

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ มีแนวโน้มที่มีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นตามทิศทางของโลกที่เข้าสู่ยุคโลกไร้พรมแดน ซึ่งในการแข่งขันทุกธุรกิจต่างก็หากกลยุทธ์มาใช้เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและอยู่เหนือคู่แข่ง ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ก็เป็นอีกธุรกิจที่มีการแข่งขันที่รุนแรงเช่นกัน ดังนั้นทุกธนาคาร จึงพยายามหากกลยุทธ์ใหม่ ๆ มาให้บริการลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ในด้านผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย คุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์ หรืออื่น ๆ ด้วยการนำเทคโนโลยี และสิ่งต่าง ๆ มาใช้ให้เป็นประโยชน์ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การให้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม. (Automatic Teller Machine / ATM) นับว่าเป็นกลยุทธ์อันหนึ่งที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เป็นประโยชน์กับธนาคาร โดยบัตรนี้จะให้ประโยชน์กับธนาคารในแง่ของการลดภาระพนักงาน ลดจำนวนพนักงานที่ต้องมีไว้คอยบริการลูกค้าตามสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร และสามารถให้บริการลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ในแง่ของลูกค้าสามารถใช้บริการถอนและฝากเงินอย่างสะดวกสบาย อีกทั้งยังมีบริการอื่น ๆ ที่เป็นบริการเสริมให้สามารถใช้ได้อีกด้วย เช่น การเติมเงินโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น โดยในยุคแรกที่มีการนำบัตร เอ.ที.เอ็ม. มาใช้ จะนำมาใช้ในลักษณะเป็นบัตรเดี่ยว ๆ ต่อมาจึงได้มีการนำบัตร เอ.ที.เอ็ม. มาให้บริการร่วมกับบัตรอื่น ๆ เช่น สำหรับบัตรนักศึกษาที่ใช้ร่วมกับบัตร เอ.ที.เอ็ม. บัตรเครดิตที่ใช้ร่วมกับบัตร เอ.ที.เอ็ม. เป็นต้น

กลุ่มนักศึกษานับว่าเป็นผู้ใช้บริการกลุ่มหนึ่งที่สำคัญสำหรับธนาคาร เพราะเป็นกลุ่มที่มีการฝากและถอนเงินเป็นประจำและมีเป็นจำนวนมาก โดยที่ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยบางแห่งจะมีบัตรนักศึกษาที่เป็นบัตร เอ.ที.เอ็ม. ใช้ในการติดต่อส่วนงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย กลยุทธ์ของธนาคารที่นำบัตรนักศึกษามาร่วมใช้กับบัตร เอ.ที.เอ็ม. นับว่าเป็นผลดีกับทั้งนักศึกษาและธนาคาร เพราะจะช่วยให้นักศึกษาไม่ต้องพกบัตรหลายบัตร ธนาคารเจ้าของบัตร ได้รับประโยชน์ในเรื่องการลดภาระ และลดจำนวนพนักงานที่ต้องมีไว้คอยบริการลูกค้า ตลอดจนยังสามารถรักษาลูกค้าได้อีกด้วย สำหรับมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐบาลและเอกชนที่ใช้บริการของธนาคารในการทำบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตร เอ.ที.เอ็ม. ในกรุงเทพมหานครมีจำนวน 18 แห่ง

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนนักศึกษาของมหาวิทยาลัยและธนาคารที่ออกบัตรประจำตัวนักศึกษา

ลำดับที่	มหาวิทยาลัย	จำนวนนักศึกษา (คน)	ธนาคาร
1	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	28,202	ไทยพาณิชย์
2	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	10,936	กรุงไทย
3	มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศิริราช	20,397	ทหารไทย
4	มหาวิทยาลัยศิลปากร	11,437	กรุงไทย
5	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	16,001	ไทยพาณิชย์+กรุงไทย
6	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	17,728	ไทยพาณิชย์
7	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	11,877	กรุงไทย
8	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	471,177	ทหารไทย
9	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	17,977	ทหารไทย
10	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	29,788	ทหารไทย
11	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	46,916	กรุงศรีอยุธยา
12	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	24,869	ทหารไทย+ไทยพาณิชย์
13	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ	16,115	ทหารไทย
14	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	4,769	กรุงศรีอยุธยา
15	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	20,890	ไทยพาณิชย์
16	มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตบางเขน	18,010	ไทยพาณิชย์
17	มหาวิทยาลัยสยาม	14,017	ทหารไทย
18	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	19,362	กรุงศรีอยุธยา
รวม		800,468	

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2547: ออนไลน์

ดังนั้นเพื่อให้การบริการในเรื่องทำบัตรนักศึกษาที่เป็นบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงสนใจจะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตร เอ.ที.เอ็ม. ในกรุงเทพมหานครซึ่งข้อมูลนี้จะ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของนักศึกษา ในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของนักศึกษา ในกรุงเทพมหานคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์การให้บริการ และปรับปรุงการบริการของมหาวิทยาลัยที่มีบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตร เอ.ที.เอ็ม. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ถือบัตรประจำตัว เอ.ที.เอ็ม. ของนักศึกษา ในกรุงเทพมหานคร

บัตรประจำตัวนักศึกษา หมายถึง บัตรที่แสดงความเป็นนักศึกษาในรูปของบัตร ATM ID Card

นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ใช้บัตรประจำตัว เป็นบัตร เอ.ที.เอ็ม.

บัตร เอ.ที.เอ็ม. หมายถึง บัตรบริการเงินฝากชนิดหนึ่งที่ธนาคารพาณิชย์นำมาใช้ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าแทนบริการผ่านหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคารทุกสาขาทั่วประเทศ