

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร และปัญหาจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด

สรุปผลการศึกษา

ผลของการศึกษาสามารถสรุปได้เป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

ส่วนที่ 3 ปัญหาจากปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่พบจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบุคคล ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ลักษณะของธุรกิจจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ทุนจดทะเบียนมากกว่า 200 ล้านบาท ระยะเวลาดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี มีพนักงาน 100-300 คน จ่ายเงินเดือนพนักงานทั้งแบบรายเดือนและรายวัน โดยจ่ายผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารทั้งหมด ยกเว้น 1 ราย ที่จ่ายเงินเดือนพนักงานเป็นเงินสด โดยเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากที่สุด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญมาก และให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญปานกลาง สามารถสรุประดับความสำคัญของปัจจัยได้ดังตาราง ดังนี้

ตารางที่ 52 แสดงสรุปการจัดลำดับค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.83	มาก	1
ด้านผลิตภัณฑ์	3.73	มาก	2
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	3.68	มาก	3
ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ	3.68	มาก	3
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.58	มาก	4
ด้านราคา	3.39	ปานกลาง	5
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.20	ปานกลาง	6
รวมเฉลี่ย	3.58	มาก	

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญมาก มีค่าความสำคัญของแต่ละปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อระบบของธนาคารมีความปลอดภัยสูง เป็นลำดับแรก รองลงมาคือเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้

จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ให้ด้านเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้ กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ให้ด้านระบบของธนาคารมีความปลอดภัยสูง กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ให้ด้านมีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือน โดยอัตโนมัติ กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ให้ด้านมีบริการเสริมพิเศษร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต และกิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ให้ด้านเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้

จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการจ่ายแบบรายเดือนทั้งหมด และจ่ายทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ให้ด้านระบบธนาคารมีความปลอดภัยสูงเหมือนกัน ส่วนกิจการที่จ่ายแบบรายวันทั้งหมด ให้ด้านระบบของธนาคารมีความปลอดภัยสูง และเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการคิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง เป็นลำดับแรก รองลงมาคือการมีอัตราส่วนลดพิเศษ

จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ให้ด้านการมีอัตราส่วนลดพิเศษ และคิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ให้ด้านคิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ให้ด้านคิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ให้ด้านการมีอัตราส่วนลดพิเศษ และกิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ให้ด้านการมีอัตราส่วนลดพิเศษ

จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านคิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อสถานที่ตั้งของธนาคาร อยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการติดต่อ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน

จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีพนักงานต่ำกว่า 100 คน จนถึงมีพนักงาน 300 คน และกิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ให้ด้านสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการติดต่อ กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน และกิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน ให้ด้านสถานที่ตั้งของธนาคาร อยู่ใกล้ที่ทำงาน

จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการจ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด และจ่ายทั้งแบบรายเดือนและรายวัน ให้ด้านสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการติดต่อเหมือนกัน กิจการที่มีการจ่ายแบบรายวันทั้งหมดให้ด้านสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อธนาคารมีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ แก่ลูกค้า พร้อมทั้งมีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือคำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ

จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีพนักงานต่ำกว่า 100 คน และมีพนักงาน 301-500 คน ให้ด้านคำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน มีพนักงาน 501-1,000 คน และมีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ให้ด้านมีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ แก่ลูกค้า

จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการจ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ให้ด้านมีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ แก่ลูกค้า ส่วนกิจการที่มีการจ่ายแบบรายวันทั้งหมด และจ่ายแบบทั้งรายเดือนและรายวัน ให้ด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (Internet) แผ่นป้าย แผ่นพับ เหมือนกัน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อธนาคารบริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย เป็นลำดับแรก รองลงมาคือระบบมีมาตรฐานสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ให้ด้านมีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน ให้ด้านการบริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน และมีพนักงาน 501-1,000 คน ให้ด้านระบบบริการมีมาตรฐานสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และกิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ให้ด้านระบบสามารถส่งข้อมูลเงินเดือนได้ในวันเดียวกับวันจ่ายเงินเดือน

จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการจ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ให้ด้านมีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกบัตร ATM ที่รวดเร็ว จ่ายแบบรายวันทั้งหมด ให้ด้านบริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย ส่วนกิจการที่มีการจ่ายแบบทั้งรายเดือนและรายวัน ให้ ด้านระบบบริการมีมาตรฐานสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อพนักงานมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดี รองลงมาคือพนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ

จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีพนักงานต่ำกว่า 100 คน ถึงมีพนักงาน 100-300 คน และมีพนักงาน 501-1,000 คน และกิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ให้ด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดี กิจการที่มีพนักงาน 301- 500 คน ให้ด้านพนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง

จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการจ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ให้ด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี จ่ายแบบรายวันทั้งหมด ให้ด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดี กิจการที่มีการจ่ายแบบทั้งรายเดือนและรายวัน ให้ด้านพนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ รวมทั้งมีบริการทางเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค และเครื่องปรับสมุดฝากเงิน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือธนาคารมีเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ

จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีพนักงานต่ำกว่า 100 คน และมีพนักงานมากกว่า 1,000 คน ให้ด้านธนาคารมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน และมีพนักงาน 501-1,000 คน ให้ด้านธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน ให้ด้านธนาคารมีบริการที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า

จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยย่อยแต่ละด้าน เป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการจ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด ให้ด้านธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ส่วนกิจการที่มีการจ่ายแบบรายวันทั้งหมด และจ่ายแบบทั้งรายเดือนและรายวัน ให้ด้านธนาคารมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน เหมือนกัน

ส่วนที่ 3 สรุปปัญหาจากปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่พบจากการให้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญปานกลางทุกปัจจัย สามารถสรุปความสำคัญของปัญหาได้ดังตาราง ดังนี้

ตารางที่ 53 แสดงสรุปการจัดลำดับค่าเฉลี่ยรวมของระดับปัญหา ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่พบจากการให้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาที่พบจากการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับปัญหา	ลำดับที่
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	3.44	ปานกลาง	1
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.42	ปานกลาง	2
ด้านผลิตภัณฑ์	3.35	ปานกลาง	3
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.30	ปานกลาง	4
ด้านราคา	3.28	ปานกลาง	5
ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ	3.22	ปานกลาง	6
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.20	ปานกลาง	7
รวมเฉลี่ย	3.32	ปานกลาง	

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการให้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญปานกลาง โดยให้ความสำคัญของปัญหา ดังนี้

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านธนาคารไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาาระบบบริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต

จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีพนักงานต่ำกว่า 100 คน พบปัญหาด้านไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน พบปัญหาด้านธนาคารไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาาระบบบริการ กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน พบปัญหาด้านไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน และกิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน พบปัญหาด้านระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบจ่ายเงินเดือนของบริษัท เหมือนกัน

จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการจ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด พบปัญหาด้านระบบจ่ายเงินเดือนของธนาคารมีความปลอดภัยน้อย กิจการที่จ่ายแบบรายวันทั้งหมด พบปัญหาด้านไม่มีรายงานให้ตรวจสอบข้อมูลเงินเดือน และไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเงินเดือนโดยอัตโนมัติ กิจการที่จ่ายแบบทั้งรายเดือนและรายวัน พบปัญหาด้านไม่มีบริการเสริมร่วมด้วย เช่น ประกันชีวิต สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต

ปัญหาด้านราคา

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านธนาคารเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมบริการสูงขึ้นบ่อยเป็นลำดับแรก รองลงมาคือคิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง

จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีพนักงานต่ำกว่า 100 คน จนถึงกิจการที่มีพนักงาน 500 คน พบปัญหาด้านคิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง กิจการที่มีพนักงาน 501 ถึงกิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน พบปัญหาด้านมีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย

จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการจ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด พบปัญหาด้านคิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง และมีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย กิจการที่จ่ายแบบรายวันทั้งหมด พบปัญหาด้านมีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมสูงขึ้นบ่อย กิจการที่จ่ายแบบทั้งรายเดือนและรายวัน พบปัญหาด้านคิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริง

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อยเป็นลำดับแรก รองลงมาคือสาขาของธนาคารตั้งอยู่ไกลบริษัท

จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีพนักงานต่ำกว่า 100 คน จนถึงกิจการที่มีพนักงาน 300 คน พบปัญหาด้านตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย กิจการที่มีพนักงาน 301-1,000 คน พบปัญหาด้านสาขาของธนาคารตั้งอยู่ไกลบริษัท กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน พบปัญหาด้านตู้ ATM ของธนาคารอยู่ไกลบริษัท

จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการจ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด พบปัญหาด้านสาขาของธนาคารตั้งอยู่ไกลบริษัท กิจการที่จ่ายแบบรายวันทั้งหมดและจ่ายแบบทั้งรายเดือนและรายวัน พบปัญหาด้านตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย เหมือนกัน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านไม่มีพนักงานของธนาคารแนะนำบริการที่บริษัท เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ

จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีพนักงานต่ำกว่า 100 คน รวมถึงกิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน พบปัญหาด้านไม่มีพนักงานธนาคารมาให้คำแนะนำบริการที่บริษัทเหมือนกัน ยกเว้น กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน พบปัญหาด้านไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ

จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดพบปัญหาด้านไม่มีพนักงานธนาคารมาให้คำแนะนำบริการที่บริษัท เหมือนกัน

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานได้เฉพาะวันทำการ

จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีพนักงานต่ำกว่า 100 คน พบปัญหาด้านบริษัทต้องส่งข้อมูลเงินเดือนล่วงหน้า 1-2 วัน ก่อนวันจ่ายเงินเดือน กิจการที่มีพนักงาน 101-300 คน และกิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน พบปัญหาด้านไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ เหมือนกัน กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน พบปัญหาด้านไม่มีสาขาให้บริการในวันหยุด และกิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน พบปัญหาด้านมีความคิดพลาดของธนาคารในการให้บริการย่อย

จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการจ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมดและจ่ายแบบรายวันทั้งหมด พบปัญหาด้านไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ เหมือนกัน กิจการที่จ่ายแบบทั้งรายเดือนและรายวัน พบปัญหาด้านบริษัทต้องส่งข้อมูลเงินเดือนล่วงหน้า 1-2 วันก่อนวันจ่ายเงินเดือน

ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านพนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือพนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า

จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีพนักงานต่ำกว่า 100 คน พบปัญหาด้านพนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ กิจการที่มีพนักงาน 100 - 300 คน พบปัญหาด้านพนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน พบปัญหาด้านพนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ และพนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า กิจการที่มีพนักงาน 501-1,000 คน พบปัญหาด้านพนักงานขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคาร กิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน พบปัญหาด้านพนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า

จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการจ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด พบปัญหาด้านพนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า กิจการที่จ่ายแบบรายวันทั้งหมด และกิจการที่จ่ายแบบทั้งรายเดือนและรายวัน พบปัญหาด้านพนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ เหมือนกัน

ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านธนาคารใช้ระบบอินเทอร์เน็ตให้บริการตามแถวคิว และไม่มีบริการทางเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค และเครื่องปรับสมุดฝากเงินเป็นลำดับแรก รองลงมาคือไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ

จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีพนักงานต่ำกว่า 100 คน พบปัญหาด้านไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ กิจการที่มีพนักงาน 100-300 คน พบปัญหาด้านใช้ระบบอินเทอร์เน็ตตามแถวคิว กิจการที่มีพนักงาน 301-500 คน พบปัญหาด้านธนาคารไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน และไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้ารอใช้บริการ กิจการที่มีพนักงาน 501 คน จนถึงกิจการที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน พบปัญหาด้านธนาคารไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน และใช้ระบบอินเทอร์เน็ตตามแถวคิว

จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาย่อยแต่ละด้านเป็นลำดับแรก ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการจ่ายเงินเดือนแบบรายเดือนทั้งหมด พบปัญหาด้านธนาคารไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน และธนาคารไม่มีบริการทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ กิจการที่จ่ายแบบรายวันทั้งหมด พบปัญหาด้านใช้ระบบอินเทอร์เน็ตตามแถวคิว กิจการที่จ่ายแบบทั้งรายเดือนและรายวัน พบปัญหาด้านธนาคารไม่มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน

อภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (People) และด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence) สรุปได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) จากการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญระบบของธนาคารมีความปลอดภัยสูงเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐ ศักดิ์บริบูรณ์ (2546) ที่พบว่าผลิตภัณฑ์ต้องได้มาตรฐานและสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ด้านราคา (Price) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านคิดค่าธรรมเนียมตามรายการที่เกิดขึ้นจริงเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอัจฉรา จิระพันธุ์วานิช (2532) ที่พบว่าการกำหนดค่าธรรมเนียมในการให้บริการ คือต้องเหมาะสมกับคุณค่าที่ให้บริการนั้นๆ ในสายตาของผู้บริโภค เป็นลำดับแรก

ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญด้านสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการติดต่อเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประเสริฐ ศักดิ์บริบูรณ์ (2546) ที่พบว่าทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทางมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเป็นลำดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) จากการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (Internet) แผ่นป้าย แผ่นพับ รวมทั้งมีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆแก่ลูกค้าเป็นลำดับแรก

ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญด้านการบริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัจฉรา จิระพันธุ์วานิช (2532) พบว่าต้องมีการปรับปรุงกลยุทธ์ในการนำผลิตภัณฑ์และบริการออกสู่ตลาด โดยใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มีความสำคัญมาก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐ สักดิ์บริบูรณ์ (2546) ที่พบว่าบริการที่รวดเร็ว มีความสำคัญเป็นลำดับแรก จากการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของความแตกต่างอาจเป็นเพราะการศึกษาของประเสริฐ สักดิ์บริบูรณ์ (2546) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการด้านต่างประเทศ ซึ่งเป็นบริการที่ต้องเน้นความรวดเร็ว เพราะอาจมีปัญหากระทบ ด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และอาจมีผลกระทบต่อสัญญาบริการกับคู่ค้าของลูกค้า

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (People) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญด้านพนักงานมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับบริการธนาคารอย่างดีเป็นลำดับแรก รองลงมาคือพนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาบริการของธนาคารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐ สักดิ์บริบูรณ์ (2546) ที่พบว่าพนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาและแนะนำผู้มาใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี มีความสำคัญเป็นลำดับแรก

ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญธนาคารมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น เครื่อง ATM เครื่องฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค เครื่องปรับสมุดฝากเงิน และธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐ สักดิ์บริบูรณ์ (2546) ที่พบว่าการเป็นสถาบันการเงินที่มีความ น่าเชื่อถือมีความสำคัญเป็นลำดับแรก

ข้อค้นพบ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร โดยให้ความสำคัญมากเป็นลำดับแรก ต่อบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับบริการของธนาคาร บริการด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีสาขาของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน ส่วนปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ คือ ความพึงพอใจและความสะดวกของพนักงานส่วนใหญ่ของกิจการ การใช้สินเชื่อของกิจการกับธนาคารนั้น รวมทั้งการเลือกใช้เพราะบริษัทแม่เป็นผู้กำหนด

ปัญหาที่พบ จากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปานกลางต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ส่วนปัญหาอื่นที่พบคือไม่มีพนักงานให้คำปรึกษาด้านการใช้โปรแกรมของธนาคาร ต้องเข้าแถวรอใช้บริการตู้ ATM ช่วงเวลาพักกลางวันมีพนักงานธนาคารให้บริการไม่เพียงพอ

ข้อค้นพบที่น่าสนใจคือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากต่อธนาคารมีระบบเทคโนโลยีทันสมัย มีการพัฒนาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง มีความปลอดภัยสูง และให้ความสำคัญมากกับปัญหาด้านระบบของธนาคารมีความปลอดภัยน้อยจึงเป็นข้อสังเกตได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงานและเทคโนโลยีของธนาคารน้อย จึงมีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับการที่ธนาคารมีระบบส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นลำดับสุดท้าย และเมื่อพิจารณาจำแนกตามจำนวนพนักงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพนักงานมากกว่า 300 คนขึ้นไป ให้ความสำคัญมากต่อปัญหาด้านตู้ ATM ของธนาคารอยู่ไกลบริษัท และไม่มีพนักงานให้คำแนะนำบริการที่บริษัท จำแนกตามลักษณะการจ่ายเงินเดือนพนักงานที่จ่ายแบบทั้งรายเดือนและรายวัน มีปัญหาด้านตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย

ตารางที่ 54 แสดงการเปรียบเทียบความสำคัญลำดับแรก ระหว่างปัจจัยย่อยและปัญหาย่อยของ
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ
ด้านผลิตภัณฑ์	ระบบของธนาคารมีความปลอดภัยสูง	ธนาคาร ไม่มีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบบริการ
ด้านราคา	ธนาคารคิดค่าธรรมเนียมรายการ ที่ เกิดขึ้นจริง	ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลง ค่าธรรมเนียมบริการสูงขึ้นบ่อย
ด้านสถานที่ให้บริการและ ช่องทางการจัดจำหน่าย	สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่ง ชุมชน สะดวกในการติดต่อ	ตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนน้อย
ด้านการส่งเสริมการตลาด	พนักงานให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารแก่ลูกค้า พร้อมทั้งมีโฆษณา ผ่านสื่อต่างๆ	ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ ต่างๆแก่ลูกค้า
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ธนาคารบริการด้วยระบบเทคโนโลยี ทันสมัย	ไม่มีสาขาให้บริการนอกเวลา ทำการปกติ
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	พนักงานมีความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับ บริการธนาคารอย่างดี	พนักงาน ไม่สามารถให้คำแนะนำและ คำปรึกษาบริการของธนาคาร ได้ อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และไม่สุภาพ
ด้านการสร้างและการ นำเสนอทางกายภาพ	ธนาคารมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ และมีบริการทาง เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค และเครื่องปรับสมุดฝากเงิน	ธนาคารใช้ระบบให้ลูกค้ายื่นรอใช้ บริการตามแถวคิวและ ไม่มีบริการทาง เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่เครื่องATM เครื่องรับฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค และเครื่องปรับสมุดฝากเงิน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและปัญหาจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะด้านนโยบายของธนาคาร

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตลอดเวลา ระบบต้องมีความปลอดภัยสูง และง่ายต่อการใช้

ด้านราคา (Price) ควรกำหนดค่าธรรมเนียมบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกับของระบบธนาคารพาณิชย์ ให้มีการพิจารณาอัตราส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้ารายใหญ่ที่ธนาคารได้รับรายได้สูง

ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ควรมีสาขาให้บริการในแหล่งชุมชน ย่านธุรกิจ มีบริการติดตั้งตู้ ATM ให้มีจำนวนมากเพียงพอกับจำนวนผู้ถือบัตร ATM ของธนาคาร โดยเฉพาะกลุ่มผู้ถือบัตร ATM ที่ใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านธนาคาร

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ควรมีพนักงานให้คำแนะนำเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ณ ที่ทำงานของลูกค้า และควรมีการพัฒนาวิธีการเสนอขายทางโทรศัพท์ หนังสือเสนอบริการ และผ่านสื่อต่างๆ เช่นผ่านเว็บไซต์ (Web site) ของธนาคาร เพราะจะทำให้ลูกค้าได้รับรู้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้รวดเร็ว และครอบคลุมกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น ควรมีการทำประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีการทำงาน และระบบป้องกันความปลอดภัยของบริการทางอินเทอร์เน็ต (Internet) ของธนาคารให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการจะได้รู้จักและมั่นใจในความปลอดภัยของระบบที่ธนาคารให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีการให้บริการทันสมัยอยู่เสมอ ลดขั้นตอนงานด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องให้น้อยลง ในย่านที่มีธุรกิจหนาแน่นหรือผู้ใช้บริการมากควรมีสาขาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ และมีพนักงานให้บริการที่เพียงพอในชั่วโมงเร่งด่วน

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (People) พนักงานที่ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง มีมาตรฐาน สม่ำเสมอ ดังนั้นธนาคารควรจะต้องมีการพัฒนา และฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในงานบริการอย่างต่อเนื่อง และตรงกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence) ลักษณะการให้บริการและเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการควรปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเช่น ย่านธุรกิจหนาแน่น นิคมอุตสาหกรรม ห้างสรรพสินค้า สถาบันการศึกษา แหล่งท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะธนาคารที่ให้บริการในเขตนิคมอุตสาหกรรม

ในเขตนิคมอุตสาหกรรม เป็นแหล่งที่ผู้ใช้บริการธนาคารอยู่รวมกลุ่มกันเป็นจำนวนมาก มีเวลาจำกัดในการใช้บริการธนาคาร มีความรู้เกี่ยวกับระบบของธนาคารที่แตกต่างกัน เนื่องจากมีกลุ่มผู้ใช้แรงงานอยู่มาก ดังนั้นธนาคารที่ให้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร กับผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรม ควรคำนึงถึงการให้บริการ ดังนี้

1. มีสาขาให้บริการภายในเขตนิคมอุตสาหกรรม เพื่อใกล้ที่ทำงานของลูกค้า สะดวกต่อการติดต่อธนาคาร และให้บริการนอกเวลาทำการปกติ
2. ระบบที่ให้บริการต้องง่ายต่อการใช้ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. มีบริการ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้บริการ เช่น การเปิดบัญชีเงินฝากและบริการบัตร ATM ให้กับพนักงานจำนวนมากของลูกค้า
4. มีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำบริการที่สาขา และที่ทำงานของลูกค้าเช่น วิธีการใช้ตู้ ATM การใช้ระบบทางอินเทอร์เน็ต (Internet) ของธนาคาร เพิ่มพนักงานให้บริการในเวลาพักกลางวัน
5. มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการเพิ่มให้เพียงพอ เพื่อลดการใช้บริการด้านหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคาร ติดตั้งตู้ ATM ในกลุ่มที่เป็นลูกค้าของธนาคารให้เพียงพอต่อการใช้บริการ หรือ ติดตั้งตู้ ATM ให้ที่โรงงานของลูกค้าที่มีพนักงานจำนวนมาก
6. มีหนังสือ แผ่นพับ แนะนำบริการของธนาคารอย่างละเอียด และเข้าใจง่าย

ข้อเสนอแนะที่ธนาคารผู้ให้บริการควรปรับปรุงแก้ไขโดยเร่งด่วน

จากข้อค้นพบเกี่ยวกับปัจจัยและปัญหาลำดับแรกๆ ที่เหมือนกัน ซึ่งจะมีผลอย่างมากต่อการเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นเพื่อให้ได้เปรียบทางการแข่งขันและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ธนาคารผู้ให้บริการควรที่จะเร่งปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ คือควรจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ในผลิตภัณฑ์และระบบให้บริการของธนาคารเป็นอย่างดี ควรมีพนักงาน ให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ ระบบบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) ทางโทรศัพท์ และการใช้บริการผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ของธนาคาร ที่กิจการของลูกค้า และมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการลูกค้าให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ

ข้อจำกัดในการศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ซื้อธุรกิจ จึงถือว่าการศึกษานี้เป็นส่วนย่อยส่วนหนึ่งในการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติ (อคุลย์ จาตุรงค์กุล, 2546 : 174-175) ดังนั้นในการนำผลการวิเคราะห์ครั้งนี้ไปใช้เพื่อตัดสินใจควรที่จะต้องศึกษาปัจจัยอื่น เพิ่มเติมได้แก่

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจปัจจุบันและอนาคต ได้แก่ เทคโนโลยี การเมือง กฎหมาย และการเติบโตของการแข่งขัน

2. ปัจจัยภายในองค์กร หน่วยงานซื้อแต่ละธุรกิจต่างมีวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการ โครงสร้างขององค์กร และระบบของแต่ละหน่วยงานโดยเฉพาะ นักการตลาดธุรกิจต้องคอยดูแล แนวโน้มของหน่วยงานจัดซื้อ

1.1 การเพิ่มสำคัญของหน่วยงานซื้อ

1.2 การรวมอำนาจการจัดซื้อ

1.3 การกระจายอำนาจการจัดซื้อสินค้าราคาต่อชิ้นต่ำ

1.4 สัญญาระยะยาว

1.5 การประเมินการปฏิบัติงานจัดซื้อและการพัฒนาอาชีพของผู้ซื้อ

3. ปัจจัยระหว่างบุคคล นักการตลาดธุรกิจต้องสนใจกระบวนการตัดสินใจซื้อ บุคลิกภาพ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่สำคัญที่สุด คือการมีข่าวสารเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของลูกค้ากับผู้แทนการขายของบริษัทอื่น

4. ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้เข้าร่วมในกระบวนการซื้อแต่ละรายมีสิ่งจูงใจส่วนบุคคล การรับรู้ และความชอบ ปัจจัยเหล่านี้ได้รับอิทธิพลจาก อายุ รายได้ การศึกษา ตำแหน่งงาน บุคลิกภาพ ทัศนคติต่อความเสี่ยงและวัฒนธรรมของผู้เข้าร่วมดังกล่าว

ในการศึกษาได้มุ่งเน้นที่จะศึกษาจากผู้ประกอบการซึ่งถือว่าเป็นผู้มีอำนาจการตัดสินใจ เลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือน อย่างไรก็ตาม การตัดสินใจดังกล่าวย่อมมีอิทธิพลจากพนักงานของผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโดยตรง

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการฝ่ายบุคคลที่อาจเกี่ยวข้องในแง่ของการจ่ายเงินเดือนและการดูแลด้านสวัสดิการของพนักงาน ไม่ได้เป็นผู้ใช้และ ไม่ได้เป็นผู้มีส่วนตัดสินใจที่สำคัญที่สุดในองค์กร ทำให้ผลการศึกษาอาจจะไม่สะท้อนความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ หรืออาจจะยังไม่ได้สะท้อนปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการจ่ายเงินเดือนผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

จากข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้น หากมีผู้ที่ต้องการนำข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ไปพัฒนาการให้บริการและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ควรระมัดระวังในการนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจด้วย หรือผู้ที่มีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องดังกล่าวข้างต้น ควรจะศึกษาเพิ่มเติมในข้อจำกัดของการศึกษาครั้งนี้