



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ข

เลขที่.....

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านจ่ายเงินเดือนผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด เพื่อนำไปประกอบการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระด้วยตนเองของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขอขอบคุณในความกรุณาของท่าน ที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงใน หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือก โปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่น ๆ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่

1 ประธานกรรมการ2 กรรมการผู้จัดการ3 ผู้จัดการฝ่ายบุคคล4 ผู้จัดการฝ่ายการเงิน5 อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ประเภทธุรกิจของกิจการจัดอยู่อุตสาหกรรมประเภทใด

1 อิเล็กทรอนิกส์2 เครื่องใช้ไฟฟ้า3 ผลิตภัณฑ์ส่วนรถยนต์4 ผลิตภัณฑ์พลาสติก5 ผลิตภัณฑ์พลาสติก6 อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ธุรกิจจดทะเบียนก่อตั้งในลักษณะใด

1 บริษัทมหาชนจำกัด2 บริษัทจำกัด3 ห้างหุ้นส่วนจำกัด4 ห้างหุ้นส่วนสามัญ5 อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

1 ไม่เกิน 20 ล้านบาท2 21 - 70 ล้านบาท3 71 - 120 ล้านบาท4 121 - 200 ล้านบาท5 มากกว่า 200 ล้านบาท

5. ระยะเวลาเปิดดำเนินการจนถึงปัจจุบัน

- 1 ต่ำกว่า 5 ปี
 2 5 - 10 ปี
 3 11 - 15 ปี
 4 15 - 20 ปี
 5 มากกว่า 20 ปี

6. บริษัทมีจำนวนพนักงานทั้งหมด.....คน

- 1 ต่ำกว่า 100 คน
 2 100 - 300 คน
 3 301 - 500 คน
 4 501 - 1,000 คน
 5 มากกว่า 1,000 คน

7. ปัจจุบันบริษัทจ่ายเงินเดือนพนักงานเป็นแบบใด

- 1 แบบรายเดือนทั้งหมด
 2 แบบรายวันทั้งหมด
 3 ทั้งแบบรายเดือนและรายวัน
 4 อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ปัจจุบันบริษัทจ่ายเงินเดือนพนักงานวิธีใด

- 1 จ่ายเป็นเงินสด
 2 จ่ายผ่านระบบธนาคาร
 3 จ่ายเป็นเงินสดและจ่ายผ่านระบบธนาคาร

9. ปัจจุบันบริษัทเลือกใช้ระบบจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคารพาณิชย์ใด (กรณีจ่ายผ่านระบบธนาคาร)

- 1 บมจ.กรุงเทพ
 2 บมจ. กรุงศรีอยุธยา
 3 บมจ.กสิกรไทย
 4 บมจ.กรุงไทย
 5 บมจ.ไทยพาณิชย์
 6 บมจ.เอเซีย
 7 บมจ.นครหลวงไทย
 8 อื่นๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือน

พนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ท่านเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ในแต่ละระดับความสำคัญ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ธนาคารมีระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกหลายประเภท					
2. ธนาคารมีการปรับปรุงและพัฒนาาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง					
3. ธนาคารมีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่าน Internet					
4. ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารสามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนของบริษัทได้					
5. มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ					
6. มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน					
7. ระบบของธนาคารที่มีความปลอดภัยสูง					
8. เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้					
9. มีบริการเสริมพิเศษร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต					
10. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
ราคา (Price)					
1. คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง					
2. คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย					
3. การมีอัตราส่วนลดพิเศษ					
4. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ธนาคารมีความทันสมัย สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ					
2. สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกในการติดต่อ					
3. สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน					
4. มีสาขาทั่วประเทศจำนวนมาก					
5. มีตู้ ATM ของธนาคารจำนวนมาก					
6. มีตู้ ATM ของธนาคารอยู่ในบริเวณบริษัท					
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
การส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต (Internet) แผ่นป้าย แผ่นพับ					
2. คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ					
3. เสนอขายทางโทรศัพท์ หนังสือเสนอบริการ					
4. มีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ แก่ลูกค้า					
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
กระบวนการให้บริการ (Process)					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานธนาคาร					
2. มีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกบัตร ATM ที่รวดเร็ว					
3. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต Internet/Intranet					
4. มีการส่งข้อมูลใส่แผ่นดิสเก็ต (Diskette)					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการให้บริการ (Process) ต่อ					
5. การบริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย					
6. ระบบบริการมีมาตรฐานสม่ำเสมอ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
7. มีระบบจ่ายเงินเดือนให้พนักงานได้ทุกวัน					
8. สามารถส่งข้อมูลการจ่ายเงินเดือนได้ในวันเดียวกับวันจ่ายเงินเดือนพนักงาน					
9. มีสาขาให้บริการในวันหยุด					
10. มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ					
11. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
บุคลากรที่ให้บริการ (People)					
1. พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของ ธนาคารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ					
2. พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดี					
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
4. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค					
5. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้					
6. พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี					
7. พนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง					
8. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)					
1. ธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					
2. ธนาคารมีบริการทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์					
3. ธนาคารมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน					
4. ธนาคารมีเครือข่ายสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ					
5. ธนาคารมีบริการที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า					
6. ธนาคารที่มีผู้ใช้บริการมาก					
7. มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ					
8. มีระบบการให้บริการตามคิว					
9. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยอื่นๆที่ท่านเห็นว่ามีส่วนต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร โปรดระบุ

.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติ
ของธนาคาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าเป็นปัญหาที่มีระดับความสำคัญต่อการ
ตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ธนาคารมีประเภทของระบบจ่ายเงินเดือนให้เลือกน้อย					
2. ธนาคารไม่มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ					
3. ธนาคารไม่มีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่าน Internet					
4. ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนของบริษัทได้					
5. ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ					
6. ไม่มีรายงานให้ตรวจสอบก่อนส่งข้อมูลเงินเดือน					
7. ระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารมีความปลอดภัยน้อย					
8. ไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต					
ราคา (Price)					
1. คิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง					
2. คิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย					
3. มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย					

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. สาขาของธนาคารตั้งอยู่ไกลบริษัท					
2. สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อย					
3. ตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย					
4. ตู้ ATM ของธนาคารอยู่ไกลบริษัท					
การส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ					
2. ไม่มีพนักงานธนาคารมาให้คำแนะนำบริการที่บริษัท					
กระบวนการให้บริการ (Process)					
1. ขั้นตอนบริการของระบบมีความยุ่งยากซับซ้อน ลำบาก					
2. มีความผิดพลาดของธนาคารในการให้บริการบ่อย					
3. ระบบจ่ายเงินเดือนให้พนักงานได้เฉพาะวันทำการ					
4. บริษัทต้องส่งข้อมูลการจ่ายเงินเดือนก่อนวันจ่ายเงินเดือน พนักงาน 1-2 วัน					
5. บริษัทต้องมียอดเงินในบัญชีบริษัทเพื่อจ่ายเงินเดือนให้พนักงานก่อนวันจ่ายเงินเดือนพนักงาน 1-2 วัน					
6. ไม่มีสาขาที่ใกล้บริษัทบริการในวันหยุด					
7. ไม่มีสาขาที่ใกล้บริษัทให้บริการนอกเวลาราชการ					

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บุคลากรที่ให้บริการ (People)					
1. พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของ ธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ					
2. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคาร					
3. พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า					
การสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)					
1. ธนาคารไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน					
2. ธนาคารไม่มีบริการทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์					
3. ไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ					
4. ใช้ระบบยื่นรอกตามแถวคิว					

ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวนิศารัตน์ อินสว่าง
วัน เดือน ปีเกิด	19 มิถุนายน 2507
ประวัติการศึกษา	สำเร็จปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2531 เจ้าหน้าที่ 1 ฝ่ายสาขาภูมิภาค บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พ.ศ. 2544 เจ้าหน้าที่ 4 ฝ่ายกิจการสาขาภูมิภาค บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พ.ศ. 2547 เจ้าหน้าที่ 6 ฝ่ายบริหารการขายผลิตภัณฑ์และบริการ บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved