

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ได้เสนอเป็น 5 ส่วน ในรูปของตาราง ประกอบคำบรรยาย ตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ประกอบด้วย ตำแหน่งหน้าที่ ประเภทธุรกิจ ลักษณะการจดทะเบียนก่อตั้ง เงินทุนจดทะเบียน ระยะเวลาการเปิดดำเนินการ จำนวนพนักงาน ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน วิธีการจ่ายเงินเดือนพนักงาน และธนาคารที่ใช้บริการของระบบจ่ายเงินเดือน ในปัจจุบัน (ตารางที่ 1-9)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ และด้านอื่นๆ (ตารางที่ 10-16)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ประกอบด้วย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ และด้านอื่น ๆ (ตารางที่ 17-23)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร จำแนกตาม จำนวนพนักงาน และลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน (ตารางที่ 24-38)

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร จำแนกตามจำนวนพนักงาน และลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน (ตารางที่ 39-51)

ส่วนที่ 6 ปัจจัย และปัญหาอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
ประธานกรรมการ	-	-
กรรมการผู้จัดการ	19	18.10
ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	67	63.81
ผู้จัดการฝ่ายการเงิน	10	9.52
อื่น ๆ	9	8.57
รวม	105	100.00

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป(2)/ผู้จัดการโรงงาน(4)/ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน(3)

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบุคคล มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.81 รองลงมาเป็นกรรมการผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 18.10 ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการเงิน คิดเป็นร้อยละ 9.52 และตำแหน่งอื่นๆ ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป /ผู้จัดการโรงงาน / ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 8.57

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
อิเล็กทรอนิกส์	4	3.81
ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า	4	3.81
ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์	53	50.48
ผลิตคอมพิวเตอร์	1	0.95
ผลิตเคมีภัณฑ์พลาสติก	5	4.76
ผลิตชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์	35	33.33
อื่น ๆ	3	2.86
รวม	105	100.00

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ บริษัทรับจัดหางาน(2) และผลิตอุปกรณ์สำนักงาน(1)

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ ทำธุรกิจเกี่ยวกับผลิตชิ้นส่วนรถยนต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.48 รองลงมาคือธุรกิจผลิตชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 33.33 ธุรกิจผลิตเคมีภัณฑ์พลาสติก คิดเป็นร้อยละ 4.76 ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้ามีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.81 ธุรกิจผลิตคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 0.95 และธุรกิจอื่นๆ ได้แก่บริษัทรับจัดหางานกับธุรกิจผลิตอุปกรณ์สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 2.86

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนก่อตั้ง

ลักษณะการจดทะเบียนก่อตั้ง	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทมหาชนจำกัด	7	6.67
บริษัทจำกัด	90	85.71
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	5	4.76
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	3	2.86
รวม	105	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนก่อตั้ง มีบริษัทจำกัดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ บริษัทมหาชนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 6.67 ห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 4.76 และห้างหุ้นส่วนสามัญ คิดเป็นร้อยละ 2.86

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

เงินทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ล้านบาท	13	12.38
21 - 70 ล้านบาท	10	9.52
71 - 120 ล้านบาท	26	24.76
121 - 200 ล้านบาท	17	16.19
มากกว่า 200 ล้านบาท	39	37.14
รวม	105	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 200 ล้านบาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.14 รองลงมาคือ ระหว่าง 71-120 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 24.76 ระหว่าง 121 - 200 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 16.19 ไม่เกิน 20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12.38 และระหว่าง 21 - 70 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 9.52

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ

ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	50	47.62
5 - 10 ปี	38	36.19
11 - 15 ปี	2	1.90
15 - 20 ปี	6	5.71
มากกว่า 20 ปี	9	8.57
รวม	105	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจของกิจการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงาน มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ ต่ำกว่า 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.62 รองลงมาคือ ระหว่าง 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.19 มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.57 ระหว่าง 15 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.71 และระหว่าง 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.90

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 100 คน	18	17.14
100 - 300 คน	61	58.09
301 - 500 คน	7	6.67
501 - 1,000 คน	11	10.48
มากกว่า 1,000 คน	8	7.62
รวม	105	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในกิจการ มีพนักงานระหว่าง 100 - 300 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.09 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 100 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 ระหว่าง 501 - 1,000 คน คิดเป็นร้อยละ 10.48 มากกว่า 1,000 คน คิดเป็นร้อยละ 7.62

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
แบบรายเดือนทั้งหมด	39	37.14
แบบรายวันทั้งหมด	13	12.38
แบบทั้งรายเดือนและรายวัน	53	50.48
รวม	105	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะจ่ายเงินเดือนพนักงาน มีการจ่ายแบบทั้งรายเดือนและรายวัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.48 รองลงมาคือ จ่ายแบบรายเดือนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 37.14 จ่ายแบบรายวันทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 12.38

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีจ่ายเงินเดือนพนักงาน

วิธีการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
จ่ายเป็นเงินสด	1	0.95
จ่ายผ่านระบบธนาคาร	80	76.19
จ่ายเป็นเงินสดและจ่ายผ่านระบบธนาคาร	24	22.86
รวม	105	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการจ่ายเงินเดือนพนักงาน จ่ายผ่านระบบธนาคาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.19 รองลงมาคือ จ่ายทั้งที่เป็นเงินสดและจ่ายผ่านระบบธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 22.86 และจ่ายเป็นเงินสด คิดเป็นร้อยละ 0.95

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการของระบบจ่ายเงินเดือนในปัจจุบัน

สถาบันการเงินที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	13	12.38
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	40	38.10
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	7	6.67
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	1	0.95
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	3	2.86
ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)	37	35.24
อื่น ๆ	4	3.81
รวม	105	100.00

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ ธนาคารซูมิโตโม มิตรชุย(3) และซีทีแบงก์(1)

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการของระบบจ่ายเงินเดือนในปัจจุบัน มีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมาคือ ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 35.24 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 12.38 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 6.67 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 2.86 และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 0.95 สำหรับธนาคารอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.81

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือน
พนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร**

**ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัย
ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบ
อัตโนมัติของธนาคาร**

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ธนาคารมีระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกหลายประเภท	18 (17.1)	39 (37.2)	37 (35.2)	8 (7.6)	3 (2.9)	3.58	มาก	8
ธนาคารมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง	19 (18.1)	38 (36.2)	38 (36.2)	10 (9.5)	0 (0.0)	3.63	มาก	7
ธนาคารมีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet)	13 (12.3)	43 (41.0)	38 (36.2)	8 (7.6)	3 (2.9)	3.52	มาก	9
ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารสามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนบริษัทได้	16 (15.2)	53 (50.5)	25 (23.8)	9 (8.6)	2 (1.9)	3.69	มาก	4
มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ	24 (22.9)	46 (43.8)	28 (26.6)	6 (5.7)	1 (1.0)	3.82	มาก	3
มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน	18 (17.1)	50 (47.6)	23 (21.9)	13 (12.4)	1 (1.0)	3.68	มาก	5
ระบบธนาคารมีความปลอดภัยสูง	36 (34.2)	42 (40.0)	21 (20.0)	5 (4.8)	1 (1.0)	4.02	มาก	1
ระบบที่ง่ายต่อการใช้	28 (26.7)	49 (46.6)	26 (24.8)	2 (1.9)	0 (0.0)	3.98	มาก	2
มีบริการเสริมพิเศษรวมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต	21 (20.0)	42 (40.0)	29 (27.6)	10 (9.5)	3 (2.9)	3.65	มาก	6
ค่าเฉลี่ยรวม						3.73	มาก	

หมายเหตุ : 1.ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

2.ค่าที่อยู่ในวงเล็บคือค่าร้อยละ

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญเท่ากับ 3.73 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือระบบธนาคารมีความปลอดภัยสูง (4.02) ระบบที่ง่ายต่อการใช้ (3.98) มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ (3.82) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารสามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนบริษัทได้ (3.69) มีรายงานให้ ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.68) มีบริการเสริมพิเศษร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.65) ธนาคารมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง (3.63) ธนาคารมีระบบ การจ่ายเงินเดือนให้เลือกหลายประเภท (3.58) และธนาคารมีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่าน อินเทอร์เน็ต (Internet) (3.52)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้าน ราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบ อัตโนมัติ ของธนาคาร

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง	17 (16.2)	36 (34.3)	41 (39.0)	10 (9.5)	1 (1.0)	3.55	มาก	1
คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย	9 (8.6)	22 (21.0)	52 (49.5)	13 (12.4)	9 (8.6)	3.10	ปานกลาง	3
มีอัตราส่วนลดพิเศษ	20 (19.0)	25 (23.8)	42 (40.0)	10 (9.5)	8 (7.6)	3.37	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.34	ปานกลาง	

หมายเหตุ : 1.ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

2. ค่าที่อยู่ในวงเล็บคือค่าร้อยละ

จากตารางที่ 11 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัย ด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญปานกลางเท่ากับ 3.34 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่ เกิดขึ้นจริง (3.55) มีอัตราส่วนลดพิเศษ (3.37) คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.10)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน ผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ธนาคารมีความทันสมัย สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	25 (23.8)	44 (41.9)	26 (24.8)	10 (9.5)	0 (0.0)	3.80	มาก	3
สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการติดต่อ	32 (30.5)	42 (40.0)	20 (19.0)	11 (10.5)	0 (0.0)	3.90	มาก	1
สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน	28 (26.7)	44 (41.9)	23 (21.9)	10 (9.5)	0 (0.0)	3.86	มาก	2
มีสาขาทั่วประเทศจำนวนมาก	20 (19.0)	41 (39.0)	30 (28.6)	12 (11.4)	2 (1.9)	3.62	มาก	5
มีตู้ ATM ของธนาคารจำนวนมาก	26 (24.8)	37 (35.2)	26 (24.8)	13 (12.4)	3 (2.9)	3.67	มาก	4
มีตู้ ATM ของธนาคารอยู่ในบริเวณบริษัท	18 (17.1)	33 (31.4)	25 (23.8)	14 (13.3)	15 (14.3)	3.24	ปานกลาง	6
ค่าเฉลี่ยรวม						3.68	มาก	

หมายเหตุ : 1. ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

2. ค่าที่อยู่ในวงเล็บคือค่าร้อยละ

จากตารางที่ 12 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวม มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญมากเท่ากับ 3.68 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อยคือ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการติดต่อ (3.90) สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (3.86) ธนาคารมีความทันสมัย สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ (3.80) มีตู้ ATM ของธนาคารจำนวนมาก (3.67) มีสาขาทั่วประเทศจำนวนมาก (3.62) มีตู้ ATM ของธนาคารอยู่ในบริเวณบริษัท (3.24)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (Internet) แผ่นป้าย แผ่นพับ	8 (7.6)	34 (32.4)	44 (41.9)	17 (16.2)	2 (1.9)	3.30	ปานกลาง	1
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ	5 (4.8)	34 (32.4)	50 (47.6)	13 (12.4)	3 (2.9)	3.20	ปานกลาง	2
เสนอขายทางโทรศัพท์ หนังสือเสนอบริการ	3 (2.9)	32 (30.5)	40 (38.1)	21 (20.0)	9 (8.6)	3.00	ปานกลาง	3
มีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ แก่ลูกค้า	10 (9.5)	34 (32.4)	42 (40.0)	11 (10.5)	8 (7.6)	3.30	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.20	ปานกลาง	

หมายเหตุ : 1. ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

2. ค่าที่อยู่ในวงเล็บคือค่าร้อยละ

จากตารางที่ 13 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญปานกลางเท่ากับ 3.20 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์และอินเทอร์เน็ต (Internet) แผ่นป้าย แผ่นพับ และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ แก่ลูกค้า (3.30) คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ (3.20) เสนอขายทางโทรศัพท์ หนังสือเสนอบริการ (3.00)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อบังคับ
ด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือน
พนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานธนาคาร	31 (29.5)	27 (25.7)	35 (33.3)	8 (7.6)	4 (3.8)	3.70	มาก	4
มีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกบัตร ATM ที่รวดเร็ว	29 (27.6)	33 (31.4)	34 (32.4)	7 (6.7)	2 (1.9)	3.76	มาก	3
มีการส่งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต (Internet/Intranet)	17 (16.2)	34 (32.4)	50 (47.6)	4 (3.8)	0 (0.0)	3.61	มาก	5
มีการส่งข้อมูลเป็นแบบใส่แผ่นดิสเกต (Diskette)	13 (12.4)	38 (36.2)	46 (43.8)	6 (5.7)	2 (1.9)	3.51	มาก	7
บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย	26 (24.8)	48 (45.7)	25 (23.8)	4 (3.8)	2 (1.9)	3.88	มาก	1
ระบบบริการมีมาตรฐานสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	26 (24.8)	44 (41.9)	25 (23.8)	10 (9.5)	0 (0.0)	3.82	มาก	2
มีระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้ทุกวัน	12 (11.4)	43 (41.0)	32 (30.5)	15 (14.3)	3 (2.9)	3.44	ปานกลาง	8
สามารถส่งข้อมูลการจ่ายเงินเดือนได้ในวันเดียวกับวันจ่ายเงินเดือน	23 (21.9)	36 (34.3)	30 (28.6)	11 (10.5)	5 (4.8)	3.58	มาก	6
มีสาขาให้บริการในวันหยุด	21 (20.0)	26 (24.8)	28 (26.7)	18 (17.1)	12 (11.4)	3.25	ปานกลาง	11
มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ	22 (21.0)	36 (34.3)	22 (21.0)	13 (12.4)	12 (11.4)	3.41	ปานกลาง	10
ค่าเฉลี่ยรวม						3.58	มาก	

หมายเหตุ : 1. ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

2. ค่าที่อยู่ในวงเล็บคือค่าร้อยละ

จากตารางที่ 14 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญมากกว่า 3.58 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย (3.88) ระบบบริการมีมาตรฐานสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3.82) มีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกบัตร ATM ที่รวดเร็ว (3.76) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานของธนาคาร (3.70) มีการส่งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต (Internet/Intranet) (3.61) สามารถส่งข้อมูลเงินเดือนการจ่ายเงินเดือนได้ในวันเดียวกับวันจ่ายเงินเดือน (3.58) มีการส่งข้อมูลเป็นแบบใส่แผ่นดิสเก็ต (Diskette) (3.51) มีระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้ทุกวัน (3.44) มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (3.41) มีสาขาให้บริการในวันหยุด (3.25)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการด้าน
บุคลากรที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบ
อัตโนมัติของธนาคาร

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ	29 (27.6)	47 (44.8)	21 (20.0)	5 (4.8)	3 (2.9)	3.90	มาก	2
พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดี	33 (31.4)	38 (36.2)	30 (28.6)	2 (1.9)	2 (1.9)	3.93	มาก	1
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	31 (29.5)	39 (37.1)	29 (27.6)	3 (2.9)	3 (2.9)	3.88	มาก	3
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	29 (27.6)	39 (37.1)	32 (30.5)	2 (1.9)	3 (2.9)	3.85	มาก	4
พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้	25 (23.8)	45 (42.9)	26 (24.8)	7 (6.7)	2 (1.9)	3.80	มาก	5
พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	19 (18.1)	51 (48.6)	28 (26.7)	6 (5.7)	1 (1.0)	3.77	มาก	6
พนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง	24 (22.9)	37 (35.2)	33 (31.4)	7 (6.7)	4 (3.8)	3.67	มาก	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.83	มาก	

หมายเหตุ : 1.ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

2. ค่าที่อยู่ในวงเล็บคือค่าร้อยละ

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญเท่ากับ 3.83 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการของธนาคารอย่างดี (3.93) พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการธนาคารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ (3.90) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (3.88) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (3.85) พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ (3.80) พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี (3.77) พนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง (3.67)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบังคับ
 ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่าย
 เงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่า เฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ	24 (22.9)	56 (53.3)	21 (20.0)	2 (1.9)	2 (1.9)	3.93	มาก	1
ธนาคารมีบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์	10 (9.5)	67 (63.8)	23 (21.9)	5 (4.8)	0 (0.0)	3.78	มาก	3
ธนาคารมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการเช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน	29 (27.6)	47 (44.8)	22 (21.0)	7 (6.7)	0 (0.0)	3.93	มาก	1
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาครอบคลุม ทั่วประเทศ	25 (23.8)	40 (38.1)	36 (34.3)	2 (1.9)	2 (1.9)	3.80	มาก	2
ธนาคารมีบริการที่หลากหลายตาม ความต้องการของลูกค้า	18 (17.1)	48 (45.7)	33 (31.4)	6 (5.7)	0 (0.0)	3.74	มาก	4
ธนาคารมีผู้ใช้บริการมาก	8 (7.6)	48 (45.7)	40 (38.1)	7 (6.7)	2 (1.9)	3.50	มาก	5
มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ	7 (6.7)	42 (40.0)	28 (26.7)	27 (25.7)	1 (1.0)	3.30	ปาน กลาง	7
มีระบบการให้บริการตามคิว	16 (15.2)	34 (32.4)	38 (36.2)	12 (11.4)	5 (4.8)	3.42	ปาน กลาง	6
ค่าเฉลี่ยรวม						3.68	มาก	

หมายเหตุ : 1.ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

2. ค่าที่อยู่ในวงเล็บคือค่าร้อยละ

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัย ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญมากเท่ากับ 3.68 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ธนาคารมี เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุด ฝากเงิน ธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (3.93) เครือข่ายสาขาครอบคลุม ทั่วประเทศ (3.80) มีบริการทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เช่นอินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ (3.78) ธนาคารมีบริการที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า (3.74) ธนาคาร มีผู้ใช้บริการมาก (3.50) มีระบบให้บริการตามคิว (3.42) มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ (3.30)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติ
ของธนาคาร

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์
ที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ธนาคารมีประเภทของระบบจ่าย เงินเดือนให้เลือกน้อย	5 (4.8)	48 (45.7)	41 (39.0)	7 (6.7)	4 (3.8)	3.40	ปานกลาง	3
ธนาคารไม่มีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบบริการ	10 (9.5)	45 (42.9)	38 (36.2)	10 (9.5)	2 (1.9)	3.50	มาก	1
ธนาคารไม่มีระบบส่งข้อมูลเงินเดือน ผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet)	3 (2.9)	30 (28.6)	51 (48.6)	11 (10.5)	10 (9.5)	3.00	ปานกลาง	6
ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารไม่ สามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่าย เงินเดือนของบริษัทได้	8 (7.6)	38 (36.2)	45 (42.9)	7 (6.7)	7 (6.7)	3.30	ปานกลาง	5
ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ	10 (9.5)	45 (42.9)	33 (31.4)	13 (12.4)	4 (3.8)	3.40	ปานกลาง	3
ไม่มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูล เงินเดือน	7 (6.7)	49 (46.7)	29 (27.6)	15 (14.3)	5 (4.8)	3.40	ปานกลาง	3
ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารมี ความปลอดภัยน้อย	17 (16.2)	32 (30.5)	33 (31.4)	16 (15.2)	7 (6.7)	3.34	ปานกลาง	4
ไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกัน ชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต	15 (14.3)	34 (32.4)	41 (39.0)	11 (10.5)	4 (3.8)	3.43	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.35	ปานกลาง	

หมายเหตุ : 1. ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

2. ค่าที่อยู่ในวงเล็บคือค่าร้อยละ

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาปานกลางเท่ากับ 3.35 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ธนาคารไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาาระบบบริการ (3.50) ไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.43) ธนาคารมีประเภทของระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกน้อย ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ และไม่มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.40) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารมีความปลอดภัยน้อย (3.34) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนของบริษัทได้ (3.30) ธนาคารไม่มีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) (3.00)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาด้านราคาที่พัก
จากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

ปัญหาด้านราคา	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง	12 (11.4)	36 (34.3)	39 (37.1)	9 (8.6)	9 (8.6)	3.31	ปานกลาง	2
คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย	8 (7.6)	34 (32.4)	40 (38.1)	14 (13.3)	9 (8.6)	3.20	ปานกลาง	3
มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย	20 (19.0)	27 (25.7)	37 (35.2)	10 (9.5)	11 (10.5)	3.33	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.28	ปานกลาง	

หมายเหตุ : 1.ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

2. ค่าที่อยู่ในวงเล็บคือค่าร้อยละ

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัญหาด้านราคาโดยรวมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาปานกลางเท่ากับ 3.28 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย (3.33) คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (3.31) คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.20)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและ ช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สาขาของธนาคารตั้งอยู่ไกลบริษัท	13 (12.4)	46 (43.8)	25 (23.8)	14 (13.3)	7 (6.7)	3.42	ปานกลาง	2
สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อย	14 (13.3)	41 (39.0)	28 (26.7)	14 (13.3)	8 (7.6)	3.37	ปานกลาง	3
ตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย	23 (21.9)	40 (38.1)	24 (22.9)	11 (10.5)	7 (6.7)	3.58	มาก	1
ตู้ ATM ของธนาคารอยู่ไกลบริษัท	20 (19.0)	31 (29.5)	31 (29.5)	14 (13.3)	9 (8.6)	3.37	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.44	ปานกลาง	

หมายเหตุ : 1.ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

2. ค่าที่อยู่ในวงเล็บคือค่าร้อยละ

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหাপานกลางเท่ากับ 3.44 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย (3.58) สาขาของธนาคารตั้งอยู่ไกลบริษัท (3.42) สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อย และ ตู้ ATM ของธนาคารอยู่ไกลบริษัท (3.37)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ	1 (1.0)	34 (32.4)	47 (44.8)	17 (16.2)	6 (5.7)	3.10	ปานกลาง	2
ไม่มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำบริการที่บริษัท	9 (8.6)	40 (38.1)	37 (35.2)	13 (12.4)	6 (5.7)	3.30	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.20	ปานกลาง	

