอย่าง

อย่างไรก็ตาม จำนวนบัตรเดบิตน่าจะยังคงมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง คาดว่าในปี 2551 จะมีประมาณ 22.75 ล้านบัตร ขยายตัว 24% ซึ่งจะชะลอลงจากที่ขยายตัว 31% ในปี 2550 ที่คาดว่าจะมีบัตรเดบิตประมาณ 18.35 ล้านบัตร สาเหตุ น่าจะมาจากการเร่งทำการรณรงค์ทางการตลาด (Campaign) ขยายฐานบัตรเดบิต การผลักดันให้ลูกค้าเก่าเปลี่ยนจากบัตรเอทีเอ็มมาเป็นบัตรเดบิต โดยการยกเลิกออกบัตรเอทีเอ็ม และเปลี่ยนมาเป็นบัตรเดบิตแทน

แนวโน้มปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตในปี 2551 คาดว่า น่าจะเป็นประมาณ 4.49 หมื่นล้านบาท ขยายตัว 19.7% ซึ่งเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากที่ขยายตัว 17.2% ในปี 2550 ที่มีปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต 3.75 หมื่นล้านบาท สาเหตุน่าจะมาจากการทำการรณรงค์ทางการตลาด (Campaign) กระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตอย่างต่อเนื่อง ของธนาคารพาณิชย์

กลุ่มเป้าหมายที่สำคัญของบัตรเดบิตน่าจะเป็นการขยายฐานบัตรใหม่แบบเจาะกลุ่มลูกค้า (Segmentation Marketing) โดย

1. กระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตให้มากขึ้นสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ไม่นิยมใช้บัตร  
เครดิต

2. เจาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ เช่นนักศึกษา คนที่เริ่มทำงาน (First Jobber)
3. ผู้ที่มีคุณสมบัติไม่เพียงพอที่จะทำบัตรเครดิต

#### **กลยุทธ์ที่ใช้ในการขยายฐานบัตรเดบิตของธนาคารพาณิชย์**

1. สร้างภาพลักษณ์ของบัตรเดบิตให้มากขึ้น
2. กระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรโดยมีกิจกรรมทางการตลาดกับร้านค้าเพิ่มมากขึ้น
3. ขยายเครือข่ายร้านค้า และประเภทร้านค้า (Merchant Category) ที่รับบัตรเดบิต
4. ร่วมกับพันธมิตรที่มีสินค้าและบริการ ที่เป็นที่นิยมในตลาด หรือมีภาพลักษณ์ที่  
ดี เพื่อร่วมกันออกบัตรเดบิต (Co-Brand Debit Card)

กรณีบัตร Be 1st ซึ่งเป็นบัตรวีซ่า เดบิตของธนาคารกรุงเทพ สามารถใช้บัตร Be 1st เป็นบัตรผ่านเพื่อโดยสารรถไฟฟ้า BTS โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องซื้อบัตรเติมเงิน : Pre-Paid Card BTS ซึ่งลูกค้าจะได้รับความสะดวก โดยไม่ต้องเติมเงินในบัตรเติมเงินล่วงหน้า แต่เป็นการชำระ และตัดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ หรือกระแสรายวันที่ผูกกับบัตร Be 1st ได้เมื่อมีการใช้จ่ายซื้อสินค้า หรือบริการ

กรณีบัตรกรุงไทย วีซ่า เดบิต ของธนาคารกรุงไทย ที่ร่วมกับร้านค้าสมาชิกที่รับ บัตรวีซ่า เดบิต (Merchant) ที่มีกว่า 1,500 ร้านทั่วประเทศ ในการให้ส่วนลด 5 – 50 % แก่ลูกค้าที่ ถือบัตรกรุงไทย วีซ่า เดบิต รวมทั้งการร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ กลุ่มประกันภัย บมจ. ทิพย ประกันภัย (บริษัทในเครือ) ในการออกบัตรร่วม Co-Brand Card ของ 2 หน่วยงานในชื่อ บัตร กรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเรจ วีซ่า เดบิต ในการให้ความคุ้มครองการเสียชีวิต หรือทุพพลภาพ จากอุบัติเหตุ รวมทั้งส่วนลดและบริการเสริมพิเศษ

### บทที่ 3

#### การดำเนินงานธุรกิจบัตรวีซ่า เดบิต ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มธุรกิจบัตรวีซ่าเดบิต เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2549 ซึ่งขณะนั้นยังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการโดยตรง โดยให้ฝ่ายบริหารช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งดูแลธุรกิจบัตรเอทีเอ็ม ดูแลบริหารจัดการธุรกิจบัตรวีซ่าเดบิตด้วย จากนั้นในวันที่ 17 เมษายน 2550 จึงจัดตั้งฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร ซึ่งรับผิดชอบบริหารจัดการด้านบัตรทุกประเภทของธนาคาร คือ บัตรวีซ่า เดบิต และบัตรเอทีเอ็ม โดยดูแลบริหารจัดการด้านการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การหาพันธมิตร และร้านค้าสมาชิก โดยคณะกรรมการ และฝ่ายบริหารของธนาคาร มีนโยบายที่จะลดสัดส่วนการออกบัตรเอทีเอ็ม ลงและเพิ่มสัดส่วนการออกบัตรวีซ่าเดบิต ให้แก่ลูกค้ามากขึ้น โดยมีเป้าหมายตั้งแต่ปี 2550 สัดส่วนการออกบัตรให้แก่ลูกค้าเป็น 80 : 20 (บัตรวีซ่าเดบิต : เอทีเอ็ม) โดยมีเหตุผลมาจากโครงสร้างรายได้จากบัตรวีซ่า เดบิต ที่สูงกว่าบัตร เอทีเอ็ม อันเนื่องมาจากรายได้ค่าธรรมเนียมการทำบัตร (แรกเข้า) และค่าธรรมเนียมรายปี ที่สูงกว่าบัตรเอทีเอ็ม ในระดับเดียวกัน รวมทั้งบัตรวีซ่า เดบิต ยังมีส่วนแบ่งรายได้ค่าธรรมเนียมรับจากการใช้จ่ายด้วยบัตรวีซ่า เดบิต ผ่านเครื่อง EDC ที่ร้านค้า ดังนั้นจากการดำเนินธุรกิจด้านบัตรวีซ่า เดบิตของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในปี 2549 และ 2550 ที่ผ่านมา ทำให้โครงสร้างรายได้ที่มีไข่ดอกเบี่ยที่เกิดจากธุรกิจด้านบัตรวีซ่า เดบิต เป็นจำนวน 1,816 ล้านบาท และ 2,033 ล้านบาท ตามลำดับ มีอัตราส่วนเป็นร้อยละ 16.97 และ 18.42 ของรายได้ที่มีไข่ดอกเบี่ยทั้งหมดของธนาคาร ในปี 2549 และ 2550 จำนวน 10,698 ล้านบาท และ 11,033 ล้านบาท ตามลำดับ ซึ่งธนาคารตั้งเป้าหมายว่าภายใน 3 ปี (ภายในปี 2552) ธนาคารจะขยายฐานจำนวนบัตรวีซ่า เดบิตได้เป็นจำนวน 5 ล้านบัตร และรายได้จากธุรกิจบัตรวีซ่าเดบิตเพิ่มปีละ 33 %

งบกำไรขาดทุน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2549 – 2550 ในภาคผนวก

เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับธุรกรรมด้านบัตรวีซ่า เดบิต และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของการดำเนินงานด้านบัตรวีซ่า เดบิต ในบทนี้จึงจะอธิบายในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินธุรกิจด้านบัตรวีซ่า เดบิตของธนาคารกรุงไทยฯ 5 หัวข้อ คือ 1.) การจัดตั้งฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร และฟังก์ชันกรฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร 2.) สัดส่วน และอัตราการเติบโตของธุรกิจบัตรวีซ่า เดบิต ตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย 3.) แผนกลยุทธ์ และแผนการตลาด 4.) รายได้จากธุรกิจบัตรวีซ่า เดบิต และ 5.) ธุรกิจด้าน Cirrus และ Plus

## 1. การจัดตั้งฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร และฝั่งองค์กร

ฝ่ายบริหารของบมจ.ธนาคารกรุงไทย เล็งเห็นว่า บัตรเดบิต มีความต่างจากบัตรเครดิต ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของ บมจ. บัตรกรุงไทย เนื่องจากบัตรเดบิต จำเป็นต้องผูกกับบัญชีเงินฝาก ประเภทออมทรัพย์ และกระแสรายวันส่วนบุคคล ในขณะที่บัตรเครดิต ไม่จำเป็นต้องมีบัญชีเงินฝาก และจากการพิจารณาย้อนไปถึงปี 2539 ซึ่งธนาคารโอนงานบัตรวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ไปให้บมจ. บัตรกรุงไทย บริหารจัดการ ในชื่อบัตรวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ในระยะเวลากว่า 10 ปี ปริมาณบัตรที่ออกให้แก่ลูกค้ามีจำนวนเพียง 4 แสนบัตร โดยมีเหตุเนื่องมาจากการที่บมจ. บัตรกรุงไทย ไม่ใช่ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ จึงไม่สามารถเปิดบัญชีเงินฝากฯ ให้แก่ลูกค้าได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการออกบัตรวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ โดยบมจ. บัตรกรุงไทย บริหารเพียงงานด้านการตลาด และการผลิตบัตร ส่วนการดำเนินการเปิดบัญชี และออกบัตรให้กับลูกค้าอยู่ที่สาขาของธนาคารกรุงไทยฯ ทำให้การบริหารจัดการ ไม่เป็นเอกภาพ มีปัญหาด้านการแบ่งสรรรายได้ และต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มาโดยตลอด

ฝ่ายบริหารของธนาคาร พิจารณาว่า หากธนาคารทำการบริหารจัดการด้านบัตร วีซ่าเดบิตทั้งด้านกระบวนการทางการตลาด การบริการ การพัฒนา และการผลิต โดยหน่วยของภายในของธนาคารเอง จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเป็นฐานการสร้างรายได้ และการขายผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง (Cross Selling) รวมทั้งรายได้จากธุรกิจบัตร วีซ่าเดบิต ซึ่งเป็นรายได้ที่มีโชคดอกเบี้ย (Non Interest Income) เป็นรายได้ที่ไม่ก่อให้เกิดหนี้เสีย หรือสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loan - NPL) และไม่ต้องดำรงเงินสำรองตามกฎหมายกับธนาคารแห่งประเทศไทย

ต้นปี 2550 หลังจากที่ยบมจ. ธนาคารกรุงไทย รับโอนธุรกิจบัตรวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ (ชื่อในขณะนั้นและเปลี่ยนชื่อเป็น บัตรวีซ่า เดบิต) จากบมจ. บัตรกรุงไทย มาบริหารเอง และได้จัดตั้งฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร สังกัดสายงานบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาด เพื่อบริหารจัดการธุรกิจด้านบัตร วีซ่าเดบิต และบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคาร โดยมีโครงสร้างองค์กร และการแบ่งงานภายใน ดังนี้

### โครงสร้างองค์กรฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จัดตั้งฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตรเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2550 โดยแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 5 ส่วนงาน ประกอบด้วย

1. งานพัฒนาผลิตภัณฑ์บัตร รับผิดชอบงานด้านการวิเคราะห์ข้อมูล การประสานงานกับหน่วยงานพัฒนา การจัดทำคู่มือผลิตภัณฑ์ ฯลฯ
2. งานวิจัยและติดตามประเมินผล รับผิดชอบงานด้านการวิจัยพัฒนาผลิตภัณฑ์ การประเมินผล งานงบประมาณและงานสารบรรณ ฯลฯ

3. งานบริหารร้านค้าสมาชิกบัตร รับผิดชอบงานด้านประสานงานกับสาขา จัดหาร้านค้าสมาชิกบัตรวีซ่า เดบิต และกิจกรรมส่งเสริมการขายกับร้านค้าสมาชิก ฯลฯ
4. งานบริหารผลิตภัณฑ์บัตร รับผิดชอบงานด้านการกำหนดกลยุทธ์ และแผนทางการตลาด งานทำแผนงบประมาณ ฯลฯ
5. งานส่งเสริมการตลาดผลิตภัณฑ์บัตร รับผิดชอบงานด้านประสานงานกับหน่วยงานด้านส่งเสริมการตลาด และประชาสัมพันธ์ของธนาคาร จัดทำสื่อทางการตลาด ฯลฯ

โดยมีผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารฝ่าย 1 ท่าน และรองผู้อำนวยการฝ่าย และผู้บริหาร 2 ท่านรับผิดชอบดูแลส่วนงานทั้ง 5 ส่วนงานตามรายละเอียดในผังองค์กรฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร ดังนี้



ภาพที่ 3.1 ผังองค์กรฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร บมจ. ธนาคารกรุงไทย ณ ธันวาคม 2550

ผลิตภัณฑ์บัตรของธนาคารกรุงไทย ก่อนที่จะกล่าวถึงการดำเนินธุรกิจบัตรวีซ่าเดบิต ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จะแสดงให้เห็นถึงสัดส่วนตัวเลขของบัตรแต่ละประเภทที่ฝ่ายผลิตภัณฑ์

ธุรกิจบัตร ที่จัดตั้งขึ้นใหม่ บริหารจัดการอยู่ โดยเมื่อสิ้นปี 2549 ธนาคารกรุงไทยมีบัตรเอทีเอ็ม (ATM) อยู่ทั้งสิ้น 9,207,302 บัตร บัตร วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ (VISA ELECTRON : VE) จำนวน 473,730 บัตร และบัตรกรุงไทยวีซ่า เดบิต (VISA Debit : VDB) จำนวน 83,079 บัตร (ซึ่งเป็นบัตรใหม่ที่ทำในชื่อของบัตรกรุงไทยวีซ่า เดบิตในช่วงตั้งแต่เดือนสิงหาคม – ธันวาคม 2549 หลังจากรับโอนธุรกิจบัตรวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์จากบริษัท บัตรกรุงไทยฯ) เปรียบเทียบกับสัดส่วนบัตรแต่ละประเภทเมื่อสิ้นปี 2550 ที่มียอดบัตรเอทีเอ็มทั้งสิ้นจำนวน 7,139,793 บัตร บัตรวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 304,171 บัตร และบัตรกรุงไทยวีซ่า เดบิต จำนวน 1,280,853 บัตร

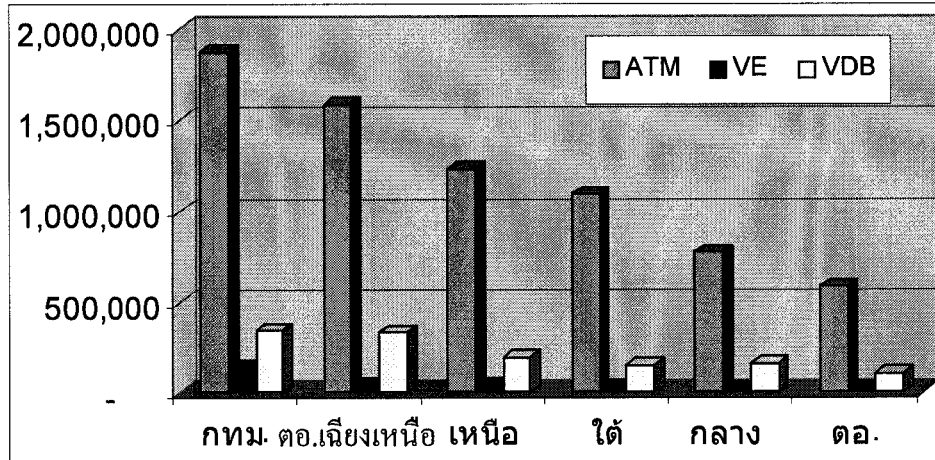
รายงานยอดบัตรทุกประเภทของธนาคารฯ จากระบบ Core Banking System : CBS –Outstanding all card report เพียงวันที่ 31 ธันวาคม 2550

## 2. สัดส่วน และอัตราการเติบโตของธุรกิจบัตรวีซ่า เดบิต ตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย

ตารางที่ 3.1 สัดส่วนจำนวนบัตรทั้ง 3 ประเภท เพียงสิ้นปี 2550 แยกตามภูมิภาค

Outstanding ณ สิ้นปี 2550					
ภูมิภาค	ATM	VE	VDB	รวม	สัดส่วน %
กรุงเทพมหานคร	1,870,819	141,715	343,840	2,356,374	27.01
ตะวันออกเฉียงเหนือ	1,587,185	43,480	330,145	1,960,810	22.47
เหนือ	1,230,695	42,358	193,485	1,466,538	16.81
ใต้	1,093,852	32,772	147,689	1,274,313	14.60
กลาง	771,342	22,426	162,957	956,725	10.97
ตะวันออก	585,900	21,420	102,737	710,057	8.14
	7,139,793	304,171	1,280,853	8,724,817	100.00

ตารางที่ 3.1 แสดงสัดส่วนจำนวนบัตร แยกตามประเภท ภูมิภาค และ กรุงเทพมหานคร จากการดำเนินงานของ ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร เมื่อสิ้นปี 2550 แสดงให้เห็นว่า กรุงเทพมหานคร มีสัดส่วนบัตรสูงที่สุดทั้ง 3 ประเภท อันดับที่ 2 คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออกมีสัดส่วนจำนวนบัตรน้อยที่สุด ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับจำนวนประชากร และระดับรายได้ของแต่ละภูมิภาค



ภาพที่ 3.2 กราฟแสดงสัดส่วนบัตรทั้ง 3 ประเภทเพียงสิ้นปี 2550 แยกตามภูมิภาค

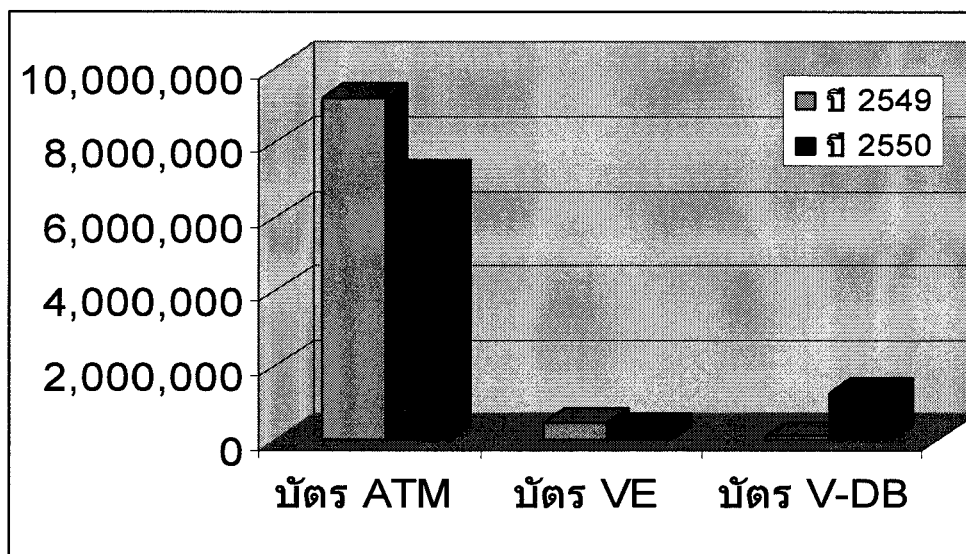
ภาพที่ 3.2 กราฟแสดงสัดส่วนบัตร จำนวนบัตรเอทีเอ็ม วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ และ วีซ่าเดบิต แยกตามภูมิภาคนี้แสดงให้เห็นความแตกต่าง ของสัดส่วนจำนวนบัตรแต่ละประเภท อย่างชัดเจนกว่าการแสดงเป็นตัวเลข

ตารางที่ 3.2 ข้อมูลฐานบัตรของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ประเภทบัตร	ปี 2549	ปี 2550	(%)	ปี 2551
บัตรเอทีเอ็ม	9,207,302	7,139,793	-22	เป้าหมาย KPI เพิ่มรายได้จากปี 50 33.3%
บัตรวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์	473,730	304,171	-36	
บัตรวีซ่า เดบิต	83,079	1,280,853	1,442	
จำนวนรวม/บัตร	9,764,111	8,724,817	-11	

- **บัตรเอทีเอ็ม** - ก่อนปี 2550 ฐานบัตรส่วนใหญ่ของธนาคาร เป็นบัตรเอทีเอ็ม ในจำนวน 9.2 ล้านบัตร และจากนโยบายของธนาคารในการเพิ่มยอดบัตรวีซ่า เดบิต จำนวนบัตรเอทีเอ็ม ลดลงถึง 22 % เหลือ 7.14 ล้านบัตร ภายในปีเดียว สอดคล้องตามแนวทางการทำตลาดของธนาคารในการขยายฐานบัตรวีซ่าเดบิต
- **บัตร VISA (วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ /วีซ่า เดบิต)** - สิ้นปี 2549 มีจำนวนเพียง 0.56 ล้านบัตรเทียบสัดส่วนเป็น 7% จากจำนวนบัตรทั้งหมด และจากการส่งเสริมการตลาด, การออกจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด (Road Show) ร่วมกับพันธมิตร อาทิ วีซ่า อินเทอร์เน็ตชั้นเนลซ รวมทั้งร่วมกับสาขา และสำนักงานเขตฯ ในภูมิภาค ทำให้ยอดบัตรเมื่อสิ้นปี 2550 เพิ่มขึ้นเป็น 1.58 ล้านบัตร ทำให้สัดส่วนบัตรวีซ่า เดบิตเพิ่มขึ้นถึง 1,442 % ซึ่งในจำนวนนี้เป็นบัตรวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 304,171 บัตร และเป็นบัตรวีซ่า เดบิต จำนวน 1,280,853 บัตร





ภาพที่ 3.3 กราฟแสดงจำนวนบัตร ATM / VE และ V-DB เปรียบเทียบปี 2549 – 2550

**บัตร วีซ่า อิเล็กตรอน (VISA Electron : VE)** คือชื่อทางการค้า เดิม ที่ใช้เมื่อครั้งที่การบริหารงานธุรกิจบัตรวีซ่า เดบิต เป็นของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด และเมื่อมีการโอนธุรกิจบัตรวีซ่า อิเล็กตรอน กลับมาอยู่ในความดูแลของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในช่วงกลางปี 2549 (ประมาณเดือนสิงหาคม 2549) ได้เปลี่ยนชื่อ เป็นบัตรกรุงไทย วีซ่า เดบิต (Krungthai VISA Debit Card) เมื่อต้นปี 2550 เมื่อมีการจัดตั้งฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร เพื่อบริหารจัดการธุรกิจบัตรวีซ่า เดบิต จากข้อมูลที่น่าเสนอข้างต้น จะเห็นว่ายังมีบัตรวีซ่า อิเล็กตรอน อยู่อีกจำนวนกว่า 3 แสนบัตร เมื่อสิ้นปี 2550 จากเดิมที่รับโอนงานจาก บมจ. บัตรกรุงไทย มาจำนวนกว่า 4 แสนบัตรเนื่องจากธนาคารไม่ต้องการให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้าเดบิตที่ถือบัตรวีซ่า อิเล็กตรอน จึงยังคงให้บริการอยู่ และจะค่อยๆ ททยลดลง และเปลี่ยนเป็นบัตรวีซ่าเดบิต เมื่อลูกค้านำบัตรมาเปลี่ยนเมื่อครบอายุของบัตร (5 ปี)

ตารางที่ 3.2 ข้อมูลฐานบัตรของบมจ. ธนาคารกรุงไทย จะเห็นว่าจำนวนบัตรวีซ่าเดบิตเพิ่มขึ้น เป็น 1,280,853 บัตร คิดเป็นเพิ่มขึ้นในอัตรา 1,442 % จากจำนวนบัตรวีซ่าเดบิต 0.083 ล้านบัตร ในปี 2549 แต่อย่างไรก็ตาม สัดส่วนบัตรเอทีเอ็ม ลดลง 22 % และบัตรวีซ่า อิเล็กตรอน ลดลง 36 % ทำให้ฐานบัตรบัญชีเงินฝากของธนาคารทั้งหมด ลดลง 11 % เนื่องจาก ในปี 2550 ธนาคารได้มีนโยบายในการปิดบัตร ที่คงค้างค่าธรรมเนียม รายปี และการปิดบัญชีเงินฝาก ทั้งประเภทออมทรัพย์ และกระแสรายวัน ที่ไม่เคลื่อนไหว ระยะเวลา 1 ปี เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดูแลบัญชี ซึ่งธนาคารมีภาระ ค่าใช้จ่ายในการดูแลบัญชี ทุกบัญชี เป็นเงินประมาณ 38.00 บาท ต่อบัญชี เป็นเหตุให้ บัตรทั้ง 3 ประเภท โดยเฉพาะบัตรเอทีเอ็ม ซึ่งมีสัดส่วนที่สูงที่สุดของธนาคาร ลดลงจำนวนมาก

ค่าใช้จ่ายในการดูแลบัญชีเงินฝากทุกประเภท คือบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (เพื่อเรียก/เดินสะพัด) บัญชีเงินฝากประจำ และบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ธนาคารจะต้องจ่ายให้แก่ บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ แอนด์ เซอร์วิสเซส จำกัด (KCS) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของธนาคารที่ทำหน้าที่เป็น ดูแลการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ การจัดเก็บรักษาดูแลข้อมูล (Data Warehouse) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ระบบงานของธนาคาร (Control Process Application) และการบำรุงรักษา (Maintenance) ระบบ Server ของ Call Banking System : CBS ซึ่งดูแลบัญชีเงินฝากทั้งหมดของธนาคารจำนวนกว่า 12 ล้านบัญชี โดยธนาคารจะต้องจ่ายค่าใช้จ่ายประมาณ 38.00 บาท ต่อบัญชีเงินฝากของลูกค้าที่อยู่ในระบบ CBS

### สรุป แนวโน้มการเติบโตของบัตร

ตารางที่ 3.2 สรุปแนวโน้มการเติบโตของบัตรได้ดังนี้

- นโยบายการปิดบัญชีเงินฝาก ทั้งประเภทออมทรัพย์ และกระแสรายวัน ที่ไม่เคลื่อนไหว ระยะเวลา 1 ปี ทำให้บัตรที่ผูกกับบัญชีเงินฝากเหล่านั้นปิดไปโดยอัตโนมัติ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ จะเป็นบัตรเอทีเอ็ม ประมาณ 80 %
- สำหรับนโยบาย และเป้าหมายในปี 2551 ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เน้นการเพิ่มจำนวนบัตรวีซ่า เดบิต เป็น 1.5 ล้านบัตร โดยเน้นการออกบัตรวีซ่า เดบิตใหม่ให้กับลูกค้า และการเปลี่ยนบัตรเก่าของลูกค้าจากบัตรเอทีเอ็ม เป็นบัตรวีซ่า เดบิต

## 3. การวางแผนกลยุทธ์ และแผนการตลาดของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2550

### 3.1 กลยุทธ์ทางการตลาดบัตร วีซ่า เดบิต ของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ปี 2550

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร ได้วางกลยุทธ์วางแผนการตลาดส่งเสริมการขายบัตร กรุงไทย วีซ่า เดบิต ตั้งแต่ช่วงต้นปี 2550 ซึ่งเป็นช่วงที่เพิ่งรับโอนธุรกิจบัตร วีซ่าเดบิตมาจากบริษัท บัตรกรุงไทยโดยเน้นการใช้กลยุทธ์ดึง (Pull) กระตุ้นการขายบัตร โดยตรงไปที่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคาร ทั้งกลยุทธ์ราคา และการแจกของชำร่วย (Premium) ให้แก่ลูกค้าเก่าที่ถือบัตรเอทีเอ็มให้เปลี่ยนเป็นบัตร วีซ่า เดบิต โดยการยกเว้นค่าธรรมเนียม พร้อมทั้งแจกของชำร่วย (Premium) รวมทั้งการขายบัตร วีซ่าเดบิต ให้กับลูกค้ารายใหม่ ที่เป็นกลุ่มคนเริ่มทำงาน (First Jobber) และนักศึกษา

ธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารเดียวที่มีรูปแบบบัตร วีซ่าเดบิต 7 รูปแบบ (Card Type) ให้ลูกค้าเลือกได้หลากหลาย เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย ใช้กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง ของผลิตภัณฑ์ (Differentiation Strategy) กล่าวคือนอกจากจะมีรูปแบบบัตร

ให้เลือกหลายรูปแบบ อาทิ บัตรข้าราชการ (Government) ซึ่งเป็นรูปแบบบัตรที่นำเสนอต่อกลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ แล้วยังมีบัตร Trendy , Lady และ Smart ซึ่งมีรูปแบบบัตรสวยงาม เพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้ได้ตามบุคลิก และอรรถาศัย

นอกจากรูปแบบบัตรที่หลากหลายแล้ว ของธนาคารกรุงไทย ได้ใช้กลยุทธ์การสร้างคุณค่าแก่ผลิตภัณฑ์ที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Value Creation) โดยให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าของธนาคาร คือ ในกรณี บัตรทอง คือ บัตรทองปกติ (Normal Gold) และ บัตรทองข้าราชการ (Government Gold) ผู้ถือบัตรจะได้รับการคุ้มครองจากประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ในกรณีที่เสียชีวิต หรือทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร จากอุบัติเหตุ โบนัส 100,000.- บาท ในกรณีบัตร กรุงไทย-ทิพย์ประกันภัย พรวิเวจ วีซ่า เดบิต ลูกค้าผู้ถือบัตรจะได้รับ ความคุ้มครองเช่นเดียวกับบัตรทอง (Gold Card) ดังกล่าวข้างต้น แต่วงเงินคุ้มครองจะสูงกว่าคือ ได้รับความคุ้มครอง โบนัส 200,000.- บาท และทั้ง 2 กรณี ลูกค้า 1 รายจะได้รับความคุ้มครองไม่เกิน 2 บัตร

### 3.2 แผนการดำเนินงานทางการตลาด บัตรวีซ่า เดบิต ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2550

ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร ดำเนินกลยุทธ์ และแผนการตลาดโดยร่วมกับตัวแทน โฆษณา (Agency - Contract Co., Ltd) และการดำเนินการโดยผ่านทางหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคารเอง อาทิ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด Road Show ตามหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน ที่ผ่านบัญชีเงินเดือนของเจ้าหน้าที่หน่วยงานกับธนาคารกรุงไทย รวมทั้งสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยมีกิจกรรมส่งเสริมการตลาด Road Show และการณรงค์ทางการตลาด (Campaign) แจกของชำร่วย (Premium) และการยกเว้น และลดหย่อนค่าธรรมเนียมอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนมิถุนายน จนถึง ธันวาคม 2551

ซึ่งกิจกรรมทางการตลาดที่กล่าวมาทั้งหมดตรงกับความเห็น และบทวิเคราะห์ของบริษัท วีซ่า อินเตอร์ฯ และศูนย์วิจัยกสิกรไทย ที่ระบุว่า ตลาดบัตรเดบิต ในประเทศไทย ต้องอาศัย การทำการตลาด เพื่อสร้างความรับรู้ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของคนไทย ที่มีต่อบัตรเดบิต ร่วมกับ กิจกรรมส่งเสริม และการทำส่งเสริมการขาย (Promotion) อย่างต่อเนื่องของธนาคารพาณิชย์ ผู้ออกบัตร โดยฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร เริ่มดำเนินการ โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- 3.2.1 จัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนการตลาด ต่อผู้บริหารของธนาคาร ตามลำดับ ซึ่งเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่กลางเดือนพฤษภาคม 2550 และได้รับการอนุมัติ จากผู้บริหารของธนาคาร ในราวปลายเดือน พฤษภาคม 2550 โดยต้องนำเสนอตามขั้นตอน ต่อไปนี้

- 3.2.1.1 รองกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารสายงานบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาด เพื่อพิจารณาอนุมัติแผนฯ
- 3.2.1.2 คณะกรรมการการสื่อสาร และโฆษณา (IMC Committee) เพื่อพิจารณารายละเอียดของแผนฯ งบประมาณ และผลที่คาดว่าจะได้รับ (ทั้งผลทางการเงิน(รายได้) และผลการสร้างการรับรู้ (Awareness) และการสร้างภาพลักษณ์
- 3.2.1.3 กรรมการผู้จัดการ หรือ คณะกรรมการผู้บริหารสายงาน (Executive Committee) เพื่ออนุมัติแผนฯ และงบประมาณ
- 3.2.2 สื่อสารไปยังสาขา และสำนักงานเขต ทั่วประเทศ เพื่อรับทราบถึงการดำเนินกลยุทธ์ และแผนการตลาดปี 2550 ผ่านช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Product Channel) คือสาขานาครกรุงไทยฯ ทั่วประเทศกว่า 700 สาขา ในช่วงส่งเสริมการขาย และจัดกิจกรรมทางการตลาด เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน – 31 ธันวาคม 2550
- ในระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม – 31 ธันวาคม 2550 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โครงการส่งเสริมการขาย ตามแผนกลยุทธ์ และแผนการตลาดที่ได้กำหนดไว้ ทั้งสื่อภายใน(ของธนาคารฯ) คือ Website : [www.ktb.co.th](http://www.ktb.co.th) และ หน้าจอตู้เอทีเอ็ม สื่อภายนอก โดยตัวแทนโฆษณา (Agency) จัดทำ แผ่นพับ โปสเตอร์ แผ่นปลิว วิทยุ และการตีพิมพ์โฆษณาในย่านธุรกิจ และชุมชน
  - ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 31 ธันวาคม 2550 แจกของกำนัล (กระเป๋าผ้า 1 ใบ) เฉพาะลูกค้าที่ทำบัตรวีซ่า เดบิต ทั้งที่สาขาทั่วประเทศ และภายในบริเวณการจัดกิจกรรม (Event)
  - ในระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2550 ลดหย่อนอัตราค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่ แรกเข้า และค่าธรรมเนียมรายปี โดยใช้กลยุทธ์ราคา (Price Strategy)
  - ในระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2550 ให้สาขาแจกของชำร่วย (Premium) แก่ลูกค้าที่เข้าใช้บริการที่สาขา
  - ในระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 30 พฤศจิกายน 2550 การจัดกิจกรรม (Event) โดยร่วมกับตัวแทนโฆษณา (Agency) ตามหน่วยงาน

ราชการ รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ใน กรุงเทพฯ และต่างจังหวัดทั่วประเทศ กว่า 25 แห่ง อาทิ การไฟฟ้า นครหลวง การประปานครหลวง กระทรวงการคลัง กระทรวง สาธารณสุข มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต มหาวิทยาลัยบูรพา ฯลฯ

- ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม – 30 ธันวาคม 2550 ลูกค้านำ Sale slip ที่เกิดจากการใช้จ่ายด้วยบัตรวีซ่า เดบิต ผ่านเครื่อง EDC ที่มีมูลค่า ตั้งแต่ 500.- บาทต่อ 1 เซลล์สลิป (Sell slip) แลกของกำนันได้ ที่สาขา ทั่วประเทศ
- จัดทำการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการตลาดทุกเดือนเริ่ม ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – ธันวาคม 2550 เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับเปลี่ยนแผนให้เหมาะสมกับสถานการณ์

รายละเอียด แผนกลยุทธ์ และการดำเนินงานตามแผนการตลาด สรุปได้จากภาพที่ 3.4



ภาพที่ 3.4 Gantt Chart ขั้นตอนแผนการดำเนินงานของฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร

งบประมาณในการทำการสื่อสาร และการจัดกิจกรรมทางการตลาด โดยตัวแทน โฆษณา Agency

งบประมาณค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรมทางการตลาด Road Show รวมทั้งการจัดทำสื่อทางการตลาด และการส่งเสริมการขาย บางส่วนที่ฝ่ายสื่อสารการตลาด และประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็น

หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลการทำสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการโฆษณาในภาพรวมของธนาคาร ใช้สำหรับผลิตภัณฑ์บัตรกรุงไทย วีซ่าเดบิตเป็นจำนวนทั้งสิ้น 30.7 ล้านบาท โดยจ้างตัวแทนโฆษณา (Agency - Contract Co., Ltd) และค่ายเพลงที่มีชื่อเสียงเป็นผู้ดำเนินงานตามโครงการ Music Marketing Krungthai VISA Debit Campaign 2007

ซึ่งนับเป็นครั้งแรกที่ธนาคารกรุงไทย ใช้กลยุทธ์การสื่อสารทางการตลาด ในลักษณะนี้ คือ การใช้เพลง รวมทั้งศิลปินเพลง ของค่าย Love is ในการเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย นักเรียนนักศึกษา ที่กระจายอยู่ในทุกภูมิภาค โดยมีรายละเอียดงบประมาณทางการตลาดที่นำเสนอโดย Contract Co., Ltd ดังนี้

งบประมาณสำหรับการทำสื่อประชาสัมพันธ์ (Communication) จำนวน 21.9 ล้านบาท โดยแบ่งเป็น

- โปรแกรมกระตุ้นยอดขายบัตร(Acquisition)จำนวน 13.0 ล้านบาท โดยแบ่งเป็น
  - การออกแบบ และผลิตชิ้นงานสื่อประชาสัมพันธ์ อาทิ วิทยุ เว็บไซต์ (Website) Mini Billboard ข่าวโฆษณา (Press Advertising) ฯลฯ จำนวน 2.3 ล้านบาท
  - การจัดกิจกรรม (Event) และการทำส่งเสริมการขาย (Promotion) จำนวน 2.5 ล้านบาท
  - การซื้อสื่อโฆษณา อาทิ หนังสือพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต และ โฆษณาผ่านหน้าจอทีวีพลาสมา ของรถไฟฟ้าบีทีเอส ฯลฯ จำนวน 8.2 ล้านบาท
- โปรแกรมกระตุ้นการใช้จ่ายด้วยบัตรวีซ่า เดบิต (Usage) จำนวน 8.9 ล้านบาท โดยแบ่งเป็น
  - การออกแบบ และผลิตชิ้นงานสื่อประชาสัมพันธ์ อาทิ วิทยุ เว็บไซต์ (Website) Mini Billboard ข่าวโฆษณา (Press Advertising) ฯลฯ จำนวน 1.2 ล้านบาท
  - การซื้อสื่อโฆษณา อาทิ หนังสือพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต และ การจัดทำ Yearend Thank you Concert ฯลฯ จำนวน 7.7 ล้านบาท

งบประมาณสำหรับกิจกรรม และการดำเนินงานทางการตลาด (Marketing)  
จำนวน 8.8 ล้านบาท โดยแบ่งเป็น

- โปรแกรมกระตุ้นยอดขายบัตร Acquisition จำนวน 7.9 ล้านบาท  
โดยแบ่งเป็น

- จัดพิมพ์ แผ่นพับ แผ่นปลิว และจดหมายประชาสัมพันธ์  
ของชำร่วย ค่าส่งไปรษณีย์ ฯลฯ จำนวน 4.1 ล้านบาท
- ค่าสมาชิก MGM ลำดับที่ 1 จำนวน 5 รางวัล ของชำร่วย  
การจัดส่ง ฯลฯ จำนวน 6 แสนบาท
- ค่าสมาชิก MGM ลำดับที่ 2 กลุ่มที่ 1 จำนวน 10 รางวัล  
บัตรกำนัล ฯลฯ จำนวน 2.0 ล้านบาท
- ค่าสมาชิก MGM ลำดับที่ 2 กลุ่มที่ 2 จำนวน 10 รางวัล  
ค่าจัดทำอัลบั้มเพลงส่วนตัว ฯลฯ จำนวน 4 แสนบาท
- ค่าจัดทำ Booth สำหรับงานกิจกรรม (Event – Road Show)  
จำนวน 8 แสนบาท

รายละเอียดงบประมาณในการจัดทำสื่อ และกิจกรรมทางการตลาดโดยประมาณการของ  
ตัวแทนโฆษณา (Agency) สรุปได้ดังภาพที่ 6.2 ในภาคผนวก

**การดำเนินกิจกรรม และการสื่อสารทางการตลาด โดยฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร**

ทั้งนี้ธนาคารกรุงไทย โดยฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร คาดหมายว่าจากการใช้งบประมาณ  
เป็นจำนวนมากในครั้งนี้ จะสามารถสร้างรายได้ให้กับธนาคารกรุงไทยในปีแรก เป็นจำนวน 112.35  
ล้านบาท และโดยที่บัตรแต่ละใบจะสร้างรายได้ให้กับธนาคารในรูปแบบค่าธรรมเนียมรายปี โดยเฉลี่ยปี  
ละ 175.00 บาท ซึ่งในปีแรกเป้าหมายของธนาคารกรุงไทยที่จะขยายฐานบัตรใหม่ เป็นจำนวน 1.2  
ล้านบาท

จะเห็นว่า จากความพยายาม ของธนาคารกรุงไทย ที่ได้รวมการสื่อสารทางการตลาด  
(Integrate Marketing Communication : IMC) มุ่งตรงไปสู่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย รวมทั้ง หน่วยงาน  
ขาย และพนักงานขาย (เจ้าหน้าที่สาขา และสำนักงานเขตทั่วประเทศของธนาคาร) โดยร่วมกับ  
ตัวแทนโฆษณา (Agency – Contract Advertising Ltd .) และค่าเพลง Love is จนประสบความสำเร็จ  
ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยเมื่อสิ้นปี 2550 ธนาคารสามารถขายบัตรวีซ่าเดบิต ได้เป็น  
จำนวนกว่า 1.28 ล้านบาท

รายละเอียด กำหนดการกิจกรรม และการสื่อสารทางการตลาด สรุปได้ดังภาพที่ 6.3 ในภาคผนวก

ตารางที่ 3.3 ประมาณการรายได้ที่คาดว่าจะได้รับ เมื่อสิ้นปี 2550

ปีที่ 1 (2550)		ม.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
ค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ฟรี)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ค่าธรรมเนียมรายปี	150	15,000,000	15,000,000	15,000,000	15,000,000	15,000,000	15,000,000	15,000,000	105,000,000
เกิด User เฉลี่ย 1 แสนคน /เดือน	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000
เกิดรายการใช้ต่อบัตร 500.- /คน/บัตร/เดือน	500 x 70 %	100,000	200,000	300,000	400,000	500,000	600,000	700,000	700,000
card usage / ราย		70,000	140,000	210,000	280,000	350,000	420,000	490,000	
ยอดใช้เฉลี่ย : บาท/เดือน		35,000,000	70,000,000	105,000,000	140,000,000	175,000,000	210,000,000	245,000,000	980,000,000
ธนาคารได้จากการใช้จ่าย ทุก 100 บาท = .75 บาท		262,500	525,000	787,500	1,050,000	1,312,500	1,575,000	1,837,500	7,350,000

**112.35 ล้านบาท**



รายละเอียด ของประมาณการรายได้-ค่าใช้จ่ายของโครงการฯ ในส่วนของฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร สรุปได้ดังภาพที่ 6.4 ในภาคผนวก

#### 4. รายได้จากธุรกิจบัตรวีซ่า เดบิต

รายได้จากธุรกิจบัตรบัตรของธนาคาร ประกอบด้วย

- 4.1 รายได้ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่ (แรกเข้า) และค่าธรรมเนียมรายปี บันทึกรายได้ในหัวบัญชี : Fee Received – ATM Cards
- 4.2 ค่าธรรมเนียมการทำรายการจากการชำระค่าสินค้า/บริการ การชำระสินเชื่อ และการโอนเงินบุคคลที่ 3 ผ่านตู้เอทีเอ็ม บันทึกรายได้ในหัวบัญชี : Fee Received – ATM Fee



4.3 รายได้ค่าธรรมเนียมจากการใช้จ่ายผ่านบัตร (เฉพาะบัตรวีซ่า เดบิต และวีซ่า อีเล็ก-  
ตรอน) เป็นรายได้ที่ธนาคารได้จากร้านค้า และ/หรือธุรกิจบริการ ที่ถูกชำระค่า  
สินค้า หรือบริการด้วยบัตรวีซ่า เดบิตของธนาคาร ผ่านเครื่อง EDC โดยธนาคารจะ  
ได้รับในอัตรา 0.8 – 1.2 % จากร้านค้าแล้วแต่ประเภท ในกรณีบัตรวีซ่า เดบิตของ  
ธนาคารกรุงไทยฯ ใช้ในประเทศ บันทึกรายได้ในหัวข้อบัญชี Fee Received - VISA  
Incoming กรณีไปใช้ในต่างประเทศ รายได้จะบันทึกในหัวข้อ บัญชี Fee Received –  
Interchange VISA

4.4 รายได้ที่ถูกค้ำบัตรวีซ่า เดบิตของธนาคารกรุงไทยฯ นำไปใช้เบิกถอนเงินจากตู้  
เอทีเอ็มในต่างประเทศ และรายได้จากบัตรวีซ่า เดบิตต่างประเทศ ที่ผู้ถือบัตรเบิก  
ถอนเงินที่ตู้ เอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยฯ เป็นค่าธรรมเนียมรับรายการละ 100.00  
บาท เป็นธุรกิจด้าน Cirrus และ Plus ซึ่ง ณ ขณะที่กำลังศึกษาในหัวข้อนี้ ธุรกิจนี้  
ธนาคารยังไม่ได้รับโอนมาจากบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อธนาคาร  
ดำเนินธุรกิจนี้และเกิดรายได้ จะบันทึกรายได้ในหัวข้อบัญชี Received – Cirrus or  
Plus

ดังนั้นจะนำเสนอรายได้จากธุรกิจบัตร ของธนาคารกรุงไทย ดังนี้

4.1 ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่ (แรกเข้า) และค่าธรรมเนียมรายปี (Fee Received –  
ATM Cards ) เป็นค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บจากลูกค้าที่เปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และ  
บัญชีกระแสรายวันส่วนบุคคล กับธนาคารฯ และขอให้ธนาคารออกบัตรเอทีเอ็ม บัตรวีซ่า เดบิตให้  
โดยธนาคารฯ จะคิดค่าธรรมเนียม 2 ประเภท คือ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่ (แรกเข้า) ซึ่ง  
ธนาคารจะจัดเก็บครั้งแรกเพียงครั้งเดียว ส่วนค่าธรรมเนียมรายปี ธนาคารจะจัดเก็บจากลูกค้าโดย  
หักบัญชีเงินฝากที่บัตรนั้นๆ ผูกอยู่ โดยจัดเก็บตามอัตราในตารางที่ 3.4 ดังนี้

ตารางที่ 3.4 อัตราค่าธรรมเนียมการออกบัตร และรายปีบัตรเอทีเอ็ม และบัตรวีซ่าเดบิต

ประเภทบัตร	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ออกบัตรใหม่)	ค่าธรรมเนียมรายปี
<b>1. บัตรกรุงไทย เอ ที เอ็ม</b>		
1.1 บัตรคลาสสิก	50.00	100.00
1.2 บัตรทอง	100.00	150.00

<b>2. บัตรกรุงไทย วีซ่า เดบิต</b>		
2.1 บัตรคลาสสิก	100.00	150.00
2.2 บัตรทอง	150.00	200.00
<b>3. บัตร กรุงไทย - ทิพยประกันภัย พริวิเรจ วีซ่า เดบิต</b>	150.00	300.00

4.2 ค่าธรรมเนียมการทำรายการที่ตู้เอทีเอ็ม (Fee Received – ATM Fee) เป็นค่าธรรมเนียมที่ธนาคารฯ จัดเก็บโดยหักจากบัญชี ที่ผูกกับบัตรฯ ที่ทำรายการชำระค่าสินค้า/บริการ การชำระสินเชื่ และ การโอนเงินบุคคลที่ 3 ผ่านตู้เอทีเอ็ม

**สรุปค่าธรรมเนียมออกบัตรใหม่ (แรกเข้า) และค่าธรรมเนียมรายปี ปี 2549 และ 2550**

ระบบบัญชีจะบันทึกบัญชีรวมสำหรับบัตรทุกประเภท (ATM / VE / V-DB)

ตารางที่ 3.5 เปรียบเทียบค่าธรรมเนียมรับตามรายได้ในหัวข้อ 4.1 และ 4.2 ปี 2549 – 2550

A/C Name	ปี 2549	ปี 2550	%
Fee Received – ATM Cards	1,020,819,301.42	1,104,618,425.52	8.21
Fee Received – ATM Fee	796,133,631.29	928,845,042.27	16.67
Total	1,816,952,932.71	2,033,463,467.79	11.92

- เมื่อสิ้นปี 2550 รายได้ค่าธรรมเนียมออกบัตรใหม่ (แรกเข้า) และรายได้ค่าธรรมเนียมรายปี จากบัตรทุกประเภท เพิ่มขึ้น จากปี 2549 คิด เป็น 8.21%

- เมื่อสิ้นปี 2550 รายได้ค่าธรรมเนียมจากบัตรทุกประเภทที่ทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มเพิ่มขึ้น จากปี 2549 คิดเป็น 16.67%

4.3 รายได้ค่าธรรมเนียมจากการใช้จ่ายผ่านบัตร (เฉพาะบัตรวีซ่า เดบิต และวีซ่า อีเล็ก-  
ตรอน) ของธนาคารกรุงไทย กรณีใช้ในประเศ บันทึกรายได้ในหัวบัญชี Fee Received - VISA  
Incoming กรณีไปใช้ในต่างประเทศ รายได้จะบันทึกในหัว บัญชี Fee Received – Interchange  
VISA

ตารางที่ 3.6 เปรียบเทียบค่าธรรมเนียมรับจากการใช้จ่ายผ่านบัตรปี 2549 – 2550

A/C Name	ปี 2549	ปี 2550	%
Fee Received - VISA Incoming	12,767,126.95	18,303,604.68	43.37
Fee Received – Interchange VISA	510,716.30	29,831.00	(95.0)
Total	13,277,843.25	18,333,435.68	38.07

- รายได้ค่าธรรมเนียมจากการใช้จ่ายผ่านบัตรวีซ่าเดบิต ที่เครื่อง EDC (ร้านค้า) ในประเทศ **เพิ่มขึ้น** จากปี 2549 คิดเป็น 43.37%

- รายได้ค่าธรรมเนียมจากการใช้จ่ายผ่านบัตรวีซ่าเดบิต ที่เครื่อง EDC (ร้านค้า) ต่างประเทศ **ลดลง** จากปี 2549 คิดเป็น 95%

หมายเหตุ (Electronic Draft Capture) เครื่องบันทึก และนำส่งข้อมูลการใช้บัตร ทางระบบ โทรศัพท์ ระหว่างร้านค้า - VISA / Master Card - ธนาคารผู้ออกบัตร

ตารางที่ 3.7 ตารางแสดงรายได้ค่าธรรมเนียมรับแยกตามหัวบัญชี สำหรับปี 2550 (หน่วย : บาท)

รายได้รับ	ม.ก.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ต.ค.	ก.ย.	ต.ถ.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
VISA Incoming	1,098,663	1,102,890	1,246,837	1,273,875	1,309,801	1,330,682	1,516,888	1,564,209	1,580,752	2,181,317	1,952,291	2,145,395	18,303,604
Interchange VISA	8,479	8,305	14,142	6,756	571	446	960	1,196	1,415	1,462	1,634	-15,539	29,831
Cards	85,914,311	71,816,884	87,717,814	75,969,710	96,788,741	100,643,455	99,744,559	106,888,484	98,748,242	100,854,021	94,851,085	84,661,113	1,104,618,425
Fee	68,662,266	67,865,451	77,693,662	71,811,023	75,921,061	74,485,978	76,980,753	75,524,712	78,619,577	84,714,506	86,168,422	90,397,626	928,845,042

ปัจจัยที่กระทบต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรวีซ่าเดบิต

- จากปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาค่าครองชีพ จากหลายปีที่ผ่านมาธนาคารพาณิชย์อื่นๆ รวมทั้งธนาคารกรุงไทย ทำการตลาดบัตรเดบิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถออกบัตรใหม่ให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้นกว่า 14 ล้านใบ แต่จากภาวะเศรษฐกิจ ที่ผ่านมามีปัญหาความเชื่อมั่นของผู้บริโภค ตลอดจนค่าครองชีพ ราคาน้ำมัน และสินค้าอุปโภค บริโภค ที่มีราคาสูงขึ้น ทำให้ประชาชนจำกัดการใช้จ่าย แม้ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ รวมทั้งธนาคารกรุงไทยพยายาม ออกแคมเปญการตลาดเพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตร เดบิต อย่างต่อเนื่อง แต่ก็ไม่สามารถกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต ได้อย่างที่ควรจะเป็น
- จากปัจจัยภายใน เนื่องจากลูกค้าขาดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ โดยลูกค้ามีความเข้าใจว่าบัตรวีซ่า เดบิตทำหน้าที่ทุกอย่างเหมือนเอทีเอ็ม แต่สามารถ

นำไปใช้ในต่างประเทศ ได้ และบางกลุ่ม มีความเข้าใจว่า บัตรวีซ่าเดบิต มี  
คุณลักษณะเหมือนกับบัตรวีซ่า เครดิตทุกประการ เนื่องจาก มี Logo VISA  
บนหน้าบัตร

#### 5. ธุรกิจด้าน Cirrus และ Plus

- เกิดจากผู้ถือบัตร วีซ่า เครดิต และเดบิต บัตรวีซ่า อีเล็กตรอน ซึ่งเป็นบัตร  
ต่างประเทศ เบิกถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม ของธนาคาร โดยผู้ถือบัตร จะเสีย  
ค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินในแต่ละครั้ง ซึ่งทำให้ธนาคารได้รับรายได้  
ค่าธรรมเนียมรับ
- เกิดจากผู้ถือบัตร วีซ่า เครดิต และเดบิต บัตรวีซ่า อีเล็กตรอน ซึ่งเป็นบัตรใน  
ประเทศ เบิกถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มของธนาคารในต่างประเทศ โดยผู้ถือ  
บัตร จะเสียค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินในแต่ละครั้ง ซึ่งทำให้ธนาคารผู้ออก  
บัตรได้รับรายได้ ค่าธรรมเนียมรับ

หมายเหตุ ค่าธรรมเนียมรับของทั้งสองกรณี คือ Received- Cirrus or Plus โดย  
ธนาคารจะได้รับค่าธรรมเนียมการเบิกถอนครั้งละ 100. – บาท และในกรณีบัตรต่างประเทศที่  
ถอนเงินจากตู้ของารกรุงไทย ธนาคารจะได้รับเงินเป็นสกุลดอลลาร์สหรัฐฯ คืนเข้าบัญชี Nostro  
Account ของธนาคารในต่างประเทศ ทำให้ธนาคารเกิดผลกำไร จากการปริวรรตเงินตรา  
ต่างประเทศอีกทางหนึ่งด้วย Profit / Loss from Foreign Exchange

#### ตารางที่ 3.8 การใช้บริการของบัตร Cirrus เครือข่าย Master Card

รายการ	ปี 2549	ปี 2550
จำนวนการกดเงินผ่านตู้ / ครั้ง	553,456	883,983
จำนวนเงิน (บาท)	4,303,334,500.00	7,727,035,600.00
รายได้ / ปี (บาท)	29,326,895.79	39,665,392.35

#### ตารางที่ 3.9 การใช้บริการของบัตร Plus เครือข่าย VISA

รายการ	ปี 2549	ปี 2550
จำนวนการกดเงินผ่านตู้ / ครั้ง	615,808	900,509
จำนวนเงิน (บาท)	4,918,026,700.00	7,370,174,400.00
รายได้ / ปี (บาท)	23,280,811.27	31,581,116.21

ตารางที่ 3.10 สรุปปริมาณการใช้บริการ Cirrus และ Plus ที่ตู้เอทีเอ็ม ธนาคารกรุงไทย รายเดือน ปี 2549

เดือน	Cirrus				Plus				รวมรายได้ Cirrus และ Plus (บาท)
	การเบิกถอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม		ค่าธรรมเนียม (USD)	รายได้ (บาท)	การเบิกถอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม		ค่าธรรมเนียม (USD)	รายได้ (บาท)	
	รายการ	จำนวนเงิน(บาท)			รายการ	จำนวนเงิน(บาท)			
ม.ค.	49,218	404,063,600.00	70,931.00	2,771,841.62	57,432	480,165,900.00	57,432.00	2,244,327.70	5,016,169.31
ก.พ.	42,666	344,268,100.00	61,449.75	2,415,528.22	53,275	433,199,400.00	53,275.00	2,094,186.98	4,509,715.20
มี.ค.	44,910	361,069,000.00	64,844.25	2,518,829.50	53,881	439,369,900.00	53,881.00	2,092,969.73	4,611,799.23
เม.ย.	42,543	324,918,700.00	62,298.50	2,337,477.10	54,366	429,796,500.00	54,366.00	2,039,844.94	4,377,322.04
พ.ค.	40,362	304,592,000.00	58,844.75	2,242,224.47	49,955	387,395,200.00	49,955.00	1,903,488.82	4,145,713.29
มิ.ย.	41,141	302,783,100.00	60,530.00	2,314,370.60	44,065	343,996,100.00	44,065.00	1,684,829.68	3,999,200.28
ก.ค.	49,538	369,595,000.00	72,215.50	2,733,811.63	52,596	407,931,000.00	52,596.00	1,991,089.95	4,724,901.59
ส.ค.	51,566	378,790,100.00	75,120.25	2,846,388.90	55,583	419,668,800.00	55,583.00	2,106,101.01	4,952,489.92
ก.ย.	45,449	336,992,400.00	66,509.25	2,496,863.66	48,975	369,203,200.00	48,975.00	1,838,599.86	4,335,463.52
ต.ค.	44,700	348,199,600.00	35,890.50	1,320,214.10	42,745	346,737,600.00	42,745.00	1,572,353.45	2,892,567.55
พ.ย.	46,514	372,461,400.00	67,909.75	2,447,827.31	46,647	383,428,300.00	46,647.00	1,681,405.11	4,129,232.42
ธ.ค.	54,849	455,601,500.00	79,835.50	2,881,518.67	56,288	477,134,800.00	56,288.00	2,031,614.04	4,913,132.71
รวม	553,456	4,303,334,500.00	776,379.00	29,326,895.79	615,808	4,918,026,700.00	615,808.00	23,280,811.27	52,607,707.06

ตารางที่ 3.11 สรุปปริมาณการใช้บริการ Cirrus และ Plus ที่ตู้เอทีเอ็ม ธนาคารกรุงไทย รายเดือน ปี 2550

เดือน	Cirrus				Plus				รวมรายได้
	การเบิกถอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม		ค่าธรรมเนียม (USD)	รายได้ (บาท)	การเบิกถอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม		ค่าธรรมเนียม (USD)	รายได้ (บาท)	Cirrus และ Plus (บาท)
	รายการ	จำนวนเงิน(บาท)			รายการ	จำนวนเงิน(บาท)			
ม.ค.	60,925	512,355,100.00	89,091.00	3,190,241.80	62,579	530,835,900.00	62,579.00	2,240,878.90	5,431,120.70
ก.พ.	53,659	435,808,200.00	67,073.75	2,377,201.02	55,760	466,123,100.00	55,760.00	1,976,223.62	4,353,424.63
มี.ค.	53,657	441,991,600.00	67,071.25	2,348,902.25	56,157	460,581,000.00	56,157.00	1,966,674.30	4,315,576.54
เม.ย.	49,325	400,594,700.00	61,656.25	2,143,911.13	50,290	416,660,600.00	50,290.00	1,748,683.88	3,892,595.01
พ.ค.	45,606	658,620,900.00	57,007.50	2,146,218.36	47,433	375,882,400.00	47,433.00	1,785,757.58	3,931,975.94
มิ.ย.	44,128	335,320,500.00	55,160.00	1,905,226.40	41,268	325,770,200.00	41,268.00	1,425,396.72	3,330,623.12
ก.ค.	43,567	334,670,200.00	54,458.75	1,841,086.96	42,112	332,881,200.00	42,112.00	1,423,680.38	3,264,767.35
ส.ค.	43,685	327,770,600.00	54,606.25	1,874,086.50	43,191	331,277,000.00	43,191.00	1,482,315.12	3,356,401.62
ก.ย.	38,694	305,047,800.00	48,367.50	1,657,070.55	39,285	310,981,900.00	39,285.00	1,345,904.10	3,002,974.65
ต.ค.	45,468	367,727,100.00	56,835.00	1,931,821.65	46,552	381,200,700.00	46,552.00	1,582,302.48	3,514,124.13
พ.ย.	41,386	340,578,700.00	51,732.50	1,751,041.66	41,188	342,768,700.00	41,188.00	1,394,131.42	3,145,173.08
ธ.ค.	56,583	481,859,200.00	70,728.75	2,386,883.13	61,207	519,358,500.00	61,207.00	2,065,552.63	4,452,435.76
รวม	883,983	7,727,035,600.00	1,130,848.25	39,665,392.35	900,509	7,370,174,400.00	900,509.00	31,581,116.12	71,246,508.47

ธนาคารรับโอนธุรกิจ Cirrus และ Plus มาจากบริษัท บัตรกรุงไทย เมื่อวันที่ 8 และ 15 มกราคม 2551 ตามลำดับ เนื่องจากกระบวนการรับโอนงาน จึงไม่สามารถรับโอนธุรกิจ Cirrus และ Plus พร้อมกับธุรกิจการออกบัตร วีซ่า เดบิตได้ ดังนั้นรายการการใช้ Cirrus และ Plus ในปี 2549 – 2550 ใน (ตารางที่ 3.8 – 3.11) จึงเป็นรายได้ในส่วนของบริษัท บัตรกรุงไทย ทั้งหมด

ในปี 2551 เมื่อธนาคารดำเนินธุรกิจ Cirrus และ Plus เองจะทำให้โครงสร้างรายได้ ธุรกิจบัตร วีซ่า เดบิตของธนาคาร เพิ่มจากรายได้ค่าธรรมเนียมรับจากการออกบัตร ค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมชำระค่าสินค้า/บริการที่ตู้เอทีเอ็ม โดยทำให้เกิดรายได้

จากการเบิกถอนเงินจากบัตรต่างประเทศที่ตู้เอทีเอ็มอีกทางหนึ่ง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นทุกปี สืบเนื่องมาจากการส่งเสริมการท่องเที่ยว และการส่งเสริมทางการตลาดเพื่อกระตุ้นการใช้จ่าย

#### บทที่ 4

### โครงสร้างรายได้ของธนาคารพาณิชย์อื่นเปรียบเทียบกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เพื่อให้ทราบถึงโครงสร้างรายได้ของธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีธุรกิจขนาดเดียวกันกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการศึกษาได้ใช้ข้อมูลงบการเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นข้อมูลในการศึกษา

#### โครงสร้างรายได้ของธนาคารพาณิชย์อื่น

ในการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ และแสดงในรูปของตารางเปรียบเทียบ งบกำไรขาดทุนของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 4 แห่ง ในช่วงระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ปี 2548 - 2550 พบว่ารายได้ทั้ง 2 ประเภทคือ รายได้จากดอกเบี้ย และรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย มีสัดส่วนโครงสร้าง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 โครงสร้างรายได้ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

	จำนวนเงินหน่วย : ล้านบาท					
	2550		2549		2548	
	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%
รายได้ดอกเบี้ย	60,445	72.61	52,703	72.80	32,072	64.81
รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	22,801	27.39	19,694	27.20	17,411	35.19
รายได้รวม	83,246	100	72,397	100	49,483	100

ตารางที่ 4.1 โครงสร้างรายได้ ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี 2548 - 2550 รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยมีสัดส่วนลดลงเมื่อเทียบกับรายได้รวมของธนาคาร โดยในปี 2548 ธนาคารไทยพาณิชย์ มีสัดส่วนรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยสูงถึง 35.19 % ซึ่งนับว่าสูงมาก และลดลงเหลือ 27.20 % และ 27.39 % ในปี 2549 และ 2550

เมื่อพิจารณาเฉพาะอัตราการเติบโตของรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอัตรา 13.11 % และ 15.78 % ตามลำดับ โดยโครงสร้างรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยส่วนใหญ่ ของธนาคารไทยพาณิชย์ มาจากค่าธรรมเนียมและบริการอื่นๆ โดยมีสัดส่วนเป็น 61.02 % ของรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยรวมทั้งสิ้นในปี 2548 62.96% ในปี 2549 และ 62.85% ในปี 2550 ตามลำดับ

มีข้อน่าสังเกตว่าสัดส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ใกล้เคียงกันทุกปี

งบกำไรขาดทุน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2548 – 2550 ในภาคผนวก

ตารางที่ 4.2 โครงสร้างรายได้ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จำนวนเงินหน่วย : ล้านบาท						
	2550		2549		2548	
	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%
รายได้ดอกเบี้ย	80,251	77.61	77,134	74.50	56,571	75.38
รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	23,156	22.39	26,406	25.50	18,474	24.62
รายได้รวม	103,407	100	103,540	100	75,045	100

ตารางที่ 4.2 โครงสร้างรายได้ ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี 2548 – 2550 รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นในปี 2549 และลดลงในปี 2550 เมื่อเทียบกับรายได้รวมของธนาคารฯ จากปีก่อนหน้า ซึ่งทั้ง 3 ปี สัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

เมื่อพิจารณาเฉพาะอัตราการเติบโตของรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2549 และลดลงในปี 2550 ในอัตรา 42.94 % และ 12.31% ตามลำดับ โดยโครงสร้างรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยส่วนใหญ่ของธนาคารกรุงเทพ มาจากค่าธรรมเนียมและบริการอื่นๆ โดยมีสัดส่วนเป็น 77.54 % ของรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยรวมทั้งสิ้นในปี 2548 58.80% ในปี 2549 และ 71.77% ในปี 2550 ตามลำดับ

มีข้อน่าสังเกตว่าในปี 2549 รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการอื่นๆ ของธนาคารกรุงเทพ มีสัดส่วนต่ำมากเพียง 58.80 % จากรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยรวมทั้งสิ้น โดยที่ในปี 2548 ธนาคารกรุงเทพ มีผลขาดทุนจากเงินลงทุนสุทธิกว่า 827 ล้านบาท ทำให้สัดส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการอื่นๆ มีสัดส่วนสูงมากในหมวดรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย ซึ่งอาจพิจารณาได้ว่ามีโชดเกิดจากความสามารถในการหารายได้ค่าธรรมเนียมและบริการอื่นๆ

งบกำไรขาดทุน ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2548 – 2550 ในภาคผนวก



ตารางที่ 4.3 โครงสร้างรายได้ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

จำนวนเงินหน่วย : ล้านบาท						
	2550		2549		2548	
	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%
รายได้ดอกเบี้ย	55,516	74.61	51,809	78.54	38,065	75.58
รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	18,897	25.39	14,159	21.46	12,302	24.42
รายได้รวม	74,413	100	65,968	100	50,367	100

ตารางที่ 4.3 โครงสร้างรายได้ ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี 2548 – 2550 รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยมีสัดส่วนลดลงในปี 2549 และเพิ่มขึ้นในปี 2550 เมื่อเทียบกับรายได้รวมของธนาคารฯ จากปีก่อนหน้า

เมื่อพิจารณาเฉพาะอัตราการเติบโตของรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ในอัตรา 15.10 % และ 33.46 % ตามลำดับ โดยโครงสร้างรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยส่วนใหญ่ของธนาคารกสิกรไทย มาจากค่าธรรมเนียมและบริการอื่นๆ โดยมีสัดส่วนเป็น 70.36% ของรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยรวมทั้งสิ้นในปี 2548 69.52% ในปี 2549 และ 65.26% ในปี 2550 ตามลำดับ

มีข้อสังเกตว่า ในปี 2550 ธนาคารกสิกรไทย มีสัดส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการอื่นๆ ลดลงค่อนข้างมาก เป็นผลมาจากในปี 2550 ธนาคารกสิกรไทย มีการไ้จากเงินลงทุนสูงมาก ถึง 1,176 ล้านบาท จาก 427 ล้านบาท และ 210 ล้านบาทในปี 2548 และ 2549

งบกำไรขาดทุน ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2548 – 2550 ในภาคผนวก

#### โครงสร้างรายได้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เพื่อให้ทราบถึงโครงสร้างรายได้ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ก่อน และหลังการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต ในการศึกษา นี้ ได้ใช้ข้อมูลงบการเงินของธนาคารกรุงไทยฯ ในช่วงระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ปี 2548 – 2550 พบว่ารายได้ทั้ง 2 ประเภท คือ รายได้ดอกเบี้ย และรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยมีสัดส่วนโครงสร้าง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 โครงสร้างรายได้ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

จำนวนเงินหน่วย : ล้านบาท						
	2550		2549		2548	
	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%
รายได้ดอกเบี้ย	66,177	85.71	67,292	86.28	50,060	86.76
รายได้ที่มีโช้ดอกเบี้ย	11,033	14.29	10,698	13.72	7,641	13.24
รายได้รวม	77,210	100	77,990	100	57,701	100

ตารางที่ 4.4 โครงสร้างรายได้ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี 2548 – 2550 รายได้ที่มีโช้ดอกเบี้ยมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นในอัตราเล็กน้อย เมื่อเทียบกับรายได้รวมของธนาคาร

เมื่อพิจารณาเฉพาะอัตราการเติบโตของรายได้ที่มีโช้ดอกเบี้ย พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในอัตรา 40.01 % และ 3.13 % ตามลำดับ โดยโครงสร้างรายได้ที่มีโช้ดอกเบี้ยส่วนใหญ่ของ ธนาคารกรุงไทยฯ มาจากค่าธรรมเนียมและบริการอื่นๆ โดยมีสัดส่วนเป็น 54.33% ของรายได้ที่มีโช้ดอกเบี้ยรวมทั้งสิ้นในปี 2548 51.58% ในปี 2549 และ 54.81% ในปี 2550 ตามลำดับ

มีข้อสังเกตว่า การที่รายได้ที่มีโช้ดอกเบี้ยของธนาคารกรุงไทย ในปี 2549 เพิ่มขึ้นจากปี 2548 ถึง 40.01 % เป็นผลมาจากในปี 2549 และ 2550 ธนาคารมีกำไรจากเงินลงทุนสุทธิ เป็นจำนวน 1,307 ล้านบาท และ 1,180 ล้านบาท ตามลำดับ ขณะที่ในปี 2548 ธนาคารมีกำไรจากเงินลงทุนสุทธิเพียง 75 ล้านบาทเท่านั้น

งบกำไรขาดทุน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2548 – 2550 ในภาคผนวก

ตารางที่ 4.5 โครงสร้างรายได้ ของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 4 แห่ง ในปี 2550

จำนวนเงินหน่วย : ล้านบาท								
	ธ. ไทยพาณิชย์ฯ		ธ. กรุงเทพฯ		ธ. กสิกรไทยฯ		ธ. กรุงไทยฯ	
	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%
รายได้ดอกเบี้ย	60,445	72.61	80,251	77.61	55,516	74.61	66,177	85.71
รายได้ที่มีโช้ดอกเบี้ย	22,801	27.39	23,156	22.39	18,897	25.39	11,033	14.29
รายได้รวม	83,246	100	103,407	100	74,413	100	77,210	100

ตารางที่ 4.6 โครงสร้างรายได้ ของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 4 แห่ง ในปี 2549

จำนวนเงินหน่วย : ล้านบาท								
	ธ. ไทยพาณิชย์ฯ		ธ. กรุงเทพฯ		ธ. กสิกรไทยฯ		ธ. กรุงไทยฯ	
	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%
รายได้ดอกเบี้ย	52,703	72.80	77,134	74.50	51,809	78.54	67,292	86.28
รายได้ที่มีโช ดอกเบี้ย	19,694	27.20	26,406	25.50	14,159	21.46	10,698	13.72
รายได้รวม	72,397	100	103,540	100	65,968	100	77,990	100

ตารางที่ 4.7 โครงสร้างรายได้ ของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 4 แห่ง ในปี 2548

จำนวนเงินหน่วย : ล้านบาท								
	ธ. ไทยพาณิชย์ฯ		ธ. กรุงเทพฯ		ธ. กสิกรไทยฯ		ธ. กรุงไทยฯ	
	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%
รายได้ดอกเบี้ย	32,072	64.81	56,571	75.38	38,065	75.58	50,060	86.76
รายได้ที่มีโช ดอกเบี้ย	17,411	35.19	18,474	24.62	12,302	24.42	7,641	13.24
รายได้รวม	49,483	100	75,045	100	50,367	100	57,701	100

ตารางที่ 4.5 – 4.7 โครงสร้างรายได้ของธนาคารพาณิชย์ ทั้ง 4 แห่งข้างต้น ระหว่างปี 2548 - 2550 พบว่า สัดส่วนรายได้ดอกเบี้ยของธนาคารกรุงไทยสูงที่สุด โดยเฉลี่ยประมาณ 86 % ในขณะที่ธนาคารทั้ง 3 แห่ง มีสัดส่วนรายได้ดอกเบี้ยที่ประมาณ 69 - 75 %

สัดส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการอื่นๆ ของธนาคารกรุงไทย มีสัดส่วนต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับรายได้ที่มีโชดอกเบี้ยของธนาคารกรุงไทย คือมีสัดส่วนเฉลี่ยเพียง 13 – 14 % ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ทั้ง 3 แห่งข้างต้น มีสัดส่วนเฉลี่ยประมาณ 25 – 30 % ในหมวดรายได้ที่มีโชดอกเบี้ย ของธนาคารกรุงไทย ในหมวดรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการอื่นๆ มีสัดส่วนเฉลี่ยเพียง 53 – 54 % ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ทั้ง 3 แห่งข้างต้น มีสัดส่วนเฉลี่ยประมาณ 60 – 70 %

งบกำไรขาดทุน ของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 4 แห่ง สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2548 – 2550 ในภาคผนวก

## บทที่ 5

### บทสรุป และข้อเสนอแนะ

#### บทสรุป

จากนโยบายของธนาคารกรุงไทยฯ ในการปรับลดสัดส่วนของรายได้ดอกเบี้ย (Interest Income) และเพิ่มสัดส่วนรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย (Non Interest Income) โดยคณะกรรมการธนาคารเล็งเห็นว่า จากอัตราการเติบโตของจำนวนบัตร และการใช้จ่ายผ่านบัตรวีซ่า เดบิตของประเทศไทย และภูมิภาคเอเชีย และค่าธรรมเนียมรับ จากธุรกิจบัตรวีซ่า เดบิต จะเป็นรายได้ที่มีความสำคัญ มีผลต่อสัดส่วนโครงสร้างรายได้ของธนาคารฯ รวมทั้งเป็นรายได้ที่ไม่ก่อให้เกิดภาระที่ธนาคารฯ ต้องดำรงเงินสำรองต่อธนาคารแห่งประเทศไทย ตามเกณฑ์ Basel II และไม่เสี่ยงต่อการเกิดสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan – NPL)

การศึกษาโครงสร้างรายได้ จากการดำเนินธุรกิจบัตรวีซ่า เดบิต ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วง ปี 2548 – 2550 พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างรายได้ของธนาคารฯ ในปี 2550 โดยสัดส่วนรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย เพิ่มขึ้นจากปี 2549 ซึ่งธนาคารเริ่มดำเนินธุรกิจบัตรวีซ่า เดบิต เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยในช่วงระยะเวลาเดียวกันของปี 2548 และ 2549 รวมทั้งสัดส่วนรายได้ดอกเบี้ย เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้รวมทั้งสิ้นของธนาคารฯ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษา พบว่า จากแนวโน้มการเติบโต ของธุรกิจบัตรวีซ่า เดบิต ในประเทศไทย และจากการดำเนินธุรกิจบัตรวีซ่า เดบิตตั้งแต่ปี 2548 - 2550 โครงสร้างรายได้ของธนาคารกรุงไทยฯ มีการเปลี่ยนแปลง โดยรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเป็น 13.24 % 13.72 % และ 14.29 % นับจากปี 2548 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับรายได้รวมทั้งสิ้นของธนาคาร โดยมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นในอัตรา 0.48 % และ 0.57 % ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม โครงสร้างรายได้ของธนาคารกรุงไทย เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น คือธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สัดส่วนรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย ของธนาคารกรุงไทย ยังมีสัดส่วนโดยเฉลี่ยที่ 13 – 14 % ในขณะที่สัดส่วนรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยของธนาคารทั้ง 3 แห่ง อยู่ระหว่าง 25 -30 %

งบกำไรขาดทุน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2548 – 2550

ดังนั้น การดำเนินงานในช่วงกว่า 1 ปีที่ผ่านมาของฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตรธนาคารกรุงไทย จึงเป็นไปลักษณะ ที่อาศัยความเชี่ยวชาญ ในด้านการทำกิจกรรม การสื่อสารทางการตลาด ของตัวแทนโฆษณา (Agency) ประกอบกับการพัฒนาเครื่องมือทางการตลาด ที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ผ่านทางสาขาของธนาคารที่มีกว่า 800 สาขา กระจายอยู่ทุกภูมิภาคของประเทศ ในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการอาศัยการสนับสนุน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินรอยตามผู้อื่น ที่ดำเนินธุรกิจเดียวกันและประสบความสำเร็จมาก่อน โดยปฏิเสธไม่ได้เลยว่า การดำเนินธุรกิจ และกิจกรรมทางการตลาดที่ผ่านมาจากธนาคารกรุงไทย ได้อาศัยการวิเคราะห์ ผลการดำเนินงาน และวิธีการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับบัตรเครดิต ที่ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ได้ดำเนินการมาก่อนแล้ว

**จากบทวิเคราะห์ ของ วิซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล เอเชีย – แปซิฟิก และ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย และจากการดำเนินงานของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ประเด็นปัญหาที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต มีดังนี้**

- การทำการตลาดเพื่อขยายฐานจำนวนบัตรวิซ่าเดบิต ให้เติบโตในอัตราที่กำหนด และให้เป็นการเติบโตอย่างมั่นคง
- การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของลูกค้า ให้ยอมรับในการใช้บัตรวิซ่าเดบิต ในการชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านระบบ EDC
- กิจกรรม และการสื่อสารทางการตลาด ที่เหมาะสม สำหรับการตลาดบัตรวิซ่า เดบิตในประเทศไทย

เนื่องมาจากการรับรู้ และความยอมรับของคนไทย ต่อบัตรเครดิต ซึ่งยังถือว่าเป็นเรื่องใหม่ ที่ทุกธนาคารรวมทั้ง วิซ่า อินเตอร์ฯ ยังต้องร่วมกันวิเคราะห์ และร่วมกันกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ที่เหมาะสมต่อ แม้ว่า วิซ่า อินเตอร์ฯ จะมีประสบการณ์จากการดำเนินธุรกิจบัตรวิซ่า เดบิต ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก แต่จากการดำเนินธุรกิจด้านบัตรวิซ่า เดบิตในประเทศไทย ที่ผ่านมา ทำให้วิซ่า อินเตอร์ฯ ตระหนักว่า การจะนำประสบการณ์ วิธีการดำเนินงาน ที่ใช้กับภูมิภาคอื่นใด มาใช้ในประเทศไทย ไม่ใช่คำตอบที่ถูกต้อง เสมอไป เพราะ โดยอุปนิสัย พฤติกรรม และวิถีการดำรงชีวิตของคนไทย ซึ่งโดยความเป็นจริงแล้ว ไม่สามารถเทียบเคียงได้กับประเทศใด แม้แต่กับประเทศที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกัน และมีพรมแดน และวัฒนธรรม ที่ใกล้เคียงกัน จึงปรากฏผลให้เห็นได้จากการที่ วิซ่า อินเตอร์ฯ นำสปอตโฆษณา จากที่ใช้ในภูมิภาคอื่นๆ ซึ่งวิซ่า อินเตอร์ฯ ใช้มาแล้วทั่วโลก มาใช้ในประเทศไทย แต่กลับได้รับการตอบสนองจากผู้บริโภคชาวไทย น้อยมาก

**ประเด็นปัญหาในการดำเนินธุรกิจบัตรวิซ่า เดบิต ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย**

ในการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต ของธนาคารกรุงไทย ที่ผ่านมามีในรอบกว่า 1 ปี ได้ภาพที่ชัดเจนขึ้น ในหลายประเด็น โดยสามารถแบ่งประเด็นปัญหาที่สำคัญ ที่ผู้บริหารธนาคารกรุงไทย ควรได้ตระหนัก และกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสม ถูกต้อง เพื่อให้บรรลุผลตามที่กำหนดอย่างแท้จริง ดังนี้

### 1. การขยายฐานบัตรวีซ่าเดบิตกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ประเด็นอยู่ที่ว่า การที่ธนาคารกรุงไทย อาศัยฐานลูกค้าเดิมที่อยู่ของธนาคาร เช่น กลุ่มลูกค้าที่ถือบัตรเอทีเอ็ม กลุ่มลูกค้าที่เป็นข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มนักเรียน นักศึกษา โดยเฉพาะที่กู้เงินจากกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เป็นกลุ่มเป้าหมายที่ให้คุณค่า ในด้านการสร้างรายได้ให้กับธนาคารจริงหรือไม่ เมื่อเทียบเคียงกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ซึ่งกลุ่มลูกค้าจะเป็นคนทำงานในภาคเอกชน และกลุ่มคนทำงานอาชีพอิสระ ทั่วไป ซึ่งมีรายได้ และกำลังซื้อสูงกว่า และมีพฤติกรรมในการใช้จ่ายที่เหมาะสมเข้าได้กับคุณลักษณะ (Feature / Function) ของบัตรเดบิตมากกว่ากลุ่มลูกค้าของธนาคารกรุงไทย ซึ่งในประเด็นนี้อาจทำให้สัดส่วนประเภทลูกค้าบัตรวีซ่าเดบิตของธนาคารกรุงไทย อาจไม่สร้างคุณค่าในแง่การทำรายได้ให้กับธนาคารอย่างที่หวังไว้ เพราะรายได้ของบัตรเดบิต มิใช่มีเพียงแค่ค่าธรรมเนียมรับรายปี เท่านั้น แต่โครงสร้างรายได้ใหญ่ของธุรกิจบัตรเครดิต เดบิต ที่แท้จริงอยู่ที่รายได้ค่าธรรมเนียมที่ได้จากการใช้จ่ายชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง EDC เช่นเดียวกับธุรกิจบัตรเครดิต

### 2. การใช้จ่ายผ่านบัตรวีซ่า เดบิต และวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่อง EDC

ต่อเนื่องจากประเด็นปัญหาในข้อแรก ธนาคารกรุงไทย ควรพิจารณาการดำเนินงานธุรกิจ EDC ในฐานะ Acquirer เป็นเจ้าของเครื่อง EDC ที่ติดตั้งให้กับร้านค้าสมาชิก (Merchant) เพราะแม้ว่าธนาคารจะปรับ สัดส่วนประเภทลูกค้าบัตรวีซ่า เดบิต ของธนาคารให้เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีคุณภาพ ให้คุณค่าในแง่รายได้ค่าธรรมเนียมรับจากการใช้จ่ายผ่านเครื่อง EDC แล้ว แต่หากเครื่อง EDC ที่ร้านค้าสมาชิกยังเป็นเครื่องของธนาคารอื่นหรือของวีซ่า อินเตอร์ฯ แล้ว ธนาคารกรุงไทยจะถูกหักส่วนแบ่งจากค่าธรรมเนียมรับ Fee Received – VISA Incoming เหลือรายการละ 0.6 – 1.0 % จากที่ควรได้รับในจำนวน 0.8 – 1.2 %

### 3. ธุรกิจร้านค้าสมาชิก (Merchant)

ต่อเนื่องจากประเด็นปัญหาการดำเนินงานธุรกิจ EDC จากการดำเนินงานด้าน ร้านค้าสมาชิก ของธนาคารกรุงไทยที่ผ่านมามีเห็นได้ว่า ประเภทของร้านค้าสมาชิก ยังไม่เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้จ่ายใช้สอยของผู้บริโภค กล่าวคือ จากข้อมูลการใช้จ่ายที่วีซ่า อินเตอร์ฯ รวบรวมมาชี้ให้เห็นว่า ประเภทร้านค้าที่โดยส่วนใหญ่ผู้บริโภคจะใช้จ่ายใช้สอยผ่านบัตรวีซ่าเดบิต (EDC)

จัดอันดับ ยกมา 5 ประเภทหลักๆเรียงตามลำดับตามสัดส่วนการใช้จ่าย คือ 1. Hyper Mart 25% 2. ปิมน้ำมัน 18% 3. ห้างสรรพสินค้า 13% 4. โรงพยาบาล 8% และ 5. ร้านอาหาร 6 % ซึ่งสัดส่วนประเภทร้านค้าสมาชิก(Category Merchant) ของธนาคารกรุงไทย ใน 5 อันดับแรก เรียงตามลำดับคือ 1. ร้านอาหาร 55 % 2. บุติก 8.7% 3. ทัวร์ และการท่องเที่ยว 8.2% 4. สุขภาพ 6.0 % 5. ยานยนต์ 3.7 % ซึ่งเห็นได้ว่ามีเพียงร้านอาหาร ที่ตรงกับ บริษัท วิซ่า อินเตอร์ฯ แต่ก็เป็นอันดับท้ายๆ ซึ่งจากข้อมูลของวิซ่า อินเตอร์ฯ มีสัดส่วนการใช้จ่ายเพียง 6 %

จากสรุปข้างต้น เห็นได้ว่าสัดส่วนประเภทร้านค้าสมาชิกของธนาคารกรุงไทย ไม่เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้บริโภค และจะไม่สร้างคุณค่าในแง่รายได้ค่าธรรมเนียมจากการใช้จ่าย อย่างแท้จริง แม้ว่าธนาคารกรุงไทยจะต่อยอดจากการ ทำธุรกิจ EDC กับร้านค้าสมาชิกเหล่านั้นในภายหลัง เนื่องจากเครื่อง EDC ของร้านค้าเหล่านั้นเป็นของธนาคารพาณิชย์อื่น

#### 4. ธุรกิจ Cirrus และ Plus

การดำเนินธุรกิจ Cirrus และ Plus มีประเด็นปัญหา 2 ทางคือ

- ในประเด็นปัญหาการเบิกถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มในต่างประเทศของบัตรวิซ่าเดบิตของธนาคารกรุงไทย ทำให้ธนาคารกรุงไทยได้รับค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนจากเจ้าของบัตร แต่ธนาคารจะต้องคืนเงินให้แก่ธนาคารเจ้าของเอทีเอ็มตู้ในต่างประเทศเป็นสกุลดอลลาร์สหรัฐฯ
- การเบิกถอนเงินจากตู้เอทีเอ็มของธนาคารในประเทศไทย จากบัตรต่างประเทศ นอกธนาคารจะได้รับค่าธรรมเนียมการเบิกถอนจากลูกค้าเจ้าของบัตร ในขณะที่เดียวกันจะได้รับ เงินคืนจากธนาคารผู้ออกบัตรในต่างประเทศเข้าบัญชี Nostro Account ของธนาคารกรุงไทย โดยส่วนใหญ่ธนาคารจะกำหนด Nostro Account ที่ ธนาคารใน New York

ดังนั้น จุดติดขัด และการขยายจำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ จึงควรพิจารณา ให้เหมาะสม ซึ่งจะมีความเห็น และข้อเสนอแนะในส่วนต่อไป

#### 5. งานผลิตบัตรคิบบ

ในการดำเนินงานด้านการผลิตบัตรคิบบของธนาคารกรุงไทย โดยบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ แอนด์ เซอร์วิส เซส จำกัด (KCS) ซึ่งที่ผ่านมาไม่ตอบสนองการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารตามหลักการ การตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า(Customer Responsiveness) หรือการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric)

#### 6. พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต กับการใช้จ่ายตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง

แต่หากมองในแง่ของ แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง แล้วการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เป็นการส่งเสริม และปลูกฝัง พฤติกรรมการใช้จ่ายอย่างรอบคอบ ใช้เท่าที่เงินในบัญชีเงินฝาก ของตนเองมีเงินเพียงพอต่อชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นการใช้จ่ายจากเงินในปัจจุบัน ไม่ใช่การใช้จ่ายจากเงินในอนาคต อย่างเช่นที่ผ่านมาในอดีต ตั้งแต่ปี 2550 ย้อนไปประมาณ 5-7 ปี ที่ธนาคารพาณิชย์ มีการออกบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้าเป็นจำนวนมาก โดยพิจารณารายได้ ก่อนข้างต่ำ เพียง 8,000 บาทต่อเดือนสามารถที่จะขอออกบัตรเครดิตได้ ซึ่งต่อมาเป็นปัญหาหนี้บัตรเครดิต และเงินกู้ส่วนบุคคล ค้างชำระเป็นจำนวนมาก จนในที่สุดธนาคารแห่งประเทศไทย ต้องเข้ามากำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำที่จะทำบัตรเครดิตได้ เป็น 15,000 บาทต่อเดือน

### **ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ**

#### **1. การขยายฐานบัตร**

ที่ผ่านมาธนาคารกรุงไทย ใช้กลยุทธ์ในการขยายฐานบัตรวีซ่า เดบิต โดยยึดติดกับฐานลูกค้าของธนาคารเป็นหลัก เพียงเพราะเป็นการทำตลาดที่ง่าย และต้นทุนต่ำกว่าการทำตลาดกับกลุ่มลูกค้ารายใหม่ แต่ถ้ายังดำเนินธุรกิจไปในแนวทางเดิมต่อไป ธนาคารจะได้เพียงยอดฐานบัตรวีซ่า เดบิตในตลาดที่เพิ่มมากขึ้น แต่ไม่สร้างคุณค่าในด้านรายได้ให้กับธนาคาร จากรายได้เท่าเทียมกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ

ธนาคารกรุงไทย ควรปรับกลยุทธ์การทำตลาดบัตรวีซ่า เดบิต โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพของลูกค้า ในด้านกำลังซื้อของลูกค้า เพื่อเพิ่มพูนรายได้ค่าธรรมเนียมจากการใช้จ่าย ซึ่งมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันมีผลมาจาก ตลาดบัตรเครดิตเริ่มอิ่มตัว อันเนื่องมาจากการระมัดระวังในการใช้จ่ายของผู้บริโภค ที่เริ่มปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการจับจ่ายใช้สอย โดยไม่พยายามสร้างหนี้จากการใช้จ่ายด้วยรายได้ในอนาคต เหมือนที่ผ่านมาในอดีต ซึ่งธนาคารพาณิชย์ต่างรับผลจากหนี้เสียจากธุรกิจบัตรเครดิต

ถึงแม้ว่าการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การทำตลาดกับลูกค้าใหม่ อาจจำเป็นต้องใช้ต้นทุนที่สูงขึ้น แต่ผลในระยะยาว ที่ได้รับจะคุ้มค่ากว่าการที่ กลุ่มลูกค้าบัตรวีซ่า เดบิตของธนาคาร มีแต่กลุ่มข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน นักศึกษา ซึ่งอำนาจการจับจ่ายใช้สอยมีน้อยกว่า กลุ่มคนทำงานในภาคเอกชน กลุ่มคนทำงานอาชีพอิสระทั่วไป ซึ่งสร้างคุณค่าชีวิตของลูกค้าที่สูงกว่า

#### **2. ความสัมพันธ์ของการทำธุรกิจด้าน EDC ของธนาคารกรุงไทย กับ ประเภทร้านค้าสมาชิก**

การจะทำให้การดำเนินธุรกิจด้าน EDC ของธนาคารกรุงไทยเกิดประสิทธิภาพ สร้างรายได้ และผลกำไร ให้กับธนาคารอย่างแท้จริง ธนาคารควรปรับ สัดส่วนประเภทร้านค้า



สมาชิก (Category Merchant) )ให้มีความหลากหลาย และตรงตามพฤติกรรมการใช้จ่ายของลูกค้าผู้ถือบัตรวีซ่า เดบิตของธนาคาร โดยยึดจากข้อมูลของบริษัท วีซ่า อินเตอร์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จาก Settlement Report ที่ผ่านเครื่อง EDC ณ ร้านค้าที่ผู้ถือบัตรชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรวีซ่าเดบิต

ซึ่งที่ผ่านมา งานร้านค้าสมาชิก ของธนาคารกรุงไทย ดำเนินงานในลักษณะเดียวกันกับการขยายฐานบัตร ซึ่งอาศัยเพียงฐานกลุ่มลูกค้าเก่าของธนาคาร และการยึดการดำเนินงานภายใต้การใช้ต้นทุนต่ำ ผลที่ได้รับ คือ สัดส่วนร้านค้าสมาชิกของธนาคารไม่ตรงตามข้อมูลการใช้จ่ายของวีซ่า อินเตอร์ฯ ซึ่งแม้ธนาคารกรุงไทย จะดำเนินการติดตั้งเครื่อง EDC ของธนาคารเองกับร้านค้าสมาชิกเหล่านั้น ก็จะไม่สร้างรายได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยให้กับธนาคาร

ดังนั้น ก่อนที่จะดำเนินธุรกิจ EDC เองต้องปรับเปลี่ยนสัดส่วนประเภทร้านค้าสมาชิกตามข้อมูลของ วีซ่า อินเตอร์ฯ โดยไม่ยึดเพียงความสะดวก และต้นทุนที่ต่ำในการได้มาซึ่งร้านค้าสมาชิกเช่นที่ผ่านมานะในอดี

### 3. ร้านค้าสมาชิก (Merchant)

ร้านค้าสมาชิก (Merchant) KTB Debit หมายถึงร้านค้าที่ขายสินค้าและบริการ ที่ให้ส่วนลด และ/หรือ สิทธิประโยชน์อื่น เป็นพิเศษ แก่ลูกค้าผู้ถือบัตร กรุงไทย วีซ่า เดบิต โดยจะติดสติ๊กเกอร์ เครื่องหมาย KTB DEBIT  หน้าร้าน ข้อมูลร้านค้าสมาชิก ณ ปัจจุบันมีจำนวน 1,519 ร้านค้า ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สัดส่วนร้านค้าสมาชิก ตามประเภทร้านค้า (Category Merchant) ของธนาคารกรุงไทย

ประเภทร้านค้า	จำนวน	สัดส่วน (%)
ร้านอาหาร	834	54.9
ร้านบุติก	132	8.7
ท่องเที่ยว	124	8.2
สุขภาพ	91	6.0
ยานยนต์	56	3.7
แว่นตา	33	2.2
เฟอร์นิเจอร์	31	2.0
กล้อง/ร้านถ่ายรูป	27	1.8
โรงพยาบาล	25	1.6
อื่นๆ	166	10.9

รวม	1,519	100
-----	-------	-----

- กลุ่ม Hyper Market มีสัดส่วนการใช้จ่ายผ่านบัตรสูงที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง มีสัดส่วนที่ % แต่ในขณะที่ร้านค้าสมาชิก KTB Debit ไม่มี Hyper Market เลย
- กลุ่ม ปั้มน้ำมัน และโรงพยาบาลมีสัดส่วนการใช้จ่ายที่ 17% และ 8% ของการใช้จ่ายผ่านบัตร ในขณะที่ร้านค้าสมาชิก KTB Debit ไม่มี ปั้มน้ำมัน เลย และมี โรงพยาบาล เพียง 1.6% เท่านั้น
- หากธนาคารต้องการรายได้ค่าธรรมเนียมจากการใช้จ่ายผ่านบัตรที่เครื่อง EDC ของร้านค้าสมาชิก สมควรที่จะปรับประเภทของร้านค้าสมาชิก KTB Debit ให้ตรงตามพฤติกรรมการใช้จ่าย และการใช้ชีวิตของลูกค้าซึ่งจะ สมองพฤติกรรมลูกค้าอย่างแท้จริง

**หมายเหตุ** ร้านค้าสมาชิก ของธนาคารกรุงไทย เป็นประเภทร้านอาหาร มีสัดส่วนสูงถึง 54.9% ของจำนวน ร้านค้าสมาชิก KTB Debit ในขณะที่สัดส่วนของการใช้จ่าย และยอดเงินมีเพียง 5.6% ของกลุ่ม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประเภทของร้านค้าสมาชิก ของธนาคารกรุงไทย ยังไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้จ่าย และรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันของลูกค้าผู้ถือบัตร ของธนาคาร

ปัจจุบันธนาคารกรุงไทย ยังไม่ดำเนินธุรกิจด้าน EDC ดังนั้นแม้ลูกค้าผู้ถือบัตร วีซ่า เดบิต ของธนาคารกรุงไทย (Issuer) เมื่อไปใช้จ่าย ผ่านเครื่อง EDC ที่ร้านค้าใด ธนาคารจะต้องแบ่งส่วนแบ่งค่าธรรมเนียมรับจากการใช้จ่ายผ่านบัตรที่เครื่อง EDC ให้แก่เจ้าของเครื่อง ในฐานะ Acquirer ประมาณ 0.2 % จากที่ธนาคารจะได้รับจำนวน 0.8 – 1.2 % โดยธนาคารที่ติดตั้งเครื่อง EDC ให้กับร้านค้า แล้วอาทิ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย และวีซ่า อินเตอร์

ธนาคารกรุงไทย มีนโยบายที่จะทำธุรกิจด้าน EDC โดยอยู่ระหว่างการพิจารณาที่จะจัดตั้งหน่วยงานเพื่อดูแลการจัดการ จัดตั้ง และดูแลงาน และเครื่อง EDC เอง หรือให้ บริษัทภายนอก ซึ่งมีศักยภาพ และประสบการณ์ ในการจัดหา และติดตั้งเครื่อง EDC ให้แก่ร้านค้าสมาชิก ของธนาคารกรุงไทย

## ตารางที่ 5.2 การแบ่งร้านค้าสมาชิก ตามภูมิภาค

ภูมิภาค	จำนวนร้านค้า	สัดส่วน (%)
กรุงเทพมหานคร	439	28.86
กลาง	244	16.05
ตะวันออก	186	12.23
ใต้	160	10.52
เหนือ	205	13.54
ตะวันออกเฉียงเหนือ	285	18.80
<b>รวม</b>	<b>1,519</b>	<b>100</b>

#### 4. ธุรกิจ Cirrus และ Plus

ธุรกิจ Cirrus และ Plus ภายใต้การที่บัตรวีซ่า ต่างประเทศ มาเบิกถอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย ซึ่งจะสร้างรายได้ให้กับธนาคารในหลายทาง ตามที่กล่าวมาในส่วนของเนื้อหาและบทสรุปนั้น

ธนาคารกรุงไทย ควรพิจารณาจุดติดตั้งตู้เอทีเอ็ม ของธนาคาร โดยเพิ่มตู้เอทีเอ็มในแหล่งที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สัญจรไปมา เป็นจำนวนมาก อาทิ ย่านช้อปปิ้ง แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม อาทิ อุทยานประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา ตลาดน้ำดำเนินสะดวก เป็นต้น

ทั้งนี้ ธนาคารต้องระมัดระวัง มิให้กระทบต่อการใช้ตู้เอทีเอ็มของผู้บริโภคคนไทย โดยทั่วไป ซึ่งนิยมใช้บัตรเอทีเอ็มและบัตรวีซ่า เดบิต ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้เอทีเอ็มเป็นจำนวนมาก โดยการพิจารณาจุดติดตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคาร ให้เหมาะสม โดยพิจารณาผลได้ ผลเสีย ระหว่าง การที่ธนาคารกรุงไทย พยายามที่จะลดการขาดดุล ในดุลการใช้ใน เอทีเอ็มพูล ซึ่งธนาคารกรุงไทยเป็นฝ่ายต้องชำระค่าใช้จ่ายจากการทำธุรกรรมของบัตรเอทีเอ็มและบัตรวีซ่า เดบิต ของธนาคารกรุงไทยที่ตู้เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์อื่น และการสร้างรายได้จากธุรกิจ Cirrus และ Plus

ดังนั้น หากธนาคารกรุงไทย สามารถวิเคราะห์หาจุดติดตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารได้อย่างเหมาะสม แล้ว ตู้เอทีเอ็มแต่ละตู้จะสร้างรายได้ให้กับธนาคารทั้งในเอทีเอ็มพูล และในธุรกิจ Cirrus และ Plus เป็นอย่างมาก

#### 5. งานผลิตบัตรคิ๊ป ธนาคารกรุงไทยควรผลิตเอง หรือส่งงานให้บริษัทภายนอก (Outsource)

แนวทางข้างหน้าต่อไปของธนาคาร เกี่ยวกับงานด้านผลิตบัตรเครดิต จึงดูเหมือนว่า มีทางเลือกอยู่เหลือเพียงทางเดียว คือการส่งงานการผลิตบัตรเครดิตให้แก่ผู้ผลิตภายนอก (Outsource) ซึ่งต้องพิจารณาคัดเลือก รายที่มีศักยภาพ ทั้งในแง่กำลังการผลิต เทคโนโลยี การตอบสนองในแง่ระยะเวลา การให้บริการ Logistic และการยืดหยุ่นในการรับงานจากธนาคาร ทั้งในแง่จำนวนการผลิต เงื่อนไขการรับ-ส่งข้อมูล การรายงาน รูปแบบของบัตร และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การเก็บรักษาข้อมูลของธนาคาร

หนึ่งในอนาคต คาดว่านอกจากบัตรเครดิต ที่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีบัตรชิป (Chip Card) แล้ว ต่อไปบัตรเดบิต และบัตรเอทีเอ็ม ก็จะต้องเดินตามแนวทางของบัตรเครดิต โดยเป็นบัตรชิป (Chip Card) ทั้งหมด ทั้งนี้มีเหตุผลในด้านความปลอดภัยจากการถูกลักลอบทำสำเนาข้อมูลบนบัตร เพื่อผลิตบัตรปลอม

ในปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์หลายธนาคาร จัดจ้างบริษัทภายนอกผลิตบัตรเครดิต รวมทั้งบัตรเดบิต และเอทีเอ็ม แล้ว อาทิ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารซีทีแบงก์ ธนาคาร สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ส เป็นต้น และคาดว่าจากการแข่งขันกันในตลาดบัตรเครดิต เครดิต และเอทีเอ็ม ธนาคารที่เหลือจะทยอย ส่งงานการผลิตบัตรให้แก่บริษัทภายนอก ต่อไป

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

### 1. หนังสือ

Philip Kotler (2004) *Marketing Management (Edition 8)* 2 nd Bangkok HN Group

### 2. รายงานประจำ

ฝ่ายข้อมูลการตลาด และลูกค้าสัมพันธ์ (2549 - 2550) รายงานผลการดำเนินงานบัตรเครดิตกรุงไทย วีซ่าเดบิต ประจำเดือน ประจำไตรมาส และงวดครึ่งปี 2549 -2550 กรุงเทพมหานคร ฝ่ายข้อมูลการตลาด และลูกค้าสัมพันธ์

### 3. รายงานการประชุม

- วีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) (2550) "การจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด บัตรวีซ่าเดบิต" ใน รายงานผลการดำเนินงานธุรกิจบัตรเครดิต 2550 กรุงเทพมหานคร วีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย)
- ฝ่ายสื่อสารการตลาด และประชาสัมพันธ์ (2550) " Music Marketing Krungthai VISA Debit Campaign Phase 2" ใน รายงานสรุปความคืบหน้าการดำเนินโครงการประชาสัมพันธ์ 2550 กรุงเทพมหานคร ฝ่ายสื่อสารการตลาด และประชาสัมพันธ์ บมจ. ธนาคารกรุงไทย

### 4. บทความในหนังสือพิมพ์

(2550,30 พฤษภาคม) " VISA ปลื้มยอดใช้จ่ายบัตรในไทยสูงเป็นอันดับ 3 ในเอเชียแปซิฟิก " กระแสหุ้น

(2550, ธันวาคม) "บทวิเคราะห์ศูนย์วิจัยกสิกรไทย" ฐานเศรษฐกิจ

### 5. ชุดวิชามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

ผศ. เพลินทิพย์ โกเมศโสภากา (2544) "ความสำคัญ แนวคิดทางการตลาด และการเสนอคุณค่า" ใน การวิเคราะห์ วางแผน และควบคุมทางการตลาด หน่วยที่ 2 หน้า 78 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
รูปภาพ



ภาคผนวก

# สื่อประชาสัมพันธ์

**รูปแบบ บัตรกรุงไทย วิซ่า เดบิต**

**฿ 100,000**

มีค่าธรรมเนียมปีละ 100 บาท (คิดเป็น % ของยอดเงินคงเหลือ)

- ❖ **บัตร Normal**  
สำหรับลูกค้าส่วนบุคคล ใช้งานอย่างง่ายและสะดวก
- ❖ **บัตร Government**  
สำหรับข้าราชการ (มีเงินเดือนประจำ) ใช้งานได้ทั้งแบบพกพา
- ❖ **บัตร Trendy**  
สำหรับคนวัย 15-30 ปี ไม่ชอบยุ่งยาก
- ❖ **บัตร Smart**  
สำหรับลูกค้าส่วนบุคคล ใช้งานง่าย
- ❖ **บัตร Lady**  
สำหรับสตรีวัยทำงาน ใช้งานได้ทั้งแบบพกพา

➤ **เอกสารการสมัครบัตร**

- สำเนาบัตรประชาชน
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- สำเนาบัตรเงินเดือน

**คุณสมบัติของบัตร**

- ใช้ถอนเงินสดในร้านที่รับบัตรเครดิต และมีถอนเงินสดที่เครื่อง ATM ได้ ทั้งในและต่างประเทศ (ขึ้นอยู่กับเครื่อง ATM ที่ใช้)
- ใช้บัตรโอนเงินผ่านเครื่อง ATM ของธนาคาร ผู้รับค่าโอนจะได้รับโดยทันที
- ครอบคลุมความปลอดภัยระดับสูง มีระบบแจ้งเตือนการทุจริต
- สามารถใช้ทำธุรกรรมได้ทั้งรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน
- บริการลูกค้า 24 ชั่วโมง

**พินัย:** สามารถกดเงินได้สูงสุด 100,000 บาท ต่อวัน

**ค่าธรรมเนียม:** มีค่าธรรมเนียมปีละ 100 บาท (คิดเป็น % ของยอดเงินคงเหลือ)

**บริการสมัคร:** โทร 02-266-5000 หรือ 1678

**วิธีการสมัคร**

1. ให้บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงที่ธนาคารกรุงไทยได้ตรวจสอบ
2. เลือกรูปแบบบัตรได้ตาม Style ของท่าน ทั้งแบบพกพา และแบบใช้ที่ตู้

**ค่าธรรมเนียมบัตรกรุงไทย วิซ่า เดบิต**

ค่าธรรมเนียมรายปี	ค่าธรรมเนียมรายวัน
บัตรแบบไม่มีพินัย	100
บัตรแบบมีพินัย	200
ค่าธรรมเนียมรายปี	100
	200


**เงื่อนไขสำหรับบัตรกรุงไทย วิซ่า เดบิต**

1. ใช้บัตรในวงเงินวงเงิน 100,000 บาทต่อวัน
2. ใช้บัตรในวงเงินวงเงิน 100,000 บาทต่อวัน
3. สามารถใช้บัตรในวงเงินวงเงินได้ทั้งแบบพกพา และแบบใช้ที่ตู้

โทร 02-266-5000 หรือ 1678

**KTB VISA DEBIT**

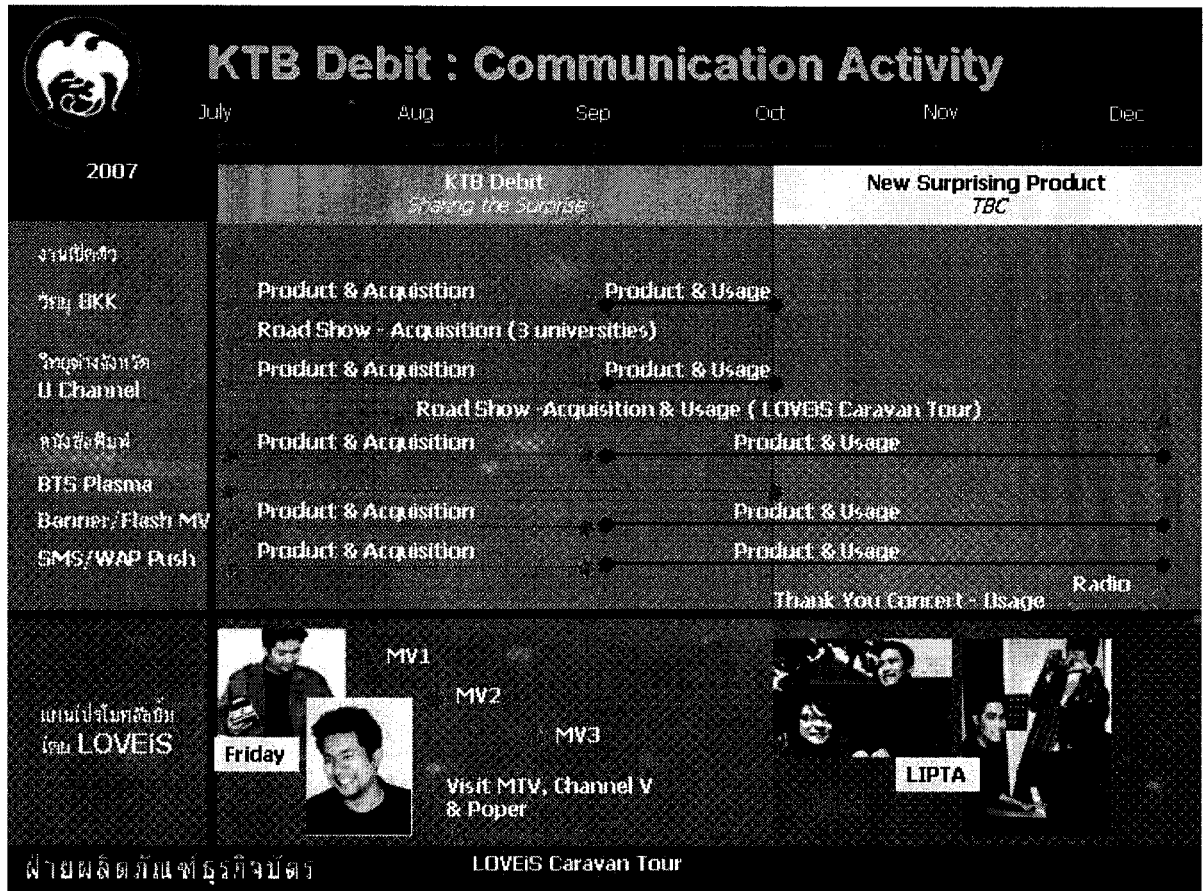
ภาพที่ 6.1 แผ่นพับประชาสัมพันธ์ รูปแบบ คุณลักษณะ อัตราค่าธรรมเนียม และวิธีการสมัคร



### Estimate Campaign Budget (‘000 Baht) by Contract , Ltd

<b>Communication</b>	<b>21,900</b>	<b>Marketing</b>	<b>8,800</b>
Acquisition	13,000	Acquisition	7,300
<b>Creative Production</b>	<b>2,300</b>	Pre-approve Invitation	4,100
- MV Adaptation to 30 & 60 sec TVC		Invitation Letter AMI	
- Press Ad (1 version)		Printing 500,000 pcs @ 1 Baht each	
- Mini Billboard & Flyover Design		Postage 500,000 mails @ 3 Baht each	
- Mini Billboard & Flyover Printing		Premium 50,000 pcs @ 40 Baht each	
- Radio (1 version)		MGM Tier 1: 5 new members	600
- Photo Shooting & Retouch		Premium 5,000 pcs @ 100 Baht each	
- Website		Logistics	
- SMS/WAP Page/Viral Email/Flash MV		MGM Tier 2.1: 10 new members	2,000
- Logo, POP, CD Cover Design		Voucher value 1,000 Baht	
Event & PR	2,500	Postage (3x2,000 customers)	
<b>Media</b>	<b>8,200</b>	MGM Tier 2.2: 10 new members (Personal Album)	400
- Radio & BKK Roadshow		Cost/Album 40,000 Baht for 10 albums	
- Newspaper		<b>LPC Sports Roadshow (30 universities)</b>	<b>800</b>
- Internet			
- BTS Plasma			
- U Channel			
- Radio UPC			
- SMS (to 100,000 people)			
<b>Usage</b>	<b>8,900</b>	<b>Usage</b>	<b>900</b>
<b>Creative Production</b>	<b>1,200</b>	Extra Privileges cashback (1,000 Bht x 100 customers x 4m Bt)	600
- Press Ad (2 version)		Yearend Thank U Concert: Management Fee	300
- Radio (2 version)			
- Photo Shooting & Retouch			
- Website			
- SMS/WAP Page/Viral Email			
- POP			
<b>Media</b>	<b>7,700</b>		
- Newspaper			
- Radio BKK			
- Radio Yearend Thank U Concert			
- U Channel			
- Internet			
- SMS (to 100,000 people)			
<b>Grand Total</b>	<b>30,700</b>		

ภาพที่ 6.2 ขบประมาณทางการตลาดโดยประมาณการของตัวแทนโฆษณา (Agency)



ภาพที่ 6.3 กำหนดการกิจกรรม และการสื่อสารทางการตลาด



## ประมาณการรายได้ - ค่าใช้จ่าย

รายได้ที่คาดว่าจะได้รับเมื่อสิ้นปี 2550 112,350,000.00


**ค่าใช้จ่ายด้านปฏิบัติการ** 

ค่าจัดทำโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ\*  
(ฉบับฝ่ายสื่อสารการตลาดและประชาสัมพันธ์)

ค่ากิจกรรมการตลาดตามโครงการของ บ. Contract  
(ฉบับฝ่ายสื่อสารการตลาดและประชาสัมพันธ์)

ค่าของกำนัล (Premium) สำหรับลูกค้า จำนวน 75,000 ชิ้น @ 35.00 (+VAT)	2,808,750.00
ค่าของกำนัล (Premium) สำหรับลูกค้า จำนวน 25,000 ชิ้น @ 100.00 (+VAT)	2,675,000.00
ค่าเครื่องเล่น DVD ให้กับสาขา/สำนักงานเขต จำนวน 700 เครื่อง @ 2,000.00 (+VAT)	1,498,000.00
ค่าผ่านโปสเตอร์ติดรถยนต์พนักงาน จำนวน 3,000 คู่ @ 60.00 (+ VAT)	192,600.00
ค่าปากกา (โลโก้ V-DB) ให้สาขาแจกลูกค้า จำนวน 50,000 ด้าม @ 5.00 (+VAT)	267,500.00
ค่าจัดทำสติกเกอร์ ติดรถตู้ธนาคาร จำนวน 1,700 แผ่น @ 1,000.00 (+ VAT)	1,819,000.00
ค่าจัดทำคู่มือตัวอย่าง บัตร V-DB ให้กับสาขา จำนวน 1,000 ชุด @ 200.00	200,000.00

ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร




## ประมาณการรายได้ - ค่าใช้จ่าย

**ค่าใช้จ่ายด้านปฏิบัติการ (ต่อ)**

- ข้อความประชาสัมพันธ์ ผ่าน Statement บัญชีออมทรัพย์/ธนบัตร -
- ข้อความโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านหน้าจอ ATM และ www.ktb.co.th -
- ค่าจ้าง Outsourcing กิจกรรมที่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล และจังหวัดใหญ่ 5 ครั้ง -
- ค่าใช้จ่ายลิขสิทธิ์ ถ่าย ม. Love is (ค่าที่พัก/ค่าอาหาร/ค่าเครื่องบิน) -
- (ไม่มีค่าใช้จ่าย เนื่องจากจัดกิจกรรมตาม Schedule ของ ม. Love Is)

ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	10,000.00	<b>9,460,850.00</b>
<b>ประมาณการรายได้มากกว่าค่าใช้จ่าย</b>		<b>102,889,150.00</b>

\* วิทยุ, หนังสือพิมพ์, อินเทอร์เน็ต, U Channel, Plasma on BTS, Shaker Screen และ Channel V

ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร 

ภาพที่ 6.4 ประมาณการรายได้ และค่าใช้จ่ายของโครงการฯ ในส่วนของฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร

ภาคผนวก ข  
งบกำไรขาดทุน

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)  
งบกำไรขาดทุน  
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2548 - 2550

	งบการเงินรวม		
	2550	2549	2548
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล			
เงินให้สินเชื่อ	44,103,458,113	38,466,887,729	25,976,647,261
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	6,738,144,459	6,988,478,359	1,981,093,603
การให้เช่าซื้อและสัญญาเช่าการเงิน	4,625,138,885	3,120,178,030	-
เงินลงทุน	4,978,843,837	4,127,631,198	4,115,241,015
รวมรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล	60,445,585,294	52,703,175,316	32,072,981,879
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย			
เงินฝาก	16,850,401,639	16,627,765,840	5,353,658,730
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	1,872,473,425	952,662,096	314,168,314
เงินกู้ยืมระยะสั้น	1,304,689,054	1,280,990,963	273,623,066
เงินกู้ยืมระยะยาว	1,240,741,398	1,272,337,301	642,770,237
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	21,268,305,516	20,133,756,200	6,584,220,347
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิ	39,177,279,778	32,569,419,116	25,488,761,532
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	3,570,377,466	4,374,096,917	(155,448,057)
ขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้	465,380,000	2,626,857,058	1,388,024,385
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิหลังหักหนี้สูญและ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้	35,141,522,312	25,568,465,141	24,256,185,204
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย			
กำไรจากเงินลงทุน	104,097,358	713,860,142	889,338,214
ส่วนแบ่งกำไรจากบริษัทร่วม	452,025,503	587,420,956	481,718,650
ค่าธรรมเนียมและบริการ			
การรับรอง รับอาวัล และค้ำประกัน	1,043,229,942	939,560,268	799,182,532
อื่นๆ	14,331,289,968	12,400,294,538	10,625,782,231
กำไรจากการปริวรรต	2,618,700,558	2,253,590,966	1,927,727,440
รายได้จากการรับประกันภัย	2,278,545,042	-	-
รายได้อื่น	1,973,901,723	2,800,003,577	2,688,170,726
รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	22,801,790,094	19,694,730,447	17,411,919,793

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

ค่าใช้จ่ายที่มีโชคอกเบี่ย

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	11,135,122,809	9,652,026,547	7,819,461,267
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์	7,313,307,287	6,240,929,321	5,064,578,884
ค่าภาษีอากร	2,316,778,088	1,892,805,410	1,344,020,430
ค่าธรรมเนียมและบริการ	2,637,824,368	2,416,193,390	2,052,202,437
ค่าตอบแทนกรรมการ	84,036,715	115,306,715	89,187,820
เงินสมทบกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน	3,179,517,285	2,614,601,543	2,509,627,050
ขาดทุนจากการปรับราคาขายหนี้ให้บรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย	48,386,581	713,730,733	-
ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย	1,613,232,812		
ค่าใช้จ่ายอื่น	4,700,795,431	3,914,282,190	2,921,730,730
รวมค่าใช้จ่ายที่มีโชคอกเบี่ย	33,029,001,376	27,559,875,849	21,800,808,618
กำไรก่อนค่าภาษีเงินได้	24,914,311,030	(26,846,015,707)	(20,911,470,404)
หัก ค่าภาษีเงินได้	7,433,573,694	4,134,483,733	875,962,877
กำไรก่อนส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อยในบริษัทย่อย	17,480,737,336	(30,980,499,440)	(21,787,433,281)
หัก ส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อยในกำไรสุทธิของบริษัทย่อย	124,780,734	282,400,901	108,702,754
กำไรสุทธิ	17,355,956,602	(31,262,900,341)	(21,896,136,035)

กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน

7.56 4.64 8.93

กำไรต่อหุ้นปรับลด

5.11 3.91 5.56

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

.....  
(นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์)

กรรมการผู้จัดการใหญ่

.....  
(นายวิจิต สุรพงษ์ชัย)

ประธานกรรมการบริหาร

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
งบกำไรขาดทุน  
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2548 - 2550

หน่วย : บาท

	งบการเงินรวม		
	2550	2549	2548
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล			
เงินให้สินเชื่อ	58,673,344,278	55,630,791,382	41,660,327,488
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	8,546,086,546	8,037,668,115	4,231,114,840
การให้เช่าซื้อและสัญญาเช่าการเงิน	-	-	201,694
เงินลงทุน	13,031,637,374	13,465,883,125	10,679,486,177
รวมรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล	80,251,068,198	77,134,342,622	56,571,130,199
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย			
เงินฝาก	29,295,798,029	28,001,917,562	11,518,543,676
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	1,922,996,194	1,568,335,230	856,498,300
เงินกู้ยืมระยะสั้น	583,891,080	1,222,724,372	57,156,400
เงินกู้ยืมระยะยาว	1,434,911,691	1,880,639,383	3,583,992,819
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	33,237,596,994	32,673,616,547	16,016,191,195
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิ	47,013,471,204	44,460,726,075	40,554,939,004
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ			
(หมายเหตุข้อ 4.6 และข้อ 5.6)	6,065,748,769	12,218,260,689	9,907,671,861
ขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้ (โอนกลับ)	(486,628,742)	(2,270,450,449)	(5,554,315,423)
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิ			
หลังหักหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ			
และขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้	41,434,351,177	34,512,915,835	36,201,582,566
รายได้ที่มีค่าใช้จ่าย			
กำไรจากเงินลงทุนสุทธิ	601,279,117	4,772,213,584	(827,143,774)
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนในบริษัทร่วม			
ตามวิธีส่วนได้เสีย	92,790,855	83,820,551	265,303,803
ค่าธรรมเนียมและบริการ			
การรับรอง รับอาวัลและค้ำประกัน	72,393,650	150,452,855	180,292,983



อื่น ๆ	16,621,100,305	15,528,181,450	14,325,696,401
กำไรจากการปริวรรตสุทธิ	4,019,839,336	3,626,746,485	2,998,069,825
กำไรจากการจำหน่ายสินทรัพย์	1,320,872,601	1,524,361,920	482,975,659
รายได้อื่น	427,813,081	720,386,543	1,048,910,635
<b>รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย</b>	<b>23,156,088,945</b>	<b>26,406,163,388</b>	<b>18,474,105,532</b>
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิ			
หลังหักหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ			
และขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้			
และรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	64,590,440,122	60,919,079,223	54,675,688,098
<b>ค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบี้ย</b>			
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	12,453,472,268	11,424,061,658	10,339,883,972
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์	6,476,761,688	6,219,900,075	5,588,284,865
ค่าภาษีอากร	3,051,840,794	3,034,669,307	2,549,798,584
ค่าธรรมเนียมและบริการ	3,834,401,620	3,494,176,364	2,701,832,218
ค่าตอบแทนกรรมการ	96,180,350	65,713,060	67,312,178
เงินสมทบกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนา			
ระบบสถาบันการเงิน	4,716,224,566	4,500,842,202	4,464,841,083
ขาดทุนจากการโอนสินทรัพย์ให้ บสท.			
(หมายเหตุข้อ 5.5.7)	-	2,760,855,645	-
ค่าใช้จ่ายอื่น	5,403,837,502	6,227,651,714	6,313,458,071
<b>รวมค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบี้ย</b>	<b>36,032,718,788</b>	<b>37,727,870,025</b>	<b>32,025,410,971</b>
กำไรก่อนภาษีเงินได้	28,557,721,334	23,191,209,198	22,650,277,127
ภาษีเงินได้	9,219,801,502	5,216,477,629	2,283,695,428
กำไรก่อนส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อยในบริษัทย่อย	19,337,919,832	17,974,731,569	20,366,581,699
ส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อยในกำไรสุทธิของบริษัทย่อย	120,043,805	119,976,366	60,535,951
<b>กำไรสุทธิ</b>	<b>19,217,876,027</b>	<b>17,854,755,203</b>	<b>20,306,045,748</b>
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน (หมายเหตุข้อ 4.20) บาท	10.07	9.35	10.64
จำนวนหุ้นสามัญถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก หุ้น	1,908,842,894	1,908,842,894	1,908,742,259
หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้			
(นายชาติศิริ โสภณพนิช)		(นายธีระ อภัยวงศ์)	
กรรมการผู้จัดการใหญ่		กรรมการรองผู้จัดการใหญ่	

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

งบกำไรขาดทุน

สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2548 - 2550

หน่วย:บาท

	งบการเงินรวม		
	2550	2549	2548
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล			
เงินให้สินเชื่อ	45,842,526,406	42,410,591,935	31,603,990,618
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	3,840,564,048	4,487,164,570	2,387,346,643
การให้เช่าซื้อและสัญญาเช่าการเงิน	1,183,121,874	465,496,151	23,554,186
เงินลงทุน	4,650,150,821	4,446,501,158	4,050,596,523
รวมรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล	55,516,363,149	51,809,753,814	38,065,487,970
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย			
เงินฝาก	15,946,420,441	14,554,369,552	5,754,393,450
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	207,608,572	512,838,642	338,962,221
เงินกู้ยืมระยะสั้น	902,425,544	1,001,797,591	56,083,877
เงินกู้ยืมระยะยาว	1,028,808,707	1,128,151,479	1,133,608,653
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	18,085,263,264	17,197,157,264	7,283,048,201
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิ	37,431,099,885	34,612,596,550	30,782,439,769
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	4,289,972,963	651,534,903	598,882,600
ขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้	1,596,768,338	4,767,110,670	3,062,989,520
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิหลังหนี้สูญ และหนี้สงสัยจะสูญ			
และขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้	31,544,358,584	29,193,950,977	27,120,567,649
รายได้ที่มีค่าใช้จ่าย			
กำไรจากเงินลงทุน	1,176,103,020	210,923,046	427,062,539
'ส่วนแบ่งกำไร(ขาดทุน)			
จากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	120,034,778	177,690,489	(35,362,032)
ค่าธรรมเนียมและบริการ			
การรับรอง รับอาวัล และค้ำประกัน	1,008,829,453	810,752,253	685,470,421

อื่นๆ	12,333,753,499	9,826,666,141	8,656,039,639
กำไรจากการปริวรรต	2,717,533,649	1,670,153,565	1,129,028,613
รายได้อื่น	1,540,927,633	1,458,694,119	1,439,765,130
รวมรายได้ที่มีโชคกเบี้ย	18,897,182,032	14,154,879,613	12,302,004,310
ค่าใช้จ่ายที่มีโชคกเบี้ย			
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	9,344,190,639	8,177,502,017	7,840,623,913
ค่าธรรมเนียมและบริการ	3,333,155,767	2,931,062,620	2,157,091,340
ค่าตอบแทนกรรมการ	86,666,078	86,167,705	72,473,028
เงินนำส่งกองทุนเพื่อการฟื้นฟู และพัฒนาระบบสถาบันการเงิน	3,042,403,837	2,768,801,015	2,825,981,852
ค่าใช้จ่ายอื่น	4,632,588,752	4,133,763,165	2,516,568,455
รวมค่าใช้จ่ายที่มีโชคกเบี้ย	20,439,005,073	18,097,296,522	15,412,738,588
กำไรก่อนภาษีเงินได้	30,002,535,543	25,251,534,068	24,009,833,371
ภาษีเงินได้	6,407,529,880	4,125,618,483	4,002,825,334
กำไรสุทธิก่อนหักส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อย	23,595,005,663	21,125,915,585	20,007,008,037
ขาดทุน(กำไร)สุทธิส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อย	(7,068)	1,426,379	(63,960,525)
กำไรสุทธิ	23,594,998,595	21,127,341,964	19,943,047,512
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน	9.88	8.87	8.41
จำนวนหุ้นสามัญถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (หุ้น)	2,387,438,198	2,381,473,532	2,371,366,311

พล.ต.อ. เกา สารสิน  
รองประธานกรรมการ

(นายบัณฑิต คำช้า)  
กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
งบกำไรขาดทุน  
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2548 - 2550

	หน่วย : บาท		
	งบการเงินรวม		
	2550	2549	2548
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล			
เงินให้สินเชื่อ	54,052,569,780	55,209,825,379	42,901,665,805
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	6,196,871,056	6,464,491,674	3,002,751,945
เงินลงทุน	5,927,822,884	5,617,964,610	4,156,300,932
รวมรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล	66,177,263,720	67,292,281,663	50,060,718,682
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย			
เงินฝาก	18,478,646,125	18,576,560,538	9,691,481,240
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	834,331,156	1,028,703,466	930,821,485
เงินกู้ยืมระยะสั้น	861,911,884	137,811,532	543,493
เงินกู้ยืมระยะยาว	1,964,060,660	1,662,234,570	821,775,538
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	22,138,949,825	21,405,310,106	11,444,621,756
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิ	44,038,313,895	45,886,971,557	38,616,096,926
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	19,575,194,511	16,501,955,781	6,438,115,557
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิหลังหัก หนี้สูญและหนี้ สงสัยจะสูญ	24,463,119,384	29,385,015,776	32,177,981,369
รายได้ที่มีโชคดอกเบี้ย			
กำไรจากเงินลงทุนสุทธิ	1,180,096,757	1,307,786,771	75,278,248
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	452,988,475	355,098,920	524,289,930
ค่าธรรมเนียมและบริการ			
การรับรอง รับอาวัล และค้ำประกัน	1,128,545,726	976,440,869	737,938,502
อื่นๆ	5,959,159,804	5,519,076,675	4,152,841,029
กำไรจากการปริวรรต	672,078,673	868,897,267	778,419,450
กลับรายการขาดทุนจากการค้ำค่าทรัพย์สินรอการขาย	247,342,396	-	94,714,511
กลับรายการขาดทุนจากการค้ำค่าที่ดิน	17,993,598	158,688,650	-
รายได้อื่น	1,375,005,183	1,512,656,090	1,277,972,420
รวมรายได้ที่มีโชคดอกเบี้ย	11,033,210,612	10,698,645,242	7,641,454,090
ค่าใช้จ่ายที่มีโชคดอกเบี้ย			

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	12,738,728,964	11,243,353,300	9,918,999,811
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์	4,959,266,683	3,544,306,883	2,992,158,594
ค่าภาษีอากร	2,482,709,724	2,399,459,906	1,826,959,672
ค่าธรรมเนียมและบริการ	445,481,045	433,256,897	384,240,761
ค่าตอบแทนกรรมการ	70,514,754	69,291,003	62,841,089
เงินนำส่งกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและ พัฒนาระบบสถาบันการเงิน	4,025,717,357	3,997,807,073	3,997,731,246
ขาดทุนจากการด้อยค่าทรัพย์สินรอการขาย	-	478,136,156	-
ขาดทุนจากการด้อยค่าของที่ดิน	-	-	183,709,653
ขาดทุนจากการด้อยค่าสินทรัพย์อื่น	34,400,823	131,024,817	-
ค่าใช้จ่ายอื่น	3,263,553,197	3,669,799,523	3,149,959,874
รวมค่าใช้จ่ายที่มีโชคกเบี้ย	28,020,372,547	25,966,435,558	22,516,600,700
กำไรก่อนภาษีเงินได้	7,475,957,449	14,117,225,460	17,302,834,759
ภาษีเงินได้	1,069,026,700	39,274,491	4,278,801,329
กำไรก่อนส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อย	6,406,930,749	14,077,950,969	13,024,033,430
กำไรสุทธิในส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อย	15	41	39,265
กำไรสุทธิ	6,406,930,764	14,077,951,010	13,024,072,695
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน	0.57	1.26	1.16
กำไรต่อหุ้นปรับลด	0.57	1.26	1.16

.....  
(นายสุภรัตน์ วัฒนกุล)  
ประธานกรรมการ

.....  
(นายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์)  
กรรมการผู้จัดการ

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-นามสกุล	นายจุมพล เขมานุรักษ์
วัน เดือน ปี	วันที่ 3 กรกฎาคม 2503
สถานที่เกิด	อำเภอพญาไท จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพาณิชย์การธุรกิจบัณฑิต กรุงเทพมหานคร บธ.บ การเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธุรกิจบัตร ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	รองผู้อำนวยการฝ่าย และผู้บริหาร