

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	11
การรวบรวมข้อมูล	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาในการศึกษา	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>13</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน	25
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามส่วนประสมการตลาดบริการ	85
ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน	90
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และ ข้อเสนอแนะ</b>	<b>133</b>
สรุปผลการศึกษา	133
อภิปรายผลการศึกษา	161
ข้อค้นพบ	163
ข้อเสนอแนะ	164
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	165
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>166</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>167</b>
ภาคผนวก ก บริการ K-mAlert	168
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	172
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>176</b>

## สารบัญ

ตารางที่	หน้า	
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	17
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการ K-mAlert	18
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งต่อเดือน โดยเฉลี่ยที่ใช้บริการ	18
8	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	19
9	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคาของบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	20
10	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	21
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	22
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	23

## สารบัญ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการต่อบริการ K-mAlert ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	24
14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ	25
15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ	26
16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อ บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ	28
17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อ บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ	30
18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบ การบริการที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ	31
19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด สมุทรสาคร จำแนกตามเพศ	32
20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	33

## สารบัญ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	35
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	37
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	40
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัย ด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	42
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	44
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา	46
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา	48
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา	50

## สารบัญ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา	53
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา	55
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา	57
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	59
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	61
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	63
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	66
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	68

## สารบัญ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	70
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการบริการ K- mAlertของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	74
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	76
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการบริการ K-mAlertของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	79
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	81
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	83
44	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	85

สารบัญ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
45	86
แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	
46	87
แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	
47	88
แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	
48	89
แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	
49	90
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	
50	91
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	
51	92
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ	
52	93
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบ การให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ	

สารบัญ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ 94
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ 95
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ 97
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ 99
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ 100
58	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ 102
59	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา 104
60	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา 106

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## สารบัญ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา	107
62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการให้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา	109
63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการให้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา	111
64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการให้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	113
65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการให้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	115
66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	117
67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการให้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	119
68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการให้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	121

สารบัญ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
69	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน 123
70	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน 125
71	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน 127
72	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน 129
73	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน 131
74	แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 135
75	แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 140

## สารบัญ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
76 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	143
77 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	148
78 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	152
79 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	157