

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรม	
ทฤษฎีและแนวคิด	5
ทบทวนวรรณกรรม	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	9
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	11

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	20
จ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร	
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	29
ผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร	
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	37
จ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารจำแนกตาม	
จำนวนพนักงาน และลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	
ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของ	65
ธนาคารจำแนกตามจำนวนพนักงาน และลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	
ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัย	87
และปัญหาอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือน	
พนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร	
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	89
อภิปรายผลการศึกษา	100
ข้อค้นพบ	102
ข้อเสนอแนะ	104
ข้อจำกัดจากการศึกษา	106
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	
แผนที่นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด	110
แบบสอบถาม	111
ประวัติผู้เขียน	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	13
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ	14
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการจดทะเบียนก่อตั้ง	15
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	15
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	16
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน	17
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการ จ่ายเงินเดือนพนักงาน	17
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีจ่ายเงินเดือนพนักงาน	18
9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้ระบบจ่ายเงินเดือน ธนาคารในปัจจุบัน	19
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก ใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบ อัตโนมัติของธนาคาร	20
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติ ของธนาคาร	21
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร	22
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน ผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร	23
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัย กระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน ผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร 26
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร 27
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร 29
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร 31
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร 32
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร 33
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร 34
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร 35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
23	36
แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามค่อปัญหาด้านการสร้าง และการนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือน พนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร	
24	37
แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน	
25	39
แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน	
26	41
แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทาง การจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่าน ระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน	
27	43
แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติ ของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน	
28	45
แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน	
29	48
แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน	
30	50
แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติ ของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
31	52
แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	
32	54
แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	
33	55
แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	
34	57
แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	
35	59
แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	
36	61
แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	
37	63
แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	
38	65
แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
39	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน	68
40	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติ ของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน	69
41	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน	71
42	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน	72
43	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน	74
44	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน	76
45	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือน พนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	78
46	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน ผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	80
47	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายที่พบ จากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
48	82
แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบจากการใช้บริการ จ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	
49	83
แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่พบจากการใช้บริการ จ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	
50	85
แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการที่พบจากการใช้บริการ จ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	
51	86
แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการสร้างและแนะนำเสนอทางกายภาพที่พบจากการใช้ บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	
52	90
แสดงสรุปการจัดลำดับค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน ผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	
53	95
แสดงสรุปการจัดลำดับค่าเฉลี่ยรวมของระดับปัญหาปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติ ของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	
54	103
แสดงการเปรียบเทียบความสำคัญลำดับแรกระหว่างปัจจัยย่อยและปัญหาย่อย ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถาม	