

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือน
พนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ประกอบการ
ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด

ผู้เขียน นางสาวนิศารัตน์ อินสว่าง

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

| | |
|-----------------------------|---------------|
| อาจารย์ ดร. รวี ลงกานี | ประธานกรรมการ |
| อาจารย์ บุญสวาท พฤทธิกานนท์ | กรรมการ |
| อาจารย์ เรนีส เสริมบุญสร้าง | กรรมการ |

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง จำนวน 105 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายบุคคล ธุรกิจอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ลักษณะเป็นบริษัทจำกัด มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 200 ล้านบาท ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ต่ำกว่า 5 ปี มีพนักงานจำนวน 100- 300 คน จ่ายเงินเดือนพนักงานเป็นทั้งแบบรายเดือนและรายวัน โดยจ่ายผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร และใช้ระบบจ่ายเงินเดือนของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญมาก เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นดังนี้ ด้านบุคลากรที่ให้บริการได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดี ด้านผลิตภัณฑ์ได้แก่ ระบบของธนาคารมีความปลอดภัยสูง ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการติดต่อ ด้านสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ พร้อมทั้งมีบริการทางเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย ด้านราคา ได้แก่ การคิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง ด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคารแก่ลูกค้า

ปัญหาที่พบ จากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาปานกลาง เรียงตามลำดับปัญหา ดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาย่อยที่พบมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ธนาคารไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการได้แก่ พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและไม่สุภาพ ด้านราคา ได้แก่ ธนาคารเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมบริการสูงขึ้นบ่อย ด้านสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคารใช้ระบบให้ลูกค้ายื่นรอใช้บริการตามแถวคิว ด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารที่กิจการลูกค้า

Independent Study Title Factors Affecting Decision Making of Entrepreneur on Using Payroll Account via Automatic Banking System in Eastern Seaboard Industrial Estate

Author Miss Nisarat Insawang

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

| | |
|----------------------------------|-------------|
| Lecturer Dr. Ravi Lonkani | Chairperson |
| Lecturer Boonsawart Prucksiganon | Member |
| Lecturer Renus Sermboonsang | Member |

ABSTRACT

The purpose of this study was to study the factors affecting decision making of entrepreneurs on using payroll account via automatic banking system in Eastern Seaboard Industrial Estate. Data were collected by questioning entrepreneurs in Eastern Seaboard Industrial Estate in Rayong province. In total, 105 respondents were investigated. The data were analyzed and presented in the form of frequency table, percentages and means.

The results of this study revealed that most respondents were human resource manager dealing in motor vehicle parts production. In general, companies' registered capitals were more than 200 million Baht. The companies have been in business for less than 5 years with 100-300 employees. Their daily and monthly payrolls were paid via payroll accounts from banks. Most employees use payroll account via automatic banking system from Bank of Ayudhya Public Company Limited.

The factors affecting decision making of entrepreneurs on using payroll account via automatic banking system in Eastern Seaboard Industrial Estate ranging from highest to lowest scores of important level were people, product, place/distribution channel, physical evidence, service process, price and promotion factors respectively.

The highest scores of sub-factor which affected the entrepreneurs in each main marketing mix factors could be summarized as bellows: For people, it was the efficiency of bank staff, For product, the sub-factor was the bank's reliable security system. For place, the sub-factor was the branch's easy - access convenient location. For physical evidence factors, the sub-factors were the bank's reputation in providing trustworthy service and electronic services such as ATM depositary machine, check depositary machine and book update machine respectively. For process factor, it was the advance technology system. For price, it was reasonable fee. And, for promotion factor, the sub-factor was recommendations of various bank products from bank staffs.

The results of this study found that problems of using payroll account via automatic banking system were at medium level for all factors. Among eah medium level main factor, the highest score of sub-factors were insufficient ATM machines, the inflexible office hour, no improvement in developing the bank service system, staffs' lack of proficiency in providing quick, accurate and polite consultations, frequent increasing bank service fees, long queued up system and insufficient representative staff to introduce new services.