



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการค้นหาแบบอิสระ

เรื่อง การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นหาแบบอิสระ เพื่อการศึกษาของนักศึกษา
หลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษา การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต บริษัท บัตรกรุงไทย
จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการและเพื่อเป็น
แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดและการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความ
ต้องการของลูกค้าต่อไป

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และแสดง
ความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

นางสาวรัตนกรณ์ แปงใจ

ผู้ศึกษา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|---------|----------------------|--------------------|
| 1. เพศ | () 1. ชาย | () 2. หญิง |
| 2. อายุ | () 1. ต่ำกว่า 30 ปี | () 2. 30 – 39 ปี |
| | () 4. 40 – 49 ปี | () 5. 50 ปีขึ้นไป |

3. อาชีพหลัก () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () 3. พนักงานบริษัท () 4. ประกอบอาชีพส่วนตัว
 () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. การศึกษา () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
 () 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน
 () 1. ไม่เกิน 20,000 บาท () 2. 20,001 – 30,000 บาท
 () 3. 30,001 – 40,000 บาท () 4. 30,001 – 40,000 บาท
 () 5. 40,001 – 50,000 บาท () 6. สูงกว่า 50,000 บาท

6. ท่านเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือ KTC ประเภทใดบ้าง
 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. บัตรแบบ Generic Card ; เป็นรูปแบบของบัตรเครดิต KTC Visa/MasterCard ที่ได้รับสิทธิพิเศษพื้นฐานทั่วไป เช่น การชำระราคาสินค้าและบริการแทนเงินสด

() 2. บัตรประเภทบัตรร่วม (Co-brand) ; บัตรที่เกิดจากการร่วมมือระหว่าง KTC กับบริษัทชั้นนำทั้งภายในและภายนอกประเทศที่เป็นพันธมิตรทางการค้า เช่น KTC Royal Orchid Plus

() 3. บัตรประเภท Affinity Card ; บัตรที่ออกให้กับกลุ่มผู้ถือบัตรโดยเฉพาะตามคำขอของกลุ่มนั้นๆ เพื่อเป็นสัญลักษณ์ของกลุ่ม เช่น สมาคมนักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

() 4. บัตรประเภท Life Style Segmentation Card ; บัตรที่มีลักษณะเฉพาะกลุ่ม โดยแบ่งลักษณะของบัตรตามลักษณะการใช้งานจ่ายของลูกค้าเป็นหลัก โดยที่ลูกค้าจะได้รับสิทธิพิเศษตามลักษณะของบัตรที่แตกต่างกัน เช่น Auto Group ,Travel ,Shopping เป็นต้น

7. ความถี่ในการที่ท่านใช้บัตรเครดิต KTC ซื้อสินค้าหรือบริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. 1 ครั้ง () 2. 2-5 ครั้ง
 () 3. 6-10 ครั้ง () 4. มากกว่า 10 ครั้ง

8. จำนวนเงินที่ท่านใช้บัตรเครดิต KTC เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 5,000 บาท () 2. 5,001 – 10,000 บาท
 () 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. 15,001 – 20,000 บาท
 () 5. มากกว่า 20,000 บาท

9. ท่านใช้บัตรเครดิต KTC ซื้อสินค้าหรือบริการประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. อาหารและเครื่องดื่ม () 2. สถานบันเทิงและสิ่งอำนวยความสะดวก
 () 3. เสื้อผ้าและสิ่งพิมพ์ () 4. ค่ารักษาพยาบาล
 () 5. สถานีบริการน้ำมัน () 6. เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ตกแต่งบ้าน
 () 7. สาธารณูปโภค เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา เป็นต้น
 () 8. ท่องเที่ยวและการเดินทาง () 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ท่านเห็นว่าปัจจัยการสื่อสารการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บัตรเครดิตบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือ KTC ของท่านในระดับใด

ปัจจัย	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการโฆษณา					
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ					
การออกโฆษณาโทรทัศน์ที่มีเอกลักษณ์ของบริษัท					
ใบปลิวหรือแผ่นพับ					
ป้ายโฆษณา					
สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร					
มีสัญลักษณ์และโลโก้โดดเด่น จดจำได้					
2. ด้านการประชาสัมพันธ์					
การให้ข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และบริการใหม่ๆ กับ “What’s Up”					
การเป็นสปอนเซอร์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ เช่น อัจฉริยะข้ามคืน					
มีรายงานประจำปี					

ปัจจัย	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านการส่งเสริมการขาย					
ไม่มีค่าธรรมเนียมรายปีและแรกเข้า					
ให้สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ					
มีระบบสะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล					
รายการสะสมคะแนนที่ไม่มีวันหมดอายุ (Forever Reward)					
สามารถใช้เป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าจากร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ KTC Make Sense					
จำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิตมีจำนวนมาก					
มีการส่งเสริมการตลาดกับองค์กรห้างร้านต่าง ๆ					
บริการผ่อนชำระจาก KTC Flexi ดอกเบี้ย 0% นานสูงสุดถึง 10 เดือน					
4. ด้านการใช้บุคลากรในการขาย					
มีพนักงานขายแนะนำในการสมัครสมาชิก รวมถึงการใช้บัตร					
พนักงานมีความรู้ สามารถตอบคำถามได้ชัดเจน					
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
พนักงานบริการสุภาพ					
พนักงานให้ความเอาใจใส่					
มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง					
พนักงาน Call Center บริการด้วยความรวดเร็ว					
5. การสื่อสารการตลาดทางตรง					
มีเว็บไซต์ (Web Site) ของบริษัท					
มีแคตตาล็อก “U Shop V Deliver”					
มีบริการ KTC Phone					
มีบริการ KTC Touch					

ปัจจัย	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ด้านการทำกิจกรรมทางการตลาด					
มีการจัดกิจกรรมทางการตลาด (Event) เช่น งาน วิวห้บนบอลลูน					
การเข้าร่วมออกบูธในงานมันนี เอ็กซ์โป สัญจร					
เข้าร่วมกิจกรรมคอนเสิร์ต (Concert) ของศิลปินชื่อ ดัง สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกผู้ถือบัตร KTC					
การเป็นเจ้าภาพจัดงาน “เที่ยวทั่วไทย ไปทั่วโลก 2008”					

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรบริษัท บัตรกรุงไทย
จำกัด (มหาชน)

.....

.....

.....

.....

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา (บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2551 : ออนไลน์)

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จัดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2539 และบริษัทได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดภายใต้ชื่อ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2545 ต่อมาในวันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2545 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นบริษัทได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 950 ล้านบาท ทำให้บริษัทมีทุนจดทะเบียนรวม 1,000 ล้านบาท แบ่งออกเป็น 100 ล้านหุ้น โดยให้บริษัทเสนอขายหุ้นเพิ่มทุนให้กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นเดิมจำนวน 44 ล้านหุ้น เสนอขายหุ้นเพิ่มทุนให้กับประชาชนทั่วไปจำนวน 51 ล้านหุ้น และในวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ. 2545 บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ทั้งนี้การดำเนินงานธุรกิจของบริษัทได้เติบโตมาอย่างต่อเนื่อง จากเมื่อเริ่มจัดตั้งบริษัทที่มีธุรกิจบัตรเครดิตประเภทเดียว โดยมีประมาณ 100,000 บัตร จนกระทั่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2550 บริษัทมีธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล (KTC Cash) และสินเชื่อเจ้าของกิจการ (KTC Million) ซึ่งมีจำนวนบัญชีรวมประมาณ 1.94 ล้านบัญชี แบ่งเป็น จำนวนบัตรเครดิต 1,466,820 บัตร KTC Cash 473,088 บัญชี และ KTC Million 3,220 บัญชี ซึ่งนับได้ว่าเป็นการเติบโตที่มีเสถียรภาพและมั่นคง โดยบริษัทได้รับรางวัลยอดเยี่ยมในเชิงธุรกิจสำหรับการให้บริการบัตรเครดิตในหลายปีที่ผ่านมาดังนี้

- ปี พ.ศ. 2546 ได้รับรางวัล The Best Innovative Card Marketing Award 2003 (First Visa Mini Card Issuer) ซึ่งเป็นรางวัลยอดเยี่ยมด้านการตลาดจากการออกแบบนวัตกรรมทางการเงิน “บัตรเครดิตเคทีซี มินิ วีซ่า” จากวีซ่า อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เอเชีย-แปซิฟิก
- ปี พ.ศ. 2547 ได้รับรางวัล Visa Outstanding Performer and Best Marketing Award 2004 ซึ่งเป็นรางวัลยอดเยี่ยมด้านผลการดำเนินงานและแผนการตลาดดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2547 จากวีซ่า อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เอเชีย-แปซิฟิก
- ปี พ.ศ. 2548 ได้รับรางวัล 2005 Marketing Awards Thailand ซึ่งเป็นรางวัลด้านการเปิดตัวบัตรยอดเยี่ยมของบัตรเครดิตวีซ่า ซอคเกอร์ การ์ด ประจำปี พ.ศ. 2548 จาก มาสเตอร์การ์ด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล
- ปี พ.ศ. 2549 ได้รับรางวัล Outstanding Performer and Marketing Excellence ประจำปี 2006 จากบ. วีซ่า อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล และ บ. วีซ่า อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เอเชีย-แปซิฟิก

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ธุรกิจของเคทีซี คือการให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคแบบไม่มีหลักประกันสำหรับผู้บริโภคทั่วประเทศ โดยสมาชิกส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 60 อยู่ในกรุงเทพฯ เคทีซีมีธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจหลัก ซึ่งเคทีซีนับว่าเป็นหนึ่งในผู้ออกบัตรเครดิตเครดิตสากลที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ นอกจากนี้สินเชื่อบัตรเครดิตแล้วเคทีซียังมีสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคประเภทอื่นๆ อีกไม่ว่าจะเป็น สินเชื่อบุคคลและสินเชื่อเจ้าของกิจการ รวมทั้งยังมีผลิตภัณฑ์เพื่อการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น Corporate Card, Government Service Card บัตรเติมน้ำมัน (Fleet Card) การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต

โดยธุรกิจของบริษัท สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มหลัก คือ

1. ธุรกิจบัตรเครดิต (Credit Card Business)

ธุรกิจหลักอันดับแรกของเคทีซีคือ สินเชื่อบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 70 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมดในปีนี้ ธุรกิจบัตรเครดิตของเคทีซีมีลักษณะเฉพาะที่สร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ได้แก่ บัตรเครดิตหลากหลายชนิด ที่ได้รับการออกแบบให้ตอบสนองไลฟ์สไตล์และความต้องการของสมาชิกแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสมาชิกจะได้รับสิทธิประโยชน์แตกต่างกันไปในแต่ละร้านค้าและบริการจากพันธมิตรทางการค้าของเคทีซีสำหรับการออกบัตรเครดิตร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ (Co-Brand) และสถาบันการศึกษาต่างๆ หรือการออกบัตรเครดิตภายใต้ชื่อสถาบันเหล่านั้น (Affinity) เป็นอีกช่องทางหนึ่งซึ่งช่วยให้เคทีซีขยายฐานสมาชิกเพิ่มมากขึ้น โดยเคทีซีมีทีมการตลาดซึ่งจะร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับพันธมิตรเหล่านั้น เพื่อพัฒนาในโครงการที่ให้ประโยชน์สูงสุดแก่ทุกฝ่ายต่อไป ทั้งนี้ธุรกิจบัตรเครดิต แยกเป็น 3 ด้านคือ ธุรกิจการออกบัตรเครดิต ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อธนวัฏบัตรเครดิต

1.1) ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (Issuing Business)

ธุรกิจการออกบัตรเครดิต เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือบัตรเครดิต เริ่มตั้งแต่การจัดหาลูกค้าบัตรเครดิต การอนุมัติวงเงินให้กับผู้ถือบัตร การกำกับดูแลการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต การรับชำระหนี้ และการติดตามหนี้ โดยที่ธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร (Issuing Bank) จะมีรายได้เป็นค่าธรรมเนียมในการทำรายการต่างๆ และดอกเบี้ยรับ ทั้งนี้ค่าธรรมเนียมที่ได้รับจะประกอบด้วยค่าธรรมเนียมที่ได้รับในฐานะธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรซึ่งเป็นค่าธรรมเนียมที่คิดเป็นอัตราส่วนของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตทุกครั้งจากผู้ถือบัตรนำบัตรของบริษัทไปชำระค่าสินค้าและบริการ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องรับบัตรของธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร หรือสถาบันการเงินใดๆ (Interchange Fee)

นอกจากนี้ยังมีการคิดอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมอื่นๆ เช่น ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน และค่าธรรมเนียมการใช้บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า เป็นต้น

1.2) ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (Acquiring Business)

ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต โดยบริษัทจะคัดเลือกและติดตั้งเครื่องรูดบัตรให้กับร้านค้า เพื่อกำกับดูแลการอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการจากผู้ถือบัตร รวมทั้งควบคุมการกระทำทุจริตของร้านค้า โดยบริษัทจะมีรายได้จากค่าธรรมเนียม ซึ่งคิดตามสัดส่วนของมูลค่าการใช้บัตรผ่านเครื่องรูดบัตรเครดิตทั้งหมด โดยทั่วไปอัตราค่าธรรมเนียมจากการตัดเงินผ่านช่องทางที่ธนาคารหรือผู้ให้บริการจัดเตรียมให้ (Merchant Discount Rate) ซึ่งได้รับจากร้านค้านี้ ส่วนหนึ่งจะต้องแบ่งเพื่อชำระให้กับธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรอื่นๆ ที่มาใช้บริการเครื่องรูดบัตรเครดิตของบริษัท

1.3) ธุรกิจสินเชื่อธนวัฏบัตรเครดิต (Circle Loan Business)

ธุรกิจสินเชื่อธนวัฏบัตรเครดิต เป็นธุรกิจการให้สินเชื่อแก่ผู้ถือบัตรเครดิต ซึ่งเป็นสินเชื่อที่รับโอนมาจาก บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยบริษัทจะอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้แก่ผู้ถือบัตรเพิ่มเติมจากวงเงินการใช้บัตรเครดิตปกติ (ลักษณะคล้ายกับวงเงินเบิกเกินบัญชีของธนาคาร) ทั้งนี้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 บริษัทไม่มีนโยบายที่จะขยายการให้บริการสินเชื่อธนวัฏบัตรเครดิตเพิ่มอีกต่อไป การดำเนินการในปัจจุบันเป็นเพียงการให้บริการกับผู้ถือบัตรที่ยังคงมีบัญชีอยู่และรับชำระสินเชื่อดังกล่าวเท่านั้น จะเห็นได้จากยอดลูกหนี้ธนวัฏบัตรเครดิตสุทธิลดลงจาก 661 ล้านบาท ณ สิ้นปี พ.ศ. 2549 เหลือเพียง 541 ล้านบาท ณ สิ้นปี พ.ศ. 2550 โดยกรณีที่จะมีรายได้รับจากรายได้ดอกเบี้ยตามมูลค่าของการใช้วงเงินของลูกหนี้ธนวัฏบัตรเครดิตนั้นๆ

2. ธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan Business)

ธุรกิจสินเชื่อบุคคล (KTC Cash) มีสัดส่วนของลูกหนี้อ้อยละ 26 ของลูกหนี้สุทธิ เพิ่มจากร้อยละ 21 ในปี พ.ศ. 2549 เนื่องจาก KTC Cash Revolve ซึ่งมีคุณสมบัติเด่นคือ เป็นสินเชื่อพร้อมใช้ ที่เมื่ออนุมัติจะโอนเงินเข้าบัญชีก้อนแรก และมีวงเงินหมุนเวียนเพื่อการเบิกถอนได้ทุกเมื่อที่ต้องการจากเครื่องเอทีเอ็มทั่วประเทศตลอด 24 ชั่วโมง จากเดิมที่มีแค่ผลิตภัณฑ์ KTC Cash ที่ผู้เปิดบัญชีต้องจ่ายคืนทุกเดือนเป็นจำนวนเงินที่เท่ากันจนกว่าจะชำระหนี้หมด โดยไม่สามารถกลับไปใช้วงเงินที่ได้อีก (Fixed Installment) ทั้ง KTC Cash และ KTC Cash Revolve เป็นการบริการให้สินเชื่อสำหรับบุคคล โดยไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน และไม่จำเป็นต้องเป็นลูกค้านับบัตรเครดิตของบริษัทมาก่อน ได้รับการออกแบบมาสำหรับบุคคลที่มีงานประจำและมีรายได้ต่อเดือนที่แน่นอน

เคทีซีจะรับรู้รายได้ของสินเชื่อบุคคลในรูปของรายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน ค่าธรรมเนียมดำเนินการในการอนุมัติวงเงิน ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถาม ค่าอากรแสตมป์ที่คิดเป็นร้อยละของวงเงินกู้ยืม เป็นต้น

3. ธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ (Self-Employed Loan Business)

ธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ (KTC Million) มีสัดส่วนของลูกหนี้ร้อยละ 4 ของลูกหนี้สุทธิ เป็นสินเชื่อไม่มีหลักประกันสำหรับเจ้าของกิจการที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อใช้ในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ซื้อเครื่องจักรใหม่ ซื้อวัตถุดิบ เพื่อเพิ่มกำลังการผลิต หรือนำไปใช้ในการขยายอาคารสำนักงาน โดยคุณสมบัติพื้นฐานของลูกค้ำที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อประเภทนี้ คือ เป็นเจ้าของกิจการ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของบริษัท หรือห้างหุ้นส่วน ซึ่งมีรายได้รวมขั้นต่ำ 10 ล้านบาทต่อปี เปิดดำเนินการมาไม่ต่ำกว่า 3 ปี และมีที่ตั้งของสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลหรือในจังหวัดอื่นๆ ที่บริษัทกำหนด เคทีซีจะรับรู้รายได้ของสินเชื่อกิจการในรูปของรายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ ค่าธรรมเนียมกรณีผิดนัดหรือชำระหนี้ล่าช้า เป็นต้น

ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (Issuing Business) (บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2551 : ออนไลน์)

ธุรกิจการออกบัตรเครดิต เป็นธุรกิจของบริษัทในฐานะเป็นหน่วยงานกลางในการชำระเงินระหว่างธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรและธนาคาร/บริษัทร้านค้า โดยมีตราของวีซ่า หรือ มาสเตอร์การ์ด บัตร โดยวีซ่า อินเตอร์เนชันแนล (Visa International Service Association) หรือ มาสเตอร์การ์ด อินเตอร์เนชันแนล อินคอร์ปอเรทีด (MasterCard International Incorporated) เป็นสัญลักษณ์ตัวแทนการชำระเงิน ผู้ถือบัตรสามารถเลือกได้ว่าต้องการใช้บัตรที่ออกร่วมกับวีซ่าหรือ มาสเตอร์การ์ด โดยจะสามารถใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดได้กับทุกร้านค้ามากกว่า 25 ล้านแห่งทั่วโลก ซึ่งเป็นร้านค้าสมาชิกและมีสัญลักษณ์ VISA หรือ MasterCard

บริษัทมุ่งเน้นการขยายตัวทางด้านธุรกิจออกบัตรเครดิต (Issuing Business) ในส่วนของการให้สินเชื่อบัตรเครดิต โดยบริษัทได้ใช้แผนการตลาดเพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างต่อเนื่องผ่านการจัดรายการส่งเสริมการขายอย่างสม่ำเสมอตลอดมา เช่น การยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีตลอดชีพโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ตลอดจนการจัดโปรแกรมทางการตลาดที่ส่งเสริมให้เกิดการเพิ่มปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของเคทีซี ให้มากกว่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ของกลุ่มได้แก่ โปรมอชั่นเกี่ยวกับสุขภาพมอบส่วนลดแก่สมาชิก โดยร่วมมือกับโรงพยาบาลชั้นนำภายในประเทศ อาทิเช่น โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลสมิติเวช โรงพยาบาลปิเอโนเอช โรงพยาบาลนนทเวช เป็นต้น นอกจากนี้บริษัทยังมีแคมเปญทางด้านธุรกิจแต่งงานที่ให้บริการจัดกิจกรรมพิเศษและงานแต่งงานในหลากหลายสไตล์หลายรูปแบบ ด้านการท่องเที่ยวบริษัทมีโปรมอชั่นสำหรับการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ โดยสมาชิกบัตรสามารถซื้อตั๋วเครื่องบินได้ในราคาพิเศษ จากการออกแคมเปญต่างๆ ที่กล่าวมานั้น ทำให้นอกจากจะมีจำนวนบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้ถือบัตรเลือกใช้บริการของบริษัทในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนการใช้บัตรอื่นๆ โดยได้มีการร่วมมือกับพันธมิตรหลายๆ รายในการให้ส่วนลดค่าสินค้าและบริการเมื่อผู้ถือบัตรชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิตที่ชี้ นอกจากนี้การใช้กลยุทธ์ด้านการตลาดที่เจาะกลุ่มลูกค้าที่มีลักษณะแตกต่างกัน (Segmentation) เพื่อให้การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นส่วนหนึ่งในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของสมาชิก ซึ่งกลยุทธ์ที่หลากหลายเหล่านี้ทำให้บริษัทสามารถเพิ่มฐานบัตรและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอย่างต่อเนื่อง

ประเภทการให้บริการของธุรกิจการออกบัตรเครดิต (บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2551 : ออนไลน์)

บริษัทให้บริการและมีสิทธิประโยชน์เสนอให้ผู้ถือบัตรเครดิตหลายประการดังนี้

1. บริการชำระค่าสินค้าและบริการแทนการชำระด้วยเงินสด ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้มากกว่า 200,000 ร้านค้าทั่วประเทศไทย ที่มีสัญลักษณ์ VISA หรือ MasterCard รวมร้านค้าอีกมากกว่า 25 ล้านแห่งในต่างประเทศ ตามวงเงินของผู้ถือบัตรที่ได้รับอนุมัติแต่ละราย โดยบริษัทจะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าและบริการนั้นๆ ให้ร้านค้าผ่านทางธนาคาร/บริษัทร้านค้า เมื่อครบกำหนดรอบบัญชีของผู้ถือบัตร (ประมาณ 1 เดือน) บริษัทก็จะดำเนินการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร โดยผู้ถือบัตรจะสามารถเลือกที่จะชำระเงินให้กับบริษัทเต็มจำนวนตามยอดการใช้จ่าย หรือผ่อนชำระขั้นต่ำตามเกณฑ์ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของยอดหนี้คงเหลือ แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาทต่อเดือน โดยกรณีการผ่อนชำระนี้ บริษัทจะคิดดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปีรวมกับค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงินบัตรเครดิตร้อยละ 5 ต่อปี ตามจำนวนเงินที่ค้างชำระตั้งแต่วันที่บริษัทบันทึกรายการแต่ละรายการถึงวันที่ชำระเงิน

2. บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) เป็นการให้บริการแก่ผู้ถือบัตรเครดิตที่สามารถเบิกเงินสดไปใช้ โดยหักออกจากวงเงินบัตรเครดิตที่บริษัทอนุมัติให้กับผู้ถือบัตร ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถเบิกเงินได้ทั้งในและต่างประเทศ กรณีที่เบิกเงินสดในประเทศ จะสามารถเบิกได้จาก

เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine หรือ ATM) ของทุกธนาคาร ที่มีเครื่องหมาย ATM Pool, Plus หรือ Cirrus หรือเบิกจากเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารกรุงไทยที่มีเครื่องหมายรับบัตรเครดิต ในกรณีที่เป็นการเบิกถอนเงินสดในต่างประเทศ สามารถเบิกได้จากเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มีเครื่องหมาย Plus, Cirrus, Visa หรือ MasterCard หรือเบิกจากจุดแลกเปลี่ยนเงินตรา (Exchange Booth) ที่มีเครื่องหมายรับบัตรวีซ่าหรือมาสเตอร์การ์ด สำหรับบริการนี้บริษัทจะได้รับค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้าที่บริษัทคิดจากผู้ใช้บริการร้อยละ 3 ของยอดเงินที่เบิกถอนต่อครั้ง โดยกำหนดยอดเงินขั้นต่ำในการเบิกถอนแต่ละครั้งไม่ต่ำกว่า 500 บาท และรายได้ดอกเบี้ยจากบัตรเครดิตซึ่งบริษัทเริ่มคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินตั้งแต่วันที่เบิกเงินสดจนถึงวันที่ชำระเงินครบทั้งจำนวน

3. บริการเสริมอื่นๆ คือ บริการหรือสิทธิประโยชน์พิเศษเพิ่มเติมที่บริษัทให้แก่ผู้ถือบัตรควบคุมไปกับบัตร เช่น

- ศูนย์บริการสมาชิก KTC Phone 0-2665-5000 ผู้ถือบัตรสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ หรือผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติโดยใช้รหัส T-PIN เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีบัตรเครดิตหรือบริการต่างๆ เช่น ขอใบสมัครบัตรเสริม ขอสำเนาใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิตหรือเปลี่ยนแปลงรอบการตัดบัญชี เป็นต้น ได้ตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับบัตรเครดิต Platinum มีศูนย์บริการสมาชิก KTC Platinum Line 0-2665-5666 บริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านต่างๆ (Ultimate Platinum Assistance) และสำหรับบัตรเครดิต Infinite มีศูนย์บริการ KTC Infinite Line 0-2665-5555 โดยบริษัท International SOS ที่ให้บริการช่วยเหลือเรื่องฉุกเฉินด้านต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ เช่น บริการให้ความช่วยเหลือฉุกเฉินทางรถยนต์และที่บ้าน (Roadside Assistance Home Assistance) และบริการทางการแพทย์ (Medical Assistance) เฉพาะในต่างประเทศ ซึ่งความแตกต่างของทั้งสองบัตรคือ บัตร Infinite จะมีวงเงินประกันสูงกว่าบัตร Platinum

- ชำระค่าใช้จ่ายรายเดือนอัตโนมัติผ่านบัตรเครดิต (Auto Payment) สำหรับค่าบริการโทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ ค่าเบี้ยประกันรายเดือน เงินบริจาครายเดือน ค่าสมาชิกหนังสือ

- บริการชำระค่าสินค้า/ บริการ ผ่าน Internet ณ ร้านค้าที่เป็นสมาชิก E-Commerce ของ KTC ตลอด 24 ชั่วโมง

- รับข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และบริการใหม่ๆ กับ “What’s UP” นิตยสารราย 2 เดือนสำหรับสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี

- ความคุ้มครองจากแผนประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง รวมถึงคู่สมรสและบุตรที่มีอายุไม่เกิน 23 ปีบริบูรณ์ ในกรณีที่ผู้ใช้บัตรเครดิตชำระค่าตั๋วโดยสารยานพาหนะสาธารณะ

ด้วยวงเงินประกันสูงสุด 1 ล้านบาท สำหรับบัตรเครดิต KTC Visa/MasterCard ทุกประเภท (ยกเว้น บัตรทองและ Titanium วงเงินประกันสูงสุด 4 ล้านบาท บัตร Platinum วงเงินประกันสูงสุด 20 ล้านบาท และบัตร Infinite วงเงินประกันสูงสุด 40 ล้านบาท)

- รายการสะสมคะแนนที่ไม่มีวันหมดอายุ (Forever Rewards) โดยทุกๆ 25 บาท ที่ใช้จ่ายและเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าผ่านบัตรรับ 1 คะแนน เพื่อสะสมไว้แลกรับของรางวัล เช่น สมาชิกสามารถใช้ทุกๆ 3,000 คะแนน แลกเงินสด 300 บาท แลกซื้อสินค้าและบริการ ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ กว่า 1,000 แห่งทั่วประเทศ ทั้งยังสามารถใช้คะแนนสะสมแลกสิทธิในการพักในโรงแรม และใช้สิทธิในการเช่ารถได้อีกด้วย
- บริการแบ่งชำระค่าสินค้าหรือบริการ (Flexi) สำหรับผู้ถือบัตรเคทีซีที่มีความประสงค์ที่จะแบ่งชำระค่าสินค้าหรือบริการเป็นงวดๆ ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษร้อยละ 0 หรือร้อยละ 0.8 ต่อเดือนเพื่อความคล่องตัวในการบริหารค่าใช้จ่ายรายเดือน รวมถึงบริการแบ่งชำระค่าสินค้าหรือบริการอัตโนมัติผ่านโทรศัพท์ (Flexi by Phone) ซึ่งรับบริการแบ่งชำระค่าสินค้าหรือบริการสำหรับรายการที่รอเรียกเก็บในเดือนถัดไปด้วยอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.8 ต่อเดือน โดยโทรแจ้งที่ศูนย์บริการสมาชิก KTC Phone 0-2665-5000

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวรัตนภรณ์ แปงใจ
วัน เดือน ปีเกิด	22 มีนาคม 2525
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนท่าวังผาพิทยาคม ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีศรีน่าน ปีการศึกษา 2542 สำเร็จการศึกษาเศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	Senior Staff ของ Sales & Cost Management Department บริษัท นิคอน (ประเทศไทย) จำกัด ปี พ.ศ. 2547-2548 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี พ.ศ. 2548 - 2551 เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงาน (Management Trainee) บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน