

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารขนาดใหญ่ที่มีการขยายตัวของเงินฝากต่อปีในอัตราที่สูง และเป็นธนาคารที่ได้รับการยอมรับจากธนาคารต่างประเทศ มีการขยายธุรกิจทางการเงินออกไปอย่างกว้างขวางและปรับปรุงการบริการให้มีมาตรฐานอยู่เสมอ แต่เมื่อการแข่งขันในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ธนาคารกรุงเทพ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ โดยหันมาให้ความสำคัญกับการสร้างรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย รวมถึง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากการบริการในรูปแบบต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าในทุกด้าน ระบบเอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine: ATM) หรือระบบถอนเงิน ฝากเงิน และ โอนเงินของธนาคารแบบอัตโนมัติ ก็เป็นการให้บริการรูปแบบหนึ่งที่อำนวยความสะดวกสบาย แก่ผู้ใช้บริการธนาคารอย่างมาก เพราะสามารถให้บริการได้ทุกวัน รวมถึงวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ต่างๆ ตลอด 24 ชั่วโมง (กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช, 2549 : ออนไลน์) ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย และคล่องตัว เป็นการดึงดูดลูกค้า เพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และเพิ่มยอดการทำธุรกรรมการเงิน ผ่านบัตร ส่งผลให้ธนาคารมีรายได้จากค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ธนาคารกรุงเทพ ยังรุกเข้าสู่ตลาดใหม่ กลุ่มลูกค้าใหม่ ไม่เว้นแม้กระทั่งองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร เช่น สถาบันการศึกษา โดยให้บริการในรูปแบบของบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม (ATM Identity Card) ที่ช่วยเพิ่มความคล่องตัวให้กับนักศึกษา เพียงพกบัตรใบเดียวก็สามารถใช้งานได้อเนกประสงค์ ทั้งใช้เป็นบัตรแสดงความเป็นนักศึกษา ของสถาบัน และใช้ทำธุรกรรมทางการเงินในการฝาก ถอน โอนเงิน และชำระค่าสินค้าและบริการได้ตลอดเวลา ผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารทุกธนาคารที่ติดตั้งอยู่ในเกือบทุกหนแห่งทั่วประเทศ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2551: ออนไลน์)

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นสถาบันขนาดใหญ่ที่ก่อตั้งมาเป็นระยะเวลา 75 ปี ในแต่ละปีมีจำนวนนักศึกษาใหม่กว่า 5,000 คน (งานทะเบียนและสถิณักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2551 : ออนไลน์) ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมามหาวิทยาลัยฯ มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ มาโดยตลอด รวมถึงด้านเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยฯ พยายามที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบเทคโนโลยี

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในมหาวิทยาลัยฯ บัตรนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม ก็เป็นสิ่งหนึ่งที่มหาวิทยาลัยฯ ใช้อำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา ซึ่งในอดีตบัตรประจำตัวนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม เป็นของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แต่ในปี 2550 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่โจ้ เสนอบริการบัตรประจำตัวนักศึกษา ที่เป็นบัตรเอทีเอ็มให้กับมหาวิทยาลัยฯ แต่ติดขัดในเรื่องข้อมูล และระยะเวลา จึงไม่สามารถตกลงกับมหาวิทยาลัยฯ ได้ แต่ปีการศึกษา 2551 ธนาคารกรุงเทพ ได้เสนอข้อมูลและเงื่อนไขในการให้บริการที่เป็นที่น่าพอใจให้กับมหาวิทยาลัยฯ ทางมหาวิทยาลัยฯ จึงได้ให้ความไว้วางใจใช้บริการ บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารกรุงเทพ สาขาแม่โจ้ โดยให้ธนาคารจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของคณะผลิตกรรมการเกษตร ทุกคน ซึ่งทำให้เกิดผลดีกับทั้งนักศึกษาและธนาคารกรุงเทพ นักศึกษาก็ลดภาระในการพกบัตรหลายใบ เพราะนักศึกษาสามารถใช้เป็นบัตรแสดงตัวในการติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยฯ ใช้ยืมและคืนหนังสือในห้องสมุด ใช้แทนบัตรประชาชนในการติดต่อส่วนงานราชการต่าง ๆ รวมถึงใช้ในการฝาก ถอน โอนเงิน และชำระค่าสินค้าและบริการได้ด้วย ส่วนธนาคารกรุงเทพ ก็ลดภาระงาน และลดจำนวนพนักงานที่ให้บริการลูกค้าตามสาขาต่าง ๆ นอกจากนี้ กลุ่มนักศึกษาเหล่านี้ยังเป็นผู้มีกำลังซื้อซึ่งจะมีโอกาสในการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มดังกล่าวอยู่เป็นประจำ และเมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษาไปแล้ว ก็อาจเกิดความผูกพันกับธนาคารและเลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ ในรูปแบบอื่นๆ ต่อไปในอนาคตด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจปัญหาของนักศึกษาผู้ใช้บริการและนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการบริการบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงเทพ ให้สนองตอบความต้องการของลูกค้า และเป็นการขยายฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้นด้วย

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อเป็นแนวทางในการขยายฐานลูกค้า

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหลังจากที่ได้รับสินค้าและบริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการ ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ อันได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

**บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม** หมายถึง บัตรที่แสดงความเป็นนักศึกษาของสถาบันการศึกษา ที่สามารถใช้บัตรบริการฝาก ถอน โอนเงิน และชำระค่าสินค้า/บริการชำระค่าสาธารณูปโภค เช็คยอดเงินคงเหลือ ผ่านเครื่องอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า แทนการบริการผ่านหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคาร ทุกสาขา ทั่วประเทศ รวมทั้งยังใช้เป็นบัตรยืมหนังสือในห้องสมุด แทนบัตรประชาชนติดต่อส่วนราชการต่าง ๆ

**นักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้** หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 คณะผลิตกรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 15 สาขาวิชา ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)