หมายเหตุ : 1. ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

2. ค่าที่อยู่ในวงเล็บคือค่าร้อยละ

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาปานกลางเท่ากับ 3.20 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือไม่มีพนักงานธนาคารมาให้คำแนะนำบริการที่บริษัท (3.30) ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ (3.10)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการ ที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบ อัตโนมัติของธนาคาร

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ขั้นตอนบริการของระบบมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ลำช้า	15 (14.3)	33 (31.4)	39 (37.1)	16 (15.2)	2 (1.9)	3.41	ปานกลาง	5
มีความผิดพลาดของธนาคารในการให้บริการบ่อย	15 (14.3)	25 (23.8)	33 (31.4)	20 (19.0)	12 (11.4)	3.10	ปานกลาง	6
ระบบจ่ายเงินเดือนให้พนักงานได้เฉพาะวันทำการ	18 (17.1)	34 (32.4)	40 (38.1)	10 (9.5)	3 (2.9)	3.51	มาก	2
บริษัทต้องส่งข้อมูลเงินเดือนล่วงหน้า 1-2 วันก่อนจ่ายเงินเดือน	11 (10.5)	45 (42.9)	36 (34.3)	8 (7.6)	5 (4.8)	3.49	ปานกลาง	3
บริษัทต้องจ่ายเงินให้ธนาคารล่วงหน้า 1-2 วัน เพื่อไว้จ่ายเงินเดือน	13 (12.4)	40 (38.1)	35 (33.3)	11 (10.5)	6 (5.7)	3.41	ปานกลาง	5
ไม่มีสาขาให้บริการในวันหยุด	17 (16.2)	37 (35.2)	33 (31.4)	15 (14.3)	3 (2.9)	3.48	ปานกลาง	4
ไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ	25 (23.8)	30 (28.6)	31 (29.5)	14 (13.3)	5 (4.8)	3.53	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.42	ปานกลาง	

หมายเหตุ : 1. ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

2. ค่าที่อยู่ในวงเล็บคือค่าร้อยละ

จากตารางที่ 21 พบว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาปานกลางเท่ากับ 3.42 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (3.53) ระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้เฉพาะวันทำการ (3.51) บริษัทต้องส่งข้อมูลเงินเดือนล่วงหน้า 1-2 วันก่อนวันจ่ายเงินเดือน (3.49) ไม่มีสาขาให้บริการในวันหยุด (3.48) ขั้นตอนบริการของระบบมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ลำช้า และบริษัทต้องจ่ายเงินให้ธนาคารล่วงหน้า 1-2 วัน เพื่อไว้จ่ายเงินเดือน (3.41) มีความผิดพลาดของธนาคารในการให้บริการบ่อย (3.10)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาด้านบุคลากร
ที่ให้บริการ ที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของ
ธนาคาร

ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ	15 (14.3)	32 (30.5)	38 (36.2)	14 (13.3)	6 (5.7)	3.34	ปานกลาง	1
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคาร	14 (13.3)	30 (28.6)	37 (35.2)	17 (16.2)	7 (6.7)	3.26	ปานกลาง	3
พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	14 (13.3)	35 (33.3)	33 (31.4)	14 (13.3)	9 (8.6)	3.30	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.30	ปานกลาง	

หมายเหตุ : 1. ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

2. ค่าที่อยู่ในวงเล็บคือค่าร้อยละ

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาปานกลางเท่ากับ 3.30 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ (3.34) พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (3.30) พนักงานขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคาร (3.26)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ธนาคารไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการเช่นเครื่องATM,เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค,เครื่องปรับสมุดฝากเงิน	17 (16.2)	32 (30.5)	31 (29.5)	16 (15.2)	9 (8.6)	3.30	ปานกลาง	1
ธนาคารไม่มีบริการทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Internet, โทรศัพท์	9 (8.6)	30 (28.6)	40 (38.1)	16 (15.2)	10 (9.5)	3.11	ปานกลาง	3
ไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ	13 (12.4)	24 (22.9)	42 (40.0)	19 (18.1)	7 (6.7)	3.16	ปานกลาง	2
ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตตามแถวคิว	16 (15.2)	31 (29.5)	35 (33.3)	15 (14.3)	8 (7.6)	3.30	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.22	ปานกลาง	

หมายเหตุ : 1. ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

2. ค่าที่อยู่ในวงเล็บคือค่าร้อยละ

จากตารางที่ 23 พบว่าปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพโดยรวมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาปานกลางเท่ากับ 3.22 มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหาเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ธนาคารไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่นเครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน และใช้ระบบอินเทอร์เน็ตตามแถวคิว (3.30) ไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ (3.16) ธนาคารไม่มีบริการทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ (3.11)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือน พนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร จำแนกตาม จำนวนพนักงาน และลักษณะ การจ่ายเงินเดือนของพนักงาน

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จำนวนพนักงาน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 100 คน	100-300 คน	301-500 คน	501- 1,000 คน	มากกว่า 1,000 คน	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ธนาคารมีระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือก หลายประเภท	3.39 ปานกลาง	3.56 มาก	3.43 ปานกลาง	3.66 มาก	3.59 มาก	3.58 มาก
ธนาคารมีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบอย่างต่อเนื่อง	3.50 มาก	3.62 มาก	3.57 มาก	3.68 มาก	3.55 มาก	3.63 มาก
ธนาคารมีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่าน อินเทอร์เน็ต (Internet)	3.28 ปานกลาง	3.98 มาก	3.43 ปานกลาง	3.67 มาก	3.42 ปานกลาง	3.52 มาก
ระบบเงินเดือนของธนาคารสามารถ เชื่อมต่อกับระบบเงินเดือนบริษัทได้	3.28 ปานกลาง	3.59 มาก	3.56 มาก	3.60 มาก	3.82 มาก	3.69 มาก
มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ	3.56 มาก	3.68 มาก	4.57 มากที่สุด	3.62 มาก	3.38 ปานกลาง	3.82 มาก
มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน	3.50 มาก	3.70 มาก	3.71 มาก	3.94 มาก	3.31 ปานกลาง	3.68 มาก
ระบบของธนาคารมีความปลอดภัยสูง	3.72 มาก	4.07 มาก	4.14 มาก	3.96 มาก	4.06 มาก	4.02 มาก
ระบบที่ง่ายต่อการใช้	3.89 มาก	3.98 มาก	4.00 มาก	3.92 มาก	4.08 มาก	3.98 มาก
มีบริการเสริมพิเศษร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต	3.44 ปานกลาง	3.77 มาก	3.72 มาก	3.98 มาก	4.00 มาก	3.65 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 มาก	3.77 มาก	3.79 มาก	3.78 มาก	3.42 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 24 พบว่ากิจการที่มีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญมากเท่ากับ 3.50 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้ (3.89) ระบบของธนาคารมีความปลอดภัยสูง (3.72) มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ (3.56) มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง และมีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.50) มีบริการเสริมพิเศษร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.44) มีระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกหลายประเภท (3.39) ธนาคารมีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) และระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารสามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนบริษัทได้ (3.28)

กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญมากเท่ากับ 3.77 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ระบบของธนาคารมีความปลอดภัยสูง (4.07) เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้และมีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) (3.98) มีบริการเสริมพิเศษร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.77) มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.70) มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ (3.68) ธนาคารมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง (3.62) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารสามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนบริษัทได้ (3.59) มีระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกหลายประเภท (3.56)

กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญมากเท่ากับ 3.79 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนอัตโนมัติ (4.57) ระบบของธนาคารมีความปลอดภัยสูง (4.14) เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้ (4.00) มีบริการเสริมพิเศษร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.72) มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.71) ธนาคารมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง (3.57) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารสามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนบริษัทได้ (3.56) ธนาคารมีระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกหลายประเภท และธนาคารมีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) (3.43)

กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับสำคัญมากเท่ากับ 3.78 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ มีบริการเสริมพิเศษร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.98) ระบบธนาคารมีความปลอดภัยสูง (3.96) มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.94) เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้ (3.92) ธนาคารมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง (3.68)

ธนาคารมีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) (3.67) ธนาคารมีระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกลหลายประเภท (3.66) มีระบบตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ (3.62) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารสามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนบริษัทได้ (3.60)

กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.42 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ระบบที่ง่ายต่อการใช้ (4.08) ระบบของธนาคารมีความปลอดภัยสูง (4.06) มีบริการเสริมพิเศษร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (4.00) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารสามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนบริษัทได้ (3.82) ธนาคารมีระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกลหลายประเภท (3.59) ธนาคารมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง (3.55) ธนาคารมีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) (3.42) มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ (3.38) มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.31)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามจำนวนพนักงาน

ปัจจัยด้านราคา	จำนวนพนักงาน					
	ต่ำกว่า 100 คน	100-300 คน	301-500 คน	501-1,000 คน	มากกว่า 1,000 คน	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง	3.28 ปานกลาง	3.51 มาก	3.43 ปานกลาง	4.44 มาก	4.13 มาก	3.55 มาก
คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย	3.49 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	4.04 มาก	3.10 ปานกลาง
การมีอัตราส่วนลดพิเศษ	3.49 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	4.49 มาก	4.50 มากที่สุด	3.37 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	4.14 มาก	4.19 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 25 พบว่า กิจการที่มีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.42 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ การมีอัตราส่วนลคพิเศษ และคิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.49) คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (3.28)

กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.48 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือคิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (3.51) คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.48) มีอัตราส่วนลคพิเศษ (3.44)

กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.16 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.49) คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (3.43) มีอัตราส่วนลคพิเศษ (2.57)

กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.41 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือมีอัตราส่วนลคพิเศษ (4.49) คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (4.44) คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (2.49)

กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.39 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ มีอัตราส่วนลคพิเศษ (4.50) คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (4.43) คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.24)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการ
จัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน ผ่านระบบ
อัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและ ช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวนพนักงาน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 100 คน	100-300 คน	301-500 คน	501-1,000 คน	มากกว่า 1,000 คน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ธนาคารมีความทันสมัย ให้บริการสะดวกเป็นระเบียบ	3.89 มาก	3.79 มาก	3.86 มาก	4.00 มาก	3.19 ปานกลาง	3.80 มาก
สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่ง ชุมชน สะดวกในการติดต่อ	4.00 มาก	3.84 มาก	4.14 มาก	3.33 ปานกลาง	4.68 มากที่สุด	3.90 มาก
สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ ที่ทำงาน	3.72 มาก	3.79 มาก	4.29 มาก	4.02 มาก	4.67 มากที่สุด	3.86 มาก
มีสาขาทั่วประเทศจำนวนมาก	3.50 มาก	3.61 มาก	3.86 มาก	3.33 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.62 มาก
มีตู้ ATM ของธนาคารจำนวนมาก	3.39 ปานกลาง	3.62 มาก	3.86 มาก	3.67 มาก	4.00 มาก	3.67 มาก
มีตู้ ATM ของธนาคารอยู่ในบริเวณ บริษัท	3.17 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 มาก	3.62 มาก	3.88 มาก	3.61 มาก	3.57 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 26 พบว่ากิจการที่มีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 3.61 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการติดต่อ(4.00) ธนาคารมีความทันสมัยสถานที่ให้บริการสะดวกเป็นระเบียบ (3.89) สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (3.72) มีสาขาทั่วประเทศจำนวนมาก (3.50) มีตู้ ATM ของธนาคารจำนวนมาก (3.39) มีตู้ ATM ของธนาคารอยู่ในบริเวณบริษัท (3.17)

กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและ ช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.62 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการติดต่อ (3.84) สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน และธนาคารมีความทันสมัยสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ (3.79) มีตู้ ATM ของธนาคารจำนวนมาก (3.62) มีสาขาทั่วประเทศจำนวนมาก (3.61) มีตู้ ATM ของธนาคารอยู่ในบริเวณบริษัท (3.08)

กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.88 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (4.29) สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการติดต่อ (4.14) ธนาคารมีความทันสมัย สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ มีตู้ ATM ของธนาคารจำนวนมาก และมีสาขาทั่วประเทศจำนวนมาก (3.86) มีตู้ ATM ของธนาคารอยู่ในบริเวณบริษัท (3.29)

กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 501-1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.61 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (4.02) ธนาคารมีความทันสมัย สถานที่ให้บริการ สะอาดเป็นระเบียบ (4.00) มีตู้ ATM ของธนาคารจำนวนมาก (3.67) สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการติดต่อ มีสาขาทั่วประเทศจำนวนมาก และมีตู้ ATM ของธนาคารอยู่ในบริเวณบริษัท (3.33)

กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.57 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการติดต่อ (4.68) สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (4.67) มีตู้ ATM ของธนาคารจำนวนมาก (4.00) มีสาขาทั่วประเทศจำนวนมาก (3.25) ธนาคารมีความทันสมัย สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ (3.19) มีตู้ ATM ของธนาคารอยู่ในบริเวณบริษัท (3.04)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวนพนักงาน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 100 คน	100-300 คน	301-500 คน	501-1,000 คน	มากกว่า 1,000 คน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์และ อินเทอร์เน็ต(Internet) แผ่นป้าย แผ่นพับ	2.90 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.70 มาก	3.30 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ	3.10 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.90 มาก	4.00 มาก	2.87 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
เสนอขายทางโทรศัพท์ หนังสือเสนอบริการ	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	2.25 น้อย	3.00 ปานกลาง
มีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ แก่ลูกค้า	2.50 ปานกลาง	3.50 มาก	3.40 ปานกลาง	4.10 มาก	2.87 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.88 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.50 มาก	3.85 มาก	2.84 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 27 พบว่ากิจการที่มีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.88 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ (3.10) เสนอขายทางโทรศัพท์ หนังสือเสนอบริการ (3.00) การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (Internet) แผ่นป้าย แผ่นพับ (2.90) มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ แก่ลูกค้า (2.50)

กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.28 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ แก่ลูกค้า (3.50) การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (Internet)

แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.40) คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ (3.20) เสนอขายทางโทรศัพท์ หนังสือเสนอบริการ (3.00)

กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.50 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ (3.90) การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (Internet) แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.70) มีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆแก่ลูกค้า(3.40) เสนอขายทางโทรศัพท์ หนังสือเสนอบริการ (3.00)

กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.85 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ แก่ลูกค้า (4.10) คำแนะนำจากผู้อื่น ที่เคยใช้บริการ และเสนอขายทางโทรศัพท์ หนังสือเสนอบริการ (4.00) การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (Internet) แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.30)

กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.90 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ แก่ลูกค้า (3.30) การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (Internet) แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.20) คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ (3.00) เสนอขายทางโทรศัพท์ หนังสือเสนอบริการ (2.20)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวนพนักงาน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 100 คน	100-300 คน	301-500 คน	501-1,000 คน	มากกว่า 1,000 คน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานของธนาคาร	3.33 ปานกลาง	3.79 มาก	3.57 มาก	3.67 มาก	3.95 มาก	3.70 มาก
มีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกบัตร ATM ที่รวดเร็ว	3.28 ปานกลาง	3.87 มาก	3.86 มาก	3.67 มาก	3.97 มาก	3.76 มาก
มีการส่งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต (Internet/Intranet)	3.39 ปานกลาง	3.66 มาก	3.43 ปานกลาง	4.33 มาก	3.22 ปานกลาง	3.61 มาก
มีการส่งข้อมูลเป็นแบบใส่แผ่นดิสเกต Diskette	3.28 ปานกลาง	3.59 มาก	3.29 ปานกลาง	4.00 มาก	3.22 ปานกลาง	3.51 มาก
บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย	3.50 มาก	3.97 มาก	3.71 มาก	4.00 มาก	3.37 ปานกลาง	3.88 มาก
ระบบบริการมีมาตรฐานสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.72 มาก	3.75 มาก	3.88 มาก	4.35 มาก	3.81 มาก	3.82 มาก
มีระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้ทุกวัน	2.94 ปานกลาง	3.51 มาก	3.86 มาก	3.33 ปานกลาง	3.75 มาก	3.44 ปานกลาง
สามารถส่งข้อมูลการจ่ายเงินเดือนได้ในวันเดียวกับวันจ่ายเงินเดือน	3.33 ปานกลาง	3.59 มาก	3.71 มาก	3.33 ปานกลาง	4.38 มาก	3.58 มาก
มีสาขาให้บริการในวันหยุด	3.39 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.67 มาก	3.12 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ	3.83 มาก	3.23 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	4.00 มาก	3.02 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 ปานกลาง	3.62 มาก	3.53 มาก	3.84 มาก	3.58 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 28 พบว่า กิจการที่มีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.40 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (3.83) ระบบบริการมีมาตรฐานสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3.72) บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย (3.50) มีการส่งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต (Internet/Intranet) และมีสาขาให้บริการในวันหยุด (3.39) สามารถส่งข้อมูลการจ่ายเงินเดือนได้ในวันเดียวกับวันจ่ายเงินเดือนและมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานของธนาคาร (3.33) มีการส่งข้อมูลเป็นแบบใส่แผ่นดิสเกตต์ (Diskette) และมีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกบัตร ATM ที่รวดเร็ว (3.28) มีระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้ทุกวัน (2.94)

กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.62 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย (3.97) มีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกบัตร ATM ที่รวดเร็ว (3.87) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานของธนาคาร (3.79) ระบบบริการมีมาตรฐานสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3.75) และมีการส่งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต (Internet/Intranet) (3.66) สามารถส่งข้อมูลเงินเดือนได้ในวันเดียวกับวันจ่ายเงินเดือน และมีการส่งข้อมูลเป็นแบบใส่แผ่นดิสเกตต์ (Diskette) (3.59) มีระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้ทุกวัน (3.51) มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (3.23) มีสาขาให้บริการในวันหยุด (3.20)

กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.53 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ระบบบริการมีมาตรฐานสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3.88) มีระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้ทุกวัน มีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกบัตร ATM ที่รวดเร็ว (3.86) สามารถส่งข้อมูลเงินเดือนได้ในวันเดียวกับวันจ่ายเงินเดือน และบริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย (3.71) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานของธนาคาร (3.57) มีการส่งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต (Internet/Intranet) (3.43) มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติและมีการส่งข้อมูลเป็นแบบใส่แผ่นดิสเกตต์ (Diskette) (3.29) มีสาขาให้บริการในวันหยุด (2.71)

กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.84 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ระบบบริการมีมาตรฐานสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (4.35) มีการส่งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต (Internet/Intranet) (4.33) บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย มีการส่งข้อมูลเป็นแบบใส่แผ่นดิสเก็ต (Diskette) มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (4.00) มีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกบัตร ATM ที่รวดเร็วมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานธนาคาร และมีสาขาให้บริการในวันหยุด (3.67) มีระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้ทุกวัน และสามารถส่งข้อมูลเงินเดือนได้ในวันเดียวกับวันจ่ายเงินเดือน (3.33)

กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.58 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ สามารถส่งข้อมูลเงินเดือนได้ในวันเดียวกับวันจ่ายเงินเดือน (4.38) ขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกบัตร ATM ที่รวดเร็ว (3.97) มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานธนาคาร (3.95) ระบบบริการมีมาตรฐานสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3.81) มีระบบจ่ายเงินเดือนให้พนักงานได้ทุกวัน (3.75) บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย (3.37) มีการส่งข้อมูลเป็นแบบใส่แผ่นดิสเก็ต (Diskette) และมีการส่งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต (Internet/Intranet) (3.22) มีสาขาให้บริการในวันหยุด (3.12) มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (3.02)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านบุคลากรที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวนพนักงาน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 100 คน	100-300 คน	301-500 คน	501-1,000 คน	มากกว่า 1,000 คน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ	3.94 มาก	3.80 มาก	4.00 มาก	4.33 มาก	3.83 มาก	3.90 มาก
พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดี	3.96 มาก	3.85 มาก	3.86 มาก	4.67 มากที่สุด	3.99 มาก	3.93 มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.94 มาก	3.84 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.87 มาก	3.88 มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.94 มาก	3.74 มาก	4.14 มาก	4.00 มาก	3.32 ปานกลาง	3.85 มาก
พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้	3.83 มาก	3.71 มาก	3.71 มาก	4.33 มาก	3.85 มาก	3.80 มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	3.72 มาก	3.82 มาก	4.00 มาก	3.67 มาก	3.35 ปานกลาง	3.77 มาก
พนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง	3.67 มาก	3.46 ปานกลาง	4.29 มาก	4.00 มาก	3.88 มาก	3.67 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 มาก	3.75 มาก	4.00 มาก	4.15 มาก	3.72 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 29 พบว่ากิจการที่มีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.85 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดี (3.96) มีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (3.94) พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ (3.83) พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี (3.72) พนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง (3.67)

กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.75 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดี (3.85) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (3.84) พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี (3.82) พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ (3.80) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (3.74) พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ (3.71) พนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง (3.46)

กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.00 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือพนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง (4.29) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (4.14) พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคาร อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี (4.00) พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดี (3.86) พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ (3.71)

กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.15 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดี (4.67) พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ (4.33) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง และให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (4.00) พนักงานมีบุคลิกภาพและ การแต่งกายที่ดี (3.67)

กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.72 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดี (3.99) พนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง (3.88) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (3.87) พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ (3.85) พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ (3.83) พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี (3.35) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (3.32)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ
ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของ
ธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ทางกายภาพ	จำนวนพนักงาน					
	ต่ำกว่า 100 คน	100-300 คน	301-500 คน	501-1,000 คน	มากกว่า 1,000 คน	ค่าเฉลี่ย รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ		
ธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือใน การให้บริการ	3.56 มาก	4.03 มาก	3.86 มาก	4.67 มากที่สุด	3.36 ปานกลาง	3.93 มาก
ธนาคารมีบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต(Internet) ทางโทรศัพท์	3.61 มาก	3.85 มาก	3.57 มาก	4.00 มาก	3.93 มาก	3.78 มาก
ธนาคารมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่องถอนเงิน(ATM) เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน	3.72 มาก	4.00 มาก	3.43 ปานกลาง	4.65 มากที่สุด	3.37 ปานกลาง	3.93 มาก
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาครอบคลุม ทั่วประเทศ	3.44 ปานกลาง	3.89 มาก	3.57 มาก	4.33 มาก	3.36 ปานกลาง	3.80 มาก
ธนาคารมีบริการที่หลากหลายตามความ ต้องการของลูกค้า	3.44 ปานกลาง	3.74 มาก	4.00 มาก	4.33 มาก	3.82 มาก	3.74 มาก
ธนาคารมีผู้ใช้บริการมาก	3.40 ปานกลาง	3.50 มาก	3.70 มาก	4.00 มาก	3.10 ปานกลาง	3.50 มาก
มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ	3.60 มาก	3.20 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.70 มาก	3.05 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
มีระบบการให้บริการตามคิว	3.50 มาก	3.46 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.67 มาก	3.11 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 มาก	3.71 มาก	3.58 มาก	4.17 มาก	3.39 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 30 พบว่ากิจการที่มีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้
ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
เท่ากับ 3.53 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ธนาคารมีเครื่อง
อิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน
(3.72) ธนาคารมีบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่นอินเทอร์เน็ต (Internet) โทรศัพท์ (3.61) มีที่นั่ง

สำหรับลูกค้ารอใช้บริการ(3.60) เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (3.56) มีระบบการให้ บริการตามคิว (3.50) ธนาคารมีเครือข่ายสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ และมีบริการที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า (3.44) ธนาคารมีผู้ใช้บริการมาก (3.40)

กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.71 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (4.03) ธนาคารมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน (4.00) ธนาคารมีเครือข่ายสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ (3.89) ธนาคารมีบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ (3.85) ธนาคารมีบริการที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า (3.74) ธนาคารมีผู้ใช้บริการมาก (3.50) มีระบบการให้บริการตามคิว (3.46) มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ (3.20)

กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.58 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ธนาคารมีบริการที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า(4.00)ธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (3.86) ธนาคารมีผู้ใช้บริการมาก (3.70) ธนาคารมีบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ (3.57) มีระบบการให้บริการตามคิวและมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน (3.43) มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ (3.10)

กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.17 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (4.67) ธนาคารมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน (4.65) ธนาคารมีเครือข่ายสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ และมีบริการที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า (4.33) ธนาคารมีบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ และมีผู้ใช้บริการมาก (4.00) มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ (3.70) มีระบบการให้บริการตามคิว (3.67)

กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.77 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ธนาคารมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ

เช่นเครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน (4.49) ธนาคารมีเครือข่ายสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ (4.46) ธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (4.45) ธนาคารมีบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่นอินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ (3.70) มีระบบการให้บริการตามคิว (3.45) ธนาคารมีผู้ใช้บริการมาก (3.40) มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ (3.20) ธนาคารมีบริการที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า (3.00)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	แบบรายเดือนทั้งหมด	แบบรายวันทั้งหมด	แบบรายเดือนและรายวัน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ธนาคารมีระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกหลายประเภท	3.46 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.83 มาก	3.58 มาก
ธนาคารมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง	3.59 มาก	3.62 มาก	3.68 มาก	3.63 มาก
ธนาคารมีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่าน Internet	3.64 มาก	3.46 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.52 มาก
ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารสามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนบริษัทได้	3.85 มาก	3.77 มาก	3.45 ปานกลาง	3.69 มาก
มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ	4.08 มาก	3.85 มาก	3.53 มาก	3.82 มาก
มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน	3.82 มาก	3.54 มาก	3.68 มาก	3.68 มาก
ระบบธนาคารมีความปลอดภัยสูง	4.15 มาก	4.00 มาก	3.91 มาก	4.02 มาก
ระบบที่ง่ายต่อการใช้	4.08 มาก	4.00 มาก	3.85 มาก	3.98 มาก
มีบริการเสริมพิเศษร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต	3.72 มาก	3.77 มาก	3.45 ปานกลาง	3.65 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 มาก	3.72 มาก	3.65 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 31 พบว่ากิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.82 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ระบบธนาคารมีความปลอดภัยสูง (4.15) มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ และเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้ (4.08) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารสามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนบริษัทได้ (3.85) มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.82) มีบริการเสริมพิเศษร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.72) ธนาคารมีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) (3.64) มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง (3.59) มีระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกหลายประเภท (3.46)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายวันทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.72 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ระบบธนาคารมีความปลอดภัยสูง และเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้ (4.00) มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ (3.85) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารสามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนบริษัทได้ และมีบริการเสริมพิเศษร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.77) ธนาคารมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง (3.62) มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.54) มีระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกหลายประเภท และธนาคารมีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) (3.46)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.65 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ระบบธนาคารมีความปลอดภัยสูง (3.91) เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้ (3.85) ธนาคารมีระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกหลายประเภท (3.83) ธนาคารมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องและมีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.68) มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ (3.53) ธนาคารมีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) (3.46) มีบริการเสริมพิเศษร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต ประกันภัยสินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต และระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารสามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนของบริษัทได้ (3.45)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ปัจจัยด้านราคา	ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	แบบรายเดือน	แบบรายวัน	แบบรายเดือน	
	ทั้งหมด	ทั้งหมด	และรายวัน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง	3.74 มาก	3.38 ปานกลาง	3.51 มาก	3.55 มาก
คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย	3.30 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
มีอัตราส่วนลดพิเศษ	3.56 มาก	2.77 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 มาก	3.20 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 32 พบว่ากิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมดผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.56 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (3.74) มีอัตราส่วนลดพิเศษ (3.56) คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.30)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายวันทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.20 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (3.38) คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.33) มีอัตราส่วนลดพิเศษ (2.77)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.35 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (3.51) มีอัตราส่วนลดพิเศษ (3.40) คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (2.90)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย	ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	แบบรายเดือน	แบบรายวัน	แบบรายเดือน และรายวัน	
	ทั้งหมด	ทั้งหมด	และรายวัน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ธนาคารมีความทันสมัย สะดวกเป็นระเบียบ	3.91 มาก	3.54 มาก	3.95 มาก	3.80 มาก
สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการติดต่อ	4.20 มาก	3.38 ปานกลาง	4.13 มาก	3.90 มาก
สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน	4.15 มาก	3.77 มาก	3.68 มาก	3.86 มาก
มีสาขาทั่วประเทศจำนวนมาก	3.97 มาก	3.69 มาก	3.20 ปานกลาง	3.62 มาก
มีเครื่อง ATM ของธนาคารจำนวนมาก	4.08 มาก	3.15 ปานกลาง	3.78 มาก	3.67 มาก
มีเครื่อง ATM ของธนาคารอยู่ในบริเวณบริษัท	3.72 มาก	2.85 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 มาก	3.40 ปานกลาง	3.64 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 33 พบว่ากิจกรรมที่จ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.00 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการติดต่อ (4.20) สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (4.15) มีเครื่อง ATM ของธนาคารจำนวนมาก (4.08) มีสาขาทั่วประเทศจำนวนมาก (3.97) ธนาคารมีความทันสมัยสถานที่ให้บริการสะดวกเป็นระเบียบ (3.91) มีเครื่อง ATM ของธนาคารอยู่ในบริเวณบริษัท (3.72)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายวันทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.40 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (3.77) มีสาขาทั่วประเทศจำนวนมาก (3.69) ธนาคารมีความทันสมัย สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ (3.54) สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการติดต่อ (3.38) มีตู้ ATM ของธนาคารจำนวนมาก (3.15) มีตู้ ATM ของธนาคารอยู่ในบริเวณบริษัท (2.85)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.65 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการติดต่อ (4.13) ธนาคารมีความทันสมัยสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ (3.95) มีตู้ ATM ของธนาคารจำนวนมาก (3.78) สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน (3.68) มีสาขาทั่วประเทศจำนวนมาก (3.20) มีตู้ ATM ของธนาคารอยู่ในบริเวณบริษัท (3.15)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	แบบรายเดือน	แบบรายวัน	แบบรายเดือน	
	ทั้งหมด	ทั้งหมด	และรายวัน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์และInternet แผ่นป้าย แผ่นพับ	3.50 มาก	3.25 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ	3.40 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
เสนอขายทางโทรศัพท์ หนังสือเสนอบริการ	3.05 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
มีพนักงานให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆแก่ลูกค้า	3.60 มาก	3.20 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 34 พบว่ากิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.47 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ มีพนักงานให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ แก่ลูกค้า (3.60) การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต (Internet) แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.50) คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ (3.40) เสนอขายทางโทรศัพท์ หนังสือเสนอบริการ (3.05)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายวันทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.20 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต (Internet) แผ่นป้าย แผ่นพับ (3.25) มีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ แก่ลูกค้า (3.20) คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ (3.10) เสนอขายทางโทรศัพท์ หนังสือเสนอ บริการ (3.15)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.22 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต (Internet) ผ่านป้าย แผ่นพับ (3.30) คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ (3.20) มีพนักงานให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ แก่ลูกค้า และเสนอขายทางโทรศัพท์ หนังสือเสนอบริการ (3.00)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญต่อบริการด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	แบบรายเดือน ทั้งหมด	แบบรายวัน ทั้งหมด	แบบรายเดือน และรายวัน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานของธนาคาร	4.00 มาก	3.31 ปานกลาง	3.80 มาก	3.70 มาก
มีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกบัตร ATM ที่รวดเร็ว	4.05 มาก	3.46 ปานกลาง	3.78 มาก	3.76 มาก
มีการส่งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต (Internet/Intranet)	3.82 มาก	3.54 มาก	3.47 ปานกลาง	3.61 มาก
มีการส่งข้อมูลเป็นแบบใส่แผ่นดิสเก็ต (Diskette)	3.69 มาก	3.92 มาก	2.93 ปานกลาง	3.51 มาก
บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย	4.00 มาก	4.08 มาก	3.55 มาก	3.88 มาก
ระบบบริการมีมาตรฐานสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.97 มาก	3.62 มาก	3.88 มาก	3.82 มาก
มีระบบจ่ายเงินเดือนให้พนักงานได้ทุกวัน	3.46 ปานกลาง	3.54 มาก	3.33 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง
สามารถส่งข้อมูลการจ่ายเงินเดือนได้ในวันเดียวกับวันจ่ายเงินเดือน	3.72 มาก	3.38 ปานกลาง	3.64 มาก	3.58 มาก
มีสาขาให้บริการในวันหยุด	3.44 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ	3.59 มาก	3.15 ปานกลาง	3.50 มาก	3.41 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 มาก	3.48 ปานกลาง	3.53 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 35 พบว่ากิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.75 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ มีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกบัตร ATM ที่รวดเร็ว (4.05) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานของธนาคาร และบริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย (4.00) ระบบบริการมีมาตรฐานสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3.97) มีการส่งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต (Internet/Intranet) (3.82) สามารถส่งข้อมูลเงินเดือนได้ในวันเดียวกับวันจ่ายเงินเดือน (3.72) มีการส่งข้อมูลเป็นแบบใส่แผ่นดิสเก็ต (Diskette) (3.69) มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (3.59) มีระบบจ่ายเงินเดือนให้พนักงานได้ทุกวัน (3.46) มีสาขาให้บริการในวันหยุด (3.44)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายวันทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.48 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย (4.08) มีการส่งข้อมูลเป็นแบบใส่แผ่นดิสเก็ต (Diskette) (3.92) ระบบบริการมีมาตรฐานสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3.62) มีการส่งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต (Internet/Intranet) และมีระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้ทุกวัน (3.54) มีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกบัตร ATM ที่รวดเร็ว (3.46) สามารถส่งข้อมูลเงินเดือนได้ในวันเดียวกับวันจ่ายเงินเดือน (3.38) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานของธนาคาร (3.31) มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (3.15) มีสาขาให้บริการในวันหยุด (2.92)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.53 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ระบบบริการมีมาตรฐานสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3.88) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานของธนาคาร (3.80) มีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกบัตร ATM ที่รวดเร็ว (3.78) สามารถส่งข้อมูลเงินเดือนได้ในวันเดียวกับวันจ่ายเงินเดือน (3.64) บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย (3.55) มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (3.50) มีการส่งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต (Internet/Intranet) (3.47) มีสาขาให้บริการในวันหยุด (3.40) มีระบบจ่ายเงินเดือนให้พนักงานได้ทุกวัน (3.33) มีการส่งข้อมูลเป็นแบบใส่แผ่นดิสเก็ต (Diskette) (2.93)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	แบบรายเดือน ทั้งหมด	แบบรายวัน ทั้งหมด	แบบรายเดือน และรายวัน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ	4.13 มาก	3.54 มาก	4.05 มาก	3.90 มาก
พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดี	4.05 มาก	4.08 มาก	3.75 มาก	3.93 มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.15 มาก	3.62 มาก	3.88 มาก	3.88 มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.10 มาก	3.46 ปานกลาง	3.95 มาก	3.85 มาก
พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้	3.97 มาก	3.69 มาก	3.76 มาก	3.80 มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	3.85 มาก	4.00 มาก	3.48 ปานกลาง	3.77 มาก
พนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง	3.97 มาก	3.31 ปานกลาง	3.73 มาก	3.67 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 มาก	3.66 มาก	3.80 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 36 พบว่ากิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.03 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (4.15) พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ (4.13) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (4.10) พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับ

บริการธนาคารอย่างดี (4.05) พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ และพนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง (3.97) พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี (3.85)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายวันทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.66 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดี (4.08) พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี (4.00) พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ (3.69) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (3.62) พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ (3.54) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (3.46) พนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง (3.31)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.80 มีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ (4.05) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (3.95) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (3.88) พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ (3.76) พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดี (3.75) พนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง (3.73) พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี (3.48)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการสร้างและ
การนำเสนอทางกายภาพที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน
ผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ทางกายภาพ	ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	แบบรายเดือน	แบบรายวัน	แบบรายเดือน	
	ทั้งหมด	ทั้งหมด	และรายวัน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ธนาคารมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ	4.13 มาก	4.00 มาก	3.66 มาก	3.93 มาก
ธนาคารมีบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์	3.97 มาก	3.92 มาก	3.45 ปานกลาง	3.78 มาก
ธนาคารมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการเช่น เครื่องATM,เครื่องฝากเงิน,เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน	4.00 มาก	4.08 มาก	3.72 มาก	3.93 มาก
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ	4.00 มาก	3.92 มาก	3.48 ปานกลาง	3.80 มาก
ธนาคารมีบริการที่หลากหลายตามความต้องการ ของลูกค้า	4.00 มาก	3.69 มาก	3.54 มาก	3.74 มาก
ธนาคารมีผู้ใช้บริการมาก	3.60 มาก	3.50 มาก	3.50 มาก	3.50 มาก
มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอให้บริการ	3.40 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
มีระบบการให้บริการตามคิว	3.64 มาก	3.31 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 มาก	3.69 มาก	3.54 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 37 พบว่ากิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากกว่า 3.84 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (4.13) ธนาคารมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน มีเครือข่ายสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ และมีบริการที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า (4.00) ธนาคารมีบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ (3.97) ธนาคารมีผู้ใช้บริการมาก (3.60) มีระบบการให้บริการ ตามคิว (3.64) มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอให้บริการ (3.40)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายวันทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากกว่า 3.69 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ธนาคารมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน (4.08) ธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (4.00) ธนาคารมีบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ และมีเครือข่ายสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ (3.92) ธนาคารมีบริการที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า (3.69) ธนาคารมีผู้ใช้บริการมาก (3.50) มีระบบการให้บริการตามคิว (3.31) มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอให้บริการ (3.10)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากกว่า 3.54 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ธนาคารมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน (3.72) ธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (3.66) ธนาคารมีบริการที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า (3.54) ธนาคารมีผู้ใช้บริการมาก (3.50) ธนาคารมีเครือข่ายสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ (3.48) ธนาคารมีบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ (3.45) มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอให้บริการ (3.40) มีระบบการให้บริการตามคิว (3.32)

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบ จากการให้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร
จำแนกตามจำนวนพนักงาน และลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย ของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่พบจากการให้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน
ผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ปัญหาที่พบจากการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์	จำนวนพนักงาน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 100 คน	100-300 คน	301-500 คน	501-1,000 คน	มากกว่า 1,000 คน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ธนาคารมีประเภทของระบบจ่าย เงินเดือนให้เลือกน้อย	3.10 ปานกลาง	3.50 มาก	3.30 ปานกลาง	3.70 มาก	3.20 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
ธนาคาร ไม่มีการปรับปรุงและ พัฒนาระบบบริการ	3.30 ปานกลาง	3.55 มาก	3.10 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.95 มาก	3.50 มาก
ธนาคาร ไม่มีระบบส่งข้อมูล เงินเดือนผ่าน Internet	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	3.62 มาก	3.00 ปานกลาง
ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคาร ไม่ สามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่าย เงินเดือนของบริษัทได้	3.40 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.74 มาก	4.62 มากที่สุด	3.30 ปานกลาง
ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ	3.60 มาก	3.40 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	4.37 มาก	3.40 ปานกลาง
ไม่มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูล เงินเดือน	3.30 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.92 มาก	3.40 ปานกลาง
ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารมี ความปลอดภัยน้อย	3.11 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.57 มาก	3.67 มาก	3.52 มาก	3.34 ปานกลาง
ไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต	3.44 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.71 มาก	3.67 มาก	3.12 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.88 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 38 พบว่ากิจการที่มีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.28 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ (3.60) ไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.44) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนของบริษัทได้ (3.40) ไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการ และไม่มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.30) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารมีความปลอดภัยน้อย (3.11) มีประเภทของระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกน้อย (3.10) ไม่มีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) (3.00)

กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.29 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการ (3.55) มีประเภทของระบบเงินเดือนให้เลือกน้อย (3.50) ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ (3.40) ไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.33) ไม่มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.30) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารมีความปลอดภัยน้อย (3.16) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนของบริษัทได้ (3.10) ธนาคารไม่มีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) (3.00)

กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.24 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.71) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารมีความปลอดภัยน้อย (3.57) ธนาคารมีประเภทของระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกน้อย และไม่มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.30) ธนาคารไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการ และระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนของบริษัทได้ (3.10) ไม่มีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) และไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ (2.90)

กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.38 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อยคือ ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนของบริษัทได้ (3.74) ธนาคารมีประเภทของระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกน้อย (3.70) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารมีความปลอดภัยน้อย และไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.67) ธนาคารไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการ และไม่มีระบบ

ตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ (3.30) ไม่มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.00) ไม่มีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) (2.70)

กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.88 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาข้อย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนของบริษัทได้ (4.62) ธนาคารไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้บริการ (3.95) ไม่มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.92) ธนาคารไม่มีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) และระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารมีความปลอดภัยน้อย (3.62) ธนาคารมีประเภทของระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกน้อย (3.20) ไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.12) ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ (2.50)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านราคา ที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านราคา	จำนวนพนักงาน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 100 คน	100-300 คน	301-500 คน	501-1,000 คน	มากกว่า 1,000 คน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง	3.17 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	4.00 มาก	3.33 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย	3.10 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย	2.94 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	4.00 มาก	4.25 มาก	3.33 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.51 มาก	3.54 มาก	3.70 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 53 พบว่ากิจการที่มีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.07 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (3.17) คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.10) มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย (2.94)

กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.17 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (3.31) มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย (3.21) คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.00)

กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.51 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือคิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (4.00) คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.40) มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย (3.14)

กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.54 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย (4.00) คัดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (3.33) คัดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.30)

กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.70 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย (4.25) คัดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.10) คัดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (3.04)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย ของปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ที่พบจากการให้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ปัญหาที่พบจากการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวนพนักงาน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 100 คน	100-300 คน	301-500 คน	501-1,000 คน	มากกว่า 1,000 คน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
สาขาของธนาคารอยู่ไกลบริษัท	2.89 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.71 มาก	3.67 มาก	3.75 มาก	3.42 ปานกลาง
สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อย	3.06 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
ตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย	3.22 ปานกลาง	3.67 มาก	3.29 ปานกลาง	3.67 มาก	3.90 มาก	3.58 มาก
ตู้ ATM ของธนาคารอยู่ไกลบริษัท	3.00 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.67 มาก	4.37 มาก	3.37 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.04 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.58 มาก	3.82 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 40 พบว่ากิจการที่มีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.04 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ตู้ ATM ของธนาคาร

มีจำนวนน้อย (3.22) สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อย (3.06) ตู้ ATM ของธนาคารอยู่ไกลบริษัท (3.00) สาขาของธนาคารตั้งอยู่ไกลบริษัท (2.89)

กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.48 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย (3.67) สาขาของธนาคารตั้งอยู่ไกลบริษัท (3.46) สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อย (3.41) ตู้ ATM ของธนาคารอยู่ไกลบริษัท (3.38)

กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.15 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ สาขาของธนาคารตั้งอยู่ไกลบริษัท (3.71) สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อย และตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย (3.31) ตู้ ATM ของธนาคารอยู่ไกลบริษัท (3.29)

กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.58 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ สาขาของธนาคารตั้งอยู่ไกลบริษัท (3.72) ตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย และตู้ ATM ของธนาคารอยู่ไกลบริษัท (3.67) สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อย (3.33)

กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.82 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ตู้ ATM ของธนาคารอยู่ไกลบริษัท (4.37) ตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย (3.90) สาขาของธนาคารตั้งอยู่ไกลบริษัท (3.75) สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อย (3.25)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย ของปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือน พนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวน พนักงาน

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวนพนักงาน					ค่าเฉลี่ย รวม
	ต่ำกว่า 100 คน	100-300 คน	301-500 คน	501-1,000 คน	มากกว่า 1,000 คน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ	3.10 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.70 มาก	3.00 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
ไม่มีพนักงานธนาคารมาให้ คำแนะนำบริการที่บริษัท	3.30 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.80 มาก	3.65 มาก	3.30 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.20 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.75 มาก	3.27 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 41 พบว่ากิจการที่มีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.20 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำบริการที่บริษัท (3.30) ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ (3.10)

กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.15 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำบริการที่บริษัท (3.30) ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ (3.00)

กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.15 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ (3.30) ไม่มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำบริการที่บริษัท (3.00)

กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.75 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียง

ตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำบริการที่บริษัท (3.80) ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ (3.70)

กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.27 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีพนักงานธนาคารมาให้คำแนะนำบริการที่บริษัท (3.65) ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ (3.00)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวนพนักงาน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 100 คน	100-300 คน	301-500 คน	501-1,000 คน	มากกว่า 1,000 คน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ขั้นตอนบริการของระบบมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ลำบาก	3.39 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	4.00 มาก	3.55 มาก	3.41 ปานกลาง
มีความผิดพลาดของธนาคารในการให้บริการบ่อย	3.06 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	4.67 มากที่สุด	3.51 มาก	3.10 ปานกลาง
ระบบจ่ายเงินเดือนให้พนักงานได้เฉพาะวันทำการ	3.22 ปานกลาง	3.64 มาก	3.43 ปานกลาง	4.00 มาก	3.45 ปานกลาง	3.51 มาก
บริษัทต้องส่งข้อมูลเงินเดือนล่วงหน้า 2-วันก่อนจ่ายเงินเดือน	3.50 มาก	3.48 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	4.33 มาก	3.47 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง
บริษัทต้องจ่ายเงินให้ธนาคารล่วงหน้า 1-2วันเพื่อไว้จ่ายเงินเดือน	3.48 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.84 มาก	3.46 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
ไม่มีสาขาให้บริการในวันหยุด	3.44 ปานกลาง	3.52 มาก	3.57 มาก	3.67 มาก	3.27 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
ไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ	3.39 ปานกลาง	3.66 มาก	3.14 ปานกลาง	3.67 มาก	3.64 มาก	3.53 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	4.04 มาก	3.48 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 42 พบว่ากิจการที่มีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.34 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ บริษัทต้องส่งข้อมูลเงินเดือนล่วงหน้า 1-2 วันก่อนจ่ายเงินเดือน (3.50) บริษัทต้องจ่ายเงินให้ธนาคารล่วงหน้า 1-2 วันเพื่อไว้จ่ายเงินเดือน (3.48) ไม่มีสาขาให้บริการในวันหยุด (3.44) ขั้นตอนบริการของระบบมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ลำช้า และไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (3.39) ระบบจ่ายเงินเดือนให้พนักงานได้เฉพาะวันทำการ (3.22) มีความผิดพลาดของธนาคารในการให้บริการบ่อย (3.06)

กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.42 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (3.66) ระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้เฉพาะวันทำการ (3.64) ไม่มีสาขาให้บริการในวันหยุด (3.52) บริษัทต้องส่งข้อมูลเงินเดือนล่วงหน้า 1-2 วันก่อนจ่ายเงินเดือน (3.48) บริษัทต้องจ่ายเงินให้ธนาคารล่วงหน้า 1-2 วันเพื่อไว้จ่ายเงินเดือน (3.38) ขั้นตอนบริการของระบบมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ลำช้า (3.33) มีความผิดพลาดของธนาคารในการให้บริการบ่อย (2.97)

กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.22 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีสาขาให้บริการในวันหยุด (3.57) ระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้เฉพาะวันทำการ และบริษัทต้องส่งข้อมูลเงินเดือนล่วงหน้า 1-2 วันก่อนจ่ายเงินเดือน (3.43) บริษัทต้องจ่ายเงินให้ธนาคารล่วงหน้า 1-2 วันเพื่อไว้จ่ายเงินเดือน (3.29) ขั้นตอนบริการของระบบมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ลำช้า และไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (3.14) มีความผิดพลาดของธนาคารในการให้บริการบ่อย (2.57)

กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.04 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ มีความผิดพลาดของธนาคารในการให้บริการบ่อย (4.67) บริษัทต้องส่งข้อมูลเงินเดือนล่วงหน้า 1-2 วันก่อนจ่ายเงินเดือน (4.33) ขั้นตอนบริการของระบบมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ลำช้า และระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้เฉพาะวันทำการ (4.00) บริษัทต้องจ่ายเงินให้ธนาคารล่วงหน้า 1-2 วันเพื่อไว้จ่ายเงินเดือน (3.84) ไม่มีสาขาให้บริการในวันหยุด และไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (3.67)

กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.48 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (3.64) ขั้นตอนบริการของระบบมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ลำช้า (3.55) มีความผิดพลาดของธนาคารในการให้บริการบ่อย (3.51) บริษัทต้องส่งข้อมูลเงินเดือนล่วงหน้า 1-2 วันก่อนจ่ายเงินเดือน (3.47) บริษัทต้องจ่ายเงินให้ธนาคารล่วงหน้า 1-2 วัน เพื่อไว้จ่ายเงินเดือน (3.46) ระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้เฉพาะวันทำการ (3.45) ไม่มีสาขาให้บริการในวันหยุด (3.27)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ ที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ปัญหาที่พบจากการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวนพนักงาน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 100 คน	100-300 คน	301-500 คน	501-1,000 คน	มากกว่า 1,000 คน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ	3.61 มาก	3.16 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	4.70 มากที่สุด	3.44 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคาร	3.44 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	4.67 มากที่สุด	2.69 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า	3.33 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	4.33 มาก	3.50 มาก	3.30 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	4.55 มากที่สุด	3.24 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 43 พบว่ากิจการที่มีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.45 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษา

บริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและไม่สุภาพ (3.61) พนักงานขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคาร (3.44) พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า (3.33)

กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.16 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า (3.25) พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ (3.16) พนักงานขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคาร (3.08)

กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.24 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ และขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า (3.29) พนักงานขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคาร (3.14)

กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.55 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อยคือ พนักงานขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคาร (4.70) พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ (4.67) พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า (4.33)

กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.24 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า (3.50) พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ (3.44) พนักงานขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคาร (2.69)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย ของปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ที่พบจากการใช้ บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ด้านการสร้างและการนำเสนอ ทางกายภาพ	จำนวนพนักงาน					ค่าเฉลี่ย รวม
	ต่ำกว่า 100 คน	100-300 คน	301-500 คน	501-1,000 คน	มากกว่า 1,000 คน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ธนาคารที่ไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการ เช่นเครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน	3.00 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.57 มาก	3.38 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ธนาคารไม่มีบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) โทรศัพท์	3.22 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.67 มาก	3.06 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง
ไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ	3.39 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.57 มาก	3.33 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง
ใช้ระบบขึ้นรถตามแถวคิว	3.28 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.50 มาก	3.41 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 44 พบว่ากิจการที่มีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.22 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้ บริการ (3.39) ใช้ระบบขึ้นรถตามแถวคิว (3.28) ไม่มีบริการทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ (3.22) ไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน (3.00)

กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการสร้างและ การนำเสนอทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.15 โดยมีค่าเฉลี่ยของ แต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อยคือใช้ระบบขึ้นรถตามแถวคิว (3.39) ไม่มีเครื่อง อิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน

(3.25) ไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ (3.08) ไม่มีบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต(Internet) ทางโทรศัพท์ (2.90)

กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.50 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน และไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ (3.47) ไม่มีบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่นอินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ และใช้ระบบขึ้นรถตามแถวคิว (3.43)

กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.41 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีบริการทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ (3.67)ไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการเช่นเครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน (3.38) ไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ และใช้ระบบขึ้นรถตามแถวคิว (3.33)

กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน ผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.99 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน (3.31) ใช้ระบบขึ้นรถตามแถวคิว (3.09) ไม่มีบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ (3.06) ไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ (2.80)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย ของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน ผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ปัญหาที่พบจากการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์	ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	แบบรายเดือน	แบบรายวันทั้ง	แบบรายเดือน	
	ทั้งหมด	หมด	และรายวัน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ธนาคารมีประเภทของระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกน้อย	3.40 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
ธนาคารไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการ	3.50 มาก	3.50 มาก	3.50 มาก	3.50 มาก
ธนาคารไม่มีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่าน Internet	3.00 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนของบริษัทได้	3.30 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ	3.40 ปานกลาง	3.70 มาก	3.40 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
ไม่มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน	3.50 มาก	3.70 มาก	3.20 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารมีความปลอดภัยน้อย	3.56 มาก	3.08 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง
ไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต	3.38 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.53 มาก	3.43 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 45 พบว่ากิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.38 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อยคือระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคาร มีความปลอดภัยน้อย (3.56) ธนาคารไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการ และไม่มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.50) ธนาคารมีประเภทของระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกน้อย และไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ (3.40) ไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต

สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.38) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนของบริษัทได้ (3.30) ธนาคารไม่มีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) (3.00)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายวันทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.41 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือน โดยอัตโนมัติ และไม่มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.70) ธนาคารไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการ (3.50) ธนาคารมีประเภทของระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกน้อย (3.40) ไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.38) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารมีความปลอดภัยน้อย (3.38) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนบริษัทได้ (3.30) ธนาคารไม่มีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) (3.20)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.34 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต (3.53) ธนาคารไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการ (3.50) ธนาคารมีประเภทของระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกน้อย ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนของบริษัทได้ ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ (3.40) ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารมีความปลอดภัยน้อย (3.26) ไม่มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน (3.20) ธนาคารไม่มีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) (3.10)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย ของปัญหาด้านราคา ที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านราคา	ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	แบบรายเดือนทั้งหมด	แบบรายวันทั้งหมด	แบบรายเดือนและรายวัน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง	3.44 ปานกลาง	3.77 มาก	2.72 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย	3.20 ปานกลาง	3.60 มาก	3.00 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย	3.44 ปานกลาง	3.54 มาก	3.10 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36 ปานกลาง	3.64 มาก	2.94 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.49-5.00 มาก 3.49-4.49 ปานกลาง 2.49-3.49 น้อย 1.49-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 46 พบว่ากิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.36 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาอยู่เรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง และมีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย (3.44) คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.20)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายวันทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.64 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาอยู่เรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (3.77) คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.60) มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย (3.54)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.94 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาอยู่เรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย (3.10) คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย (3.00) คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง (2.72)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย ของปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	แบบรายเดือนทั้งหมด	แบบรายวันทั้งหมด	แบบรายเดือนและรายวัน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
สาขาของธนาคารตั้งอยู่ไกลบริษัท	3.87 มาก	3.23 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อย	3.67 มาก	3.31 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
ตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย	3.85 มาก	3.69 มาก	3.20 ปานกลาง	3.58 มาก
ตู้ ATM ของธนาคารอยู่ไกลบริษัท	3.54 มาก	3.62 มาก	3.00 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 มาก	3.46 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 47 พบว่ากิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.73 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ สาขาของธนาคารตั้งอยู่ไกลบริษัท (3.87) ตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย (3.85) สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อย (3.67) ตู้ ATM ของธนาคารอยู่ไกลบริษัท (3.54)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายวันทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.46 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อยคือตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย (3.69) ตู้ ATM ของธนาคารอยู่ไกลบริษัท (3.62) สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อย (3.31) สาขาของธนาคารตั้งอยู่ไกลบริษัท (3.23)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.13 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อยคือตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย (3.20) สาขาของธนาคารตั้งอยู่ไกลบริษัท (3.17) สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อย (3.13) ตู้ ATM ของธนาคารอยู่ไกลบริษัท (3.00)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย ของปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ที่พบจากการให้บริการจ่ายเงินเดือน พนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะ การจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ปัญหาที่พบจากการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	แบบรายเดือน ทั้งหมด	แบบรายวัน ทั้งหมด	แบบรายเดือน และรายวัน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ	3.20 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
ไม่มีพนักงานธนาคารมาให้คำแนะนำบริการ ที่บริษัท	3.30 ปานกลาง	3.50 มาก	3.30 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 48 พบว่ากิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมดผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.25 โดยมีค่าเฉลี่ย ของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีพนักงานธนาคารมาให้คำแนะนำบริการ ที่บริษัท (3.30) ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ (3.20)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายวันทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านส่งเสริม การตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.20 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อย เรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีพนักงานธนาคารมาให้คำแนะนำบริการที่บริษัท (3.50) ไม่มีการ โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ (2.90)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.15 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละ ปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือไม่มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำบริการที่บริษัท (3.30) ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ (3.00)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือน พนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะ การจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ	ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	แบบรายเดือน ทั้งหมด	แบบรายวัน ทั้งหมด	แบบรายเดือน และรายวัน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ขั้นตอนบริการของระบบมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ลำช้า	3.54 มาก	3.62 มาก	3.07 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
มีความผิดพลาดของธนาคารในการ ให้บริการบ่อย	3.31 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
ระบบจ่ายเงินเดือนให้พนักงานได้เฉพาะ วันทำการ	3.64 มาก	3.85 มาก	3.05 ปานกลาง	3.51 มาก
บริษัทต้องส่งข้อมูลเงินเดือนล่วงหน้า 1-2 วัน ก่อนจ่ายเงินเดือน	3.51 มาก	3.54 มาก	3.41 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง
บริษัทต้องจ่ายเงินให้ธนาคารล่วงหน้า 1-2 วัน เพื่อไว้จ่ายเงินเดือน	3.33 ปานกลาง	3.54 มาก	3.35 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
ไม่มีสาขาให้บริการในวันหยุด	3.46 ปานกลาง	4.00 มาก	3.00 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
ไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ	3.72 มาก	4.08 มาก	3.10 ปานกลาง	3.53 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 มาก	3.65 มาก	3.15 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 49 พบว่ากิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.50 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (3.72) ระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้เฉพาะวันทำการ (3.64) ขั้นตอนบริการของระบบมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ลำช้า (3.54) บริษัทต้องส่งข้อมูลเงินเดือนล่วงหน้า 1-2 วันก่อนจ่ายเงินเดือน (3.51) ไม่มีสาขาให้บริการในวันหยุด (3.46) บริษัทต้องยินยอมจ่ายเงินให้ธนาคารล่วงหน้า 1-2 วันเพื่อไว้จ่ายเงินเดือน (3.33) มีความผิดพลาดของธนาคารในการให้บริการบ่อย (3.31)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายวันทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.65 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (4.08) ไม่มีสาขาให้บริการในวันหยุด (4.00) ระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้เฉพาะวันทำการ (3.85) ขั้นตอนบริการของระบบมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ลำช้า (3.62) บริษัทต้องส่งข้อมูลเงินเดือนล่วงหน้า 1-2 วันก่อนจ่ายเงินเดือน และต้องยินยอมจ่ายเงินให้ธนาคารล่วงหน้า 1-2 วัน เพื่อไว้จ่ายเงินเดือน (3.54) มีความผิดพลาดของธนาคารในการให้บริการบ่อย (2.92)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.15 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ บริษัทต้องส่งข้อมูลเงินเดือนล่วงหน้า 1-2 วันก่อนจ่ายเงินเดือน (3.41) บริษัทต้องยินยอมจ่ายเงินให้ธนาคารล่วงหน้า 1-2 วัน เพื่อไว้จ่ายเงินเดือน (3.35) ไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ (3.10) มีความผิดพลาดของธนาคารในการให้บริการบ่อย (3.08) ขั้นตอนบริการของระบบมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ลำช้า (3.07) ระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้เฉพาะวันทำการ (3.05) ไม่มีสาขาให้บริการในวันหยุด (3.00)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย ของปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการที่พบจากการให้บริการจ่ายเงินเดือน พนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะ การจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ปัญหาที่พบจากการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	แบบรายเดือน	แบบรายวัน	แบบรายเดือน	
	ทั้งหมด	ทั้งหมด	และรายวัน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษา บริการของธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ ไม่สุภาพ	3.59 มาก	3.23 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการ ของธนาคาร	3.62 มาก	2.92 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า	3.69 มาก	3.15 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 มาก	3.10 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 50 พบว่ากิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.63 โดยมีค่าเฉลี่ยของ แต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า (3.69) พนักงานขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการของธนาคาร (3.62) พนักงานไม่สามารถให้ คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ (3.59)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายวันทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านบุคลากร ที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.10 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อย เรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ (3.23) พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า (3.15) พนักงาน ขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการของธนาคาร (2.92)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.09 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษา บริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ (3.19) พนักงานขาดความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับบริการของธนาคาร (3.06) พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า (3.04)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย ของปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ที่พบจากการใช้ บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการสร้างและ การนำเสนอทางกายภาพ	ลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	แบบรายเดือน ทั้งหมด	แบบรายวัน ทั้งหมด	แบบรายเดือน และรายวัน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ธนาคารที่ไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝาก เช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน	3.62 มาก	2.77 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ธนาคารไม่มีบริการทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์	3.36 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง
ไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ	3.44 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง
ใช้ระบบขึ้นรถตามแถวคิว	3.51 มาก	3.92 มาก	2.50 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 51 พบว่ากิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.48 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการเช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน (3.62) ใช้ระบบ ขึ้นรถตามแถวคิว (3.51) ไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ (3.44) ไม่มีบริการทางธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ (3.36)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนแบบรายวันทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.20 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ใช้ระบบยื่นรอตตามแถวคิว (3.92) ไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ (3.23) ไม่มีบริการทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ (2.85) ไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน (2.77)

กิจการที่จ่ายเงินเดือนทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.98 โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละปัญหาย่อยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน (3.49) ไม่มีบริการทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ (3.13) ไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ (2.80) ใช้ระบบยื่นรอตตามแถวคิว (2.50)

ส่วนที่ 6 ปัจจัยและปัญหาอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

จากการศึกษาสามารถรวบรวมข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดจากแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยและปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ดังนี้

1. ด้านปัจจัยอื่นๆ และข้อเสนอแนะ

1.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

- 1.1.1 ใช้กับธนาคารที่ใช้สินเชื่อ
- 1.1.2 ใช้ตามที่บริษัทแม่เป็นผู้กำหนด
- 1.1.3 ใช้ตามที่พนักงานส่วนใหญ่เห็นชอบ
- 1.1.4 ใช้บริการเพราะมีประกันอุบัติเหตุรวมด้วย

1.2 ปัจจัยด้านราคา

- 1.2.1 ไม่ควรที่จะเปลี่ยนแปลงราคาบ่อยมากนัก ขั้นต่ำควรที่จะขึ้นราคาเดิมต่อ 1 ปี
- 1.2.2 ค่าธรรมเนียมแต่ละธนาคารที่ให้บริการควรเป็นราคามาตรฐานเดียวกัน

1.3 ปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

- 1.3.1 เลือกใช้บริการเพราะมีตู้ ATM ตั้งให้ที่บริษัท
- 1.3.2 ควรมีบริการเปิดบัญชีพร้อมทำบัตร ATM ให้ที่บริษัท
- 1.3.3 ต้องมีสาขาให้บริการในเขตนิคมอุตสาหกรรม ใกล้บริษัท

1.4 ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)

- 1.4.1 ธนาคารควรมีพนักงานเข้ามาเสนอบริการต่อลูกค้า เพื่อที่จะได้มีการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับบริการที่ชัดเจน
- 1.4.2 ควรมีบริการเสริมพิเศษร่วมด้วย เช่น ประกันอุบัติเหตุรายปี เพราะลูกจ้างมีรายได้น้อย

2. ปัญหาจากการใช้บริการ

- 2.1 ในช่วงวันการจ่ายเงินเดือน ต้องเข้าแถวรอใช้เครื่อง ATM นานมาก
- 2.2 ในเวลากลางวัน ซึ่งเป็นช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน พนักงานจะออกมาใช้ธนาคารเป็นจำนวนมาก แต่มีพนักงานธนาคารให้บริการน้อยทำให้ช้า
- 2.3 คิดค่าธรรมเนียมบริการจ่ายเงินเดือนต่อรายการสูงไป
- 2.4 ไม่มีพนักงานให้คำปรึกษาด้านการใช้โปรแกรม
- 2.5 สาขาคับแคบ
- 2.6 ใช้บริการธนาคารเดิมมานานแล้วถ้าเปลี่ยนธนาคารจะยุ่งยากในการเปลี่ยนบัญชีเงินเดือนของพนักงานของบริษัท
- 2.7 จ่ายเงินเดือนเป็นเงินสดเพราะมีพนักงานน้อยและประหยัดค่าธรรมเนียมธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved