

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครได้เก็บรวบรวมข้อมูล และแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด และข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และแปลผล โดยแบ่งการแสดงผลการวิเคราะห์เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 7) ประกอบด้วย

เพศ

อายุ

ระดับการศึกษา

อาชีพ

ระดับรายได้ต่อเดือน

บริการ K-mAlert การแจ้งรายละเอียดการใช้ผ่านบัตรเครดิต บัตรเดบิต

และการแจ้งผลการโอนเงินผ่านเครื่อง ATM

จำนวนครั้งต่อเดือนโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 8 - 13) ประกอบด้วย

ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านราคา

ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ

ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 14 - 43)

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
จำแนกตามส่วนประสมการตลาดบริการ(ตารางที่ 44 - 48)

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 49 - 73)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	126	42.0
หญิง	174	58.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 21 ปี	43	14.3
21 - 30 ปี	130	43.4
31 - 40 ปี	88	29.3
41 - 50 ปี	31	10.3
50 ปีขึ้นไป	8	2.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 มีอายุไม่เกิน 21 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	7	2.3
มัธยมปลาย	64	21.3
ปวช.-ปวส.	38	12.7
อนุปริญญา-ปริญญาตรี	136	45.4
สูงกว่าปริญญาตรี	55	18.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 อยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 อยู่ในระดับปวช.-ปวส. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และอยู่ในระดับประถมศึกษา ซึ่งมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	47	15.7
พนักงานบริษัทเอกชน	162	54.0
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	7.0
เจ้าของกิจการ	51	17.0
อื่นๆ	19	6.3
รวม	300	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ช่างรถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง 2 คน ค้าขาย 4 คน แม่บ้าน 2 คน แม่ค้า 1 คน เกษียณ 1 คน

ธนาคาร 2 คน รับเหมาก่อสร้าง 1 คน รับจ้าง 6 คน

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท เอกชน ซึ่งมีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 เป็นนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งมีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และประกอบอาชีพอื่น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000 บาท	175	58.3
20,001 - 40,000 บาท	66	22.0
40,001 - 60,000 บาท	26	8.7
60,001 - 80,000 บาท	15	5.0
80,001 - 100,000 บาท	3	1.0
มากกว่า 100,001 บาท	15	5.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ไม่เกิน 20,000 บาท มากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 40,001 - 60,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 60,001 - 80,000 บาท มีจำนวนเท่ากับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 100,001 บาท ซึ่งมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,001- 100,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการ K-mAlert

บริการ K-mAlert	จำนวน	ร้อยละ
การแจ้งรายละเอียดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	96	32.0
การแจ้งรายละเอียดการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต	49	16.3
บริการแจ้งผลการโอนเงินผ่านเครื่อง ATM	155	51.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ K-mAlert คือบริการแจ้งผลการโอนเงินผ่านเครื่อง ATM ซึ่งมีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาคือการแจ้งรายละเอียดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และการแจ้งรายละเอียดการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งต่อเดือน โดยเฉลี่ยที่ใช้บริการ

จำนวนครั้งต่อเดือนโดยเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ครั้ง / เดือน	190	63.3
4 – 6 ครั้ง / เดือน	59	19.7
7 – 8 ครั้ง / เดือน	19	6.3
มากกว่า 8 ครั้ง / เดือน	32	10.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการ K-mAlert 1 - 3 ครั้ง/เดือนมากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมาใช้บริการ 4-6 ครั้ง/เดือน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ใช้บริการมากกว่า 8 ครั้ง/เดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และใช้บริการ 7-8 ครั้ง/เดือน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
เป็นบริการที่ใช้งานง่าย	84	162	49	5	0	300	4.08
สะดวก	(28.0)	(54.0)	(16.3)	(1.7)	(0.0)	(100.0)	มาก
เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่าย	106	147	43	4	0	300	4.18
ผ่านบัตรและการโอนเงิน	(35.5)	(49.0)	(14.3)	(1.3)	(0.0)	(100.0)	มาก
ทราบยอดเงินคงเหลือทันที	83	152	55	10	0	300	4.02
เมื่อใช้บัตรเดบิต	(27.7)	(50.7)	(18.3)	(3.3)	(0.0)	(100.0)	มาก
ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้	95	152	48	5	0	300	4.12
ทันที เมื่อใช้บัตรเครดิต	(31.7)	(50.7)	(16.0)	(1.7)	(0.0)	(100.0)	มาก
ลดความเสียหายเมื่อบัตรสูญ	83	121	84	9	3	300	3.90
หายหรือถูกปลอมแปลง	(27.7)	(40.3)	(28.0)	(3.0)	(1.0)	(100.0)	มาก
เพิ่มความถูกต้องให้ทราบว่าผู้	81	148	65	4	2	300	4.00
โอนเป็นใครจำนวนเงินเท่าไร	(27.0)	(49.3)	(21.7)	(1.3)	(0.7)	(100.0)	มาก
	รวม						4.05
							มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม อยู่ในระดับมาก (4.05) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน (4.18) ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.12) เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (4.08) ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (4.02) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (4.00) ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (3.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านราคาของบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัคร ใช้บริการ	153 (51.0)	103 (34.3)	40 (13.3)	4 (1.3)	0 (0.0)	300 (100.0)	4.35 มากที่สุด
ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี	151 (50.3)	106 (35.3)	38 (12.7)	4 (1.3)	1 (0.3)	300 (100.0)	4.34 มากที่สุด
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทร แจ้งแก่ผู้รับโอนผ่าน ATM	125 (41.7)	115 (38.3)	50 (16.7)	8 (2.7)	2 (0.7)	300 (100.0)	4.17 มาก
รวม							4.28 มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ใน
ระดับมากที่สุด (4.28) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับ
มากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.35) และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ใน
ทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.34) และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับ
มาก ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงิน เมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.17)
ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center	61 (20.3)	144 (48.0)	89 (29.7)	6 (2.0)	0 (0.0)	300 (100.0)	3.86 มาก
สมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทย	126 (42.0)	111 (37.0)	62 (20.7)	1 (0.3)	0 (0.0)	300 (100.0)	4.20 มาก
ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถใช้บริการได้	125 (41.7)	127 (42.3)	44 (14.7)	4 (1.3)	0 (0.0)	300 (100.0)	4.24 มากที่สุด
สามารถเลือกใช้บริการหรือ ไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน	74 (24.7)	134 (44.7)	81 (27.0)	9 (3.0)	2 (0.7)	300 (100.0)	3.89 มาก
เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	142 (47.3)	102 (34.0)	50 (16.7)	4 (1.3)	2 (0.7)	300 (100.0)	4.26 มากที่สุด
เป็นการส่งข้อความจาก ธนาคารโดยตรง	119 (39.7)	129 (43.0)	51 (17.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	300 (100.0)	4.22 มากที่สุด
ใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารเมื่อใช้โอนเงิน	111 (37.0)	132 (44.0)	52 (17.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	300 (100.0)	4.16 มาก
ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/ บัตรเดบิตของทุกธนาคาร	102 (34.0)	129 (43.0)	62 (20.7)	7 (2.3)	0 (0.0)	300 (100.0)	4.08 มาก
รวม							4.11 มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.11) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.26) ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (4.24) และเป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.22) และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.20) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคาร

กสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการ โอนเงิน (4.16) สามารถใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิต ของ
ทุกธนาคาร (4.08) สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (3.89) และสามารถสมัคร
ผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก
ตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	61 (20.3)	126 (42.0)	102 (34.0)	11 (3.7)	0 (0.0)	300 (100.0)	3.79 มาก
ป้ายประกาศแนะนำบริการ ที่สามารถเห็นได้ชัดเจน	26 (8.7)	101 (33.7)	133 (44.3)	39 (13.0)	1 (0.3)	300 (100.0)	3.37 ปานกลาง
เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำ บริการสามารถเข้าใจง่าย	29 (9.7)	111 (37.0)	120 (40.0)	40 (13.3)	0 (0.0)	300 (100.0)	3.43 มาก
การแนะนำของพนักงาน ในการใช้บริการ	37 (12.3)	95 (31.7)	125 (41.7)	41 (13.7)	2 (0.7)	300 (100.0)	3.41 มาก
รวม							3.50 มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริม
การตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.50) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมี
ระดับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ
(3.79) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.43) การแนะนำของพนักงานในเรื่อง
ของการให้บริการ K-mAlert (3.41) และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง
ได้แก่ ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน (3.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ	80 (26.7)	162 (54.0)	52 (17.3)	3 (1.0)	3 (1.0)	300 (100.0)	4.04 มาก
ความชัดเจนของข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่	84 (28.0)	165 (55.0)	50 (16.7)	1 (0.3)	0 (0.0)	300 (100.0)	4.10 มาก
มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	96 (32.0)	152 (50.7)	50 (16.7)	2 (0.7)	0 (0.0)	300 (100.0)	4.14 มาก
สามารถเลือกส่งหรือไม่ส่งข้อความหลังโอนเงิน	66 (22.0)	130 (43.3)	89 (29.7)	13 (4.3)	2 (0.7)	300 (100.0)	3.81 มาก
รวม							4.02 มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.02) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.14) มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (4.10) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.04) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับโอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่อง ATM (3.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ)	104 (34.7)	140 (46.7)	49 (16.3)	7 (2.3)	0 (0.0)	300 (100.0)	4.13 มาก
ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS	107 (35.7)	133 (44.3)	55 (18.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	300 (100.0)	4.14 มาก
ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	80 (26.7)	129 (43.0)	81 (27.0)	10 (3.3)	0 (0.0)	300 (100.0)	3.93 มาก
สามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่าน ATM	70 (23.3)	130 (43.3)	80 (26.7)	16 (5.3)	4 (1.3)	300 (100.0)	3.82 มาก
รวม							4.00 มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.00) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.14) สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.13) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน (3.93) และสามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (3.82) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เป็นบริการที่ใช้งานง่าย	3.99	4.14	4.08
สะดวก	มาก	มาก	มาก
เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่าย	4.10	4.24	4.18
ผ่านบัตรและการโอนเงิน	มาก	มากที่สุด	มาก
ทราบยอดเงินคงเหลือทันที	3.92	4.10	4.02
เมื่อใช้บัตรเดบิต	มาก	มาก	มาก
ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้	4.00	4.20	4.12
ทันที เมื่อใช้บัตรเครดิต	มาก	มาก	มาก
ลดความเสียหายเมื่อบัตรสูญ	3.98	3.85	3.90
หายหรือถูกปลอมแปลง	มาก	มาก	มาก
เพิ่มความถูกต้องให้ทราบว่าผู้	3.97	4.02	4.00
โอนเป็นใครจำนวนเงินเท่าไร	มาก	มาก	มาก
รวม	3.99 มาก	4.09 มาก	4.05 มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อบริการ K-mAlert โดยรวม อยู่ในระดับมาก (3.99) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน (4.10) ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.00) เป็นบริการที่ใช้งานง่าย

สะดวก (3.99) ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง(3.98) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร(3.97) และทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.09) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน (4.24) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.20) เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (4.14) ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (4.10) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (4.02) และลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (3.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัคร ใช้บริการ	4.37 มากที่สุด	4.33 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด
ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี	4.26 มากที่สุด	4.39 มากที่สุด	4.34 มากที่สุด
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทร แจ้งแก่ผู้รับโอนผ่าน ATM	4.13 มาก	4.20 มาก	4.17 มาก
รวม	4.25 มากที่สุด	4.31 มากที่สุด	4.28 มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.25) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.37) และไม่

เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.26) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับ โอนเงิน เมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.31) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.39) และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.33) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจต่อค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับ โอนเงิน เมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.20)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม เพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สมัครผ่าน K-Contact Center หรือ หรือ Call Center	3.90 มาก	3.83 มาก	3.86 มาก
สมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทย	4.18 มาก	4.22 มากที่สุด	4.20 มาก
ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถใช้บริการได้	4.24 มากที่สุด	4.24 มากที่สุด	4.24 มากที่สุด
สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน	3.85 มาก	3.92 มาก	3.89 มาก
เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.21 มากที่สุด	4.29 มากที่สุด	4.26 มากที่สุด
เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง	4.16 มาก	4.25 มากที่สุด	4.22 มากที่สุด
ใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารเมื่อใช้โอนเงิน	4.21 มากที่สุด	4.12 มาก	4.16 มาก
ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร	4.03 มาก	4.12 มาก	4.08 มาก
รวม	4.10 มาก	4.12 มาก	4.11 มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.10) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถใช้บริการได้ (4.24) และมีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากันในเรื่องเวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

(4.21) และสามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน (4.21) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.18) เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.16) สามารถใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิต ของทุกธนาคาร (4.03) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (3.90) สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.12) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.29) เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.25) ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (4.24) และสามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.22) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.12) สามารถใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิต ของทุกธนาคาร (4.12) สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (3.92) และสามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.69 มาก	3.86 มาก	3.79 มาก
ป้ายประกาศแนะนำบริการ ที่สามารถเห็นได้ชัดเจน	3.33 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.37 มาก
เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำ บริการสามารถเข้าใจง่าย	3.26 ปานกลาง	3.54 มาก	3.43 มาก
การแนะนำของพนักงาน ในการใช้บริการ	3.31 ปานกลาง	3.48 มาก	3.41 มาก
รวม	3.40 ปานกลาง	3.57 มาก	3.50 มาก

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.40) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.69) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน(3.33) การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (3.31) และเอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.26) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.57) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.86) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.54) และการแนะนำของพนักงานใน

เรื่องของการให้บริการK-mAlert (3.48) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่
 ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน (3.40)

**ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการ
 บริการที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด
 สมุทรสาคร จำแนกตามเพศ**

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และรูปแบบการบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความทันสมัยของ เทคโนโลยีการให้บริการ	4.02 มาก	4.05 มาก	4.04 มาก
ความชัดเจนของข้อความ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.01 มาก	4.17 มาก	4.10 มาก
มีการส่งข้อความทันที เมื่อมีการใช้บริการ	4.11 มาก	4.16 มาก	4.14 มาก
สามารถเลือกส่งหรือไม่ส่ง ข้อความหลังโอนเงิน	3.86 มาก	3.78 มาก	3.81 มาก
รวม	4.00 มาก	4.04 มาก	4.02 มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะ
 ทางกายภาพและรูปแบบการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.00) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่
 ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมี
 การใช้บริการ (4.11) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.02) มีข้อความบน
 โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (4.01) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับโอน
 เมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่อง ATM(3.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและ
 รูปแบบการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.04) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.17) มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการให้บริการ (4.16) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.05) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับโอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM (3.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ในการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สามารถเลือกภาษาต้องการ ข้อความ (ไทย/อังกฤษ)	4.11 มาก	4.14 มาก	4.13 มาก
ความรวดเร็วในการแจ้ง ข้อความผ่าน SMS	4.11 มาก	4.16 มาก	4.14 มาก
ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ซับซ้อน	3.83 มาก	4.00 มาก	3.93 มาก
สามารถใช้บริการได้ไม่ต้อง สมัครเมื่อโอนเงินผ่านATM	3.85 มาก	3.79 มาก	3.82 มาก
รวม	3.98 มาก	4.02 มาก	4.00 มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.98) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย/อังกฤษ) (4.11) ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.11) สามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านATM (3.85) และขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน(3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.02) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.16) สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.14) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน (4.00) และสามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					
	ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก	4.34 มากที่สุด	3.93 มาก	4.20 มาก	3.93 มาก	4.25 มากที่สุด	4.08 มาก
เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรและการ โอนเงิน	4.04 มาก	4.16 มาก	4.22 มากที่สุด	4.22 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.18 มาก
ทราบยอดเงินคงเหลือทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต	4.02 มาก	4.06 มาก	3.96 มาก	4.03 มาก	4.12 มาก	4.02 มาก
ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันที เมื่อใช้บัตรเครดิต	4.13 มาก	4.06 มาก	4.19 มาก	4.03 มาก	4.62 มากที่สุด	4.12 มาก
ลดความเสียหายเมื่อบัตรสูญหายหรือถูกปลอมแปลง	3.74 มาก	3.67 มาก	4.12 มาก	4.22 มากที่สุด	4.87 มากที่สุด	3.90 มาก
เพิ่มความถูกต้องให้ทราบว่าผู้โอนเป็นใครจำนวนเงินเท่าไร	4.02 มาก	3.93 มาก	4.05 มาก	4.32 มากที่สุด	3.37 ปานกลาง	4.00 มาก
รวม	4.05 มาก	3.97 มาก	4.12 มาก	4.12 มาก	4.29 มากที่สุด	4.05 มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.05) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก(4.34) และมีความ

พึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.13) เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน (4.04) ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (4.02) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับ โอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (4.02) และลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.97) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน (4.16) ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (4.06) ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.06) เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (3.93) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับ โอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (3.93) และลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.12) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน (4.22) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (4.20) ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.19) ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (4.12) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับ โอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (4.05) และทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (3.96) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.12) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับ โอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (4.32) เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน (4.22) และลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (4.22) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (4.03) ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.03) เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (3.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.29) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (4.87) ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.62) เพิ่มความมั่นใจในการ

ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน (4.50) เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (4.25) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.12) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (3.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					
	ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัคร ใช้บริการ	4.18 มาก	4.29 มากที่สุด	4.40 มากที่สุด	4.48 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด
ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี	4.23 มากที่สุด	4.32 มากที่สุด	4.36 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด	4.87 มากที่สุด	4.34 มากที่สุด
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทร แจ้งแก่ผู้รับโอนผ่าน ATM	4.46 มากที่สุด	4.10 มาก	4.21 มากที่สุด	4.09 มาก	3.75 มาก	4.17 มาก
รวม	4.29 มากที่สุด	4.23 มากที่สุด	4.32 มากที่สุด	4.31 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด	4.28 มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.29) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงินเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.46) และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.23) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.23) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้

บริการ K-mAlert (4.32) และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.29) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงิน เมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.10) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.32) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.40) ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.36) และประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงิน เมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.21) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.31) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.48) และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.35) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงินเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.09) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.54) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (5.00) และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.87) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงินเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center	3.93 มาก	3.68 มาก	4.01 มาก	4.06 มาก	4.12 มาก	3.86 มาก
สมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทย	4.25 มากที่สุด	4.18 มาก	4.28 มากที่สุด	4.16 มาก	3.62 มาก	4.20 มาก
ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถใช้บริการได้	4.18 มาก	4.19 มาก	4.30 มากที่สุด	4.25 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.24 มากที่สุด
สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน	4.13 มาก	3.87 มาก	3.87 มาก	3.87 มาก	3.25 ปานกลาง	3.89 มาก
เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.11 มาก	4.25 มากที่สุด	4.28 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.26 มากที่สุด
เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง	4.18 มาก	4.20 มาก	4.17 มาก	4.32 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.22 มากที่สุด
ใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารเมื่อใช้โอนเงิน	4.41 มากที่สุด	4.06 มาก	4.15 มาก	4.35 มากที่สุด	3.62 มาก	4.16 มาก
ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร	3.90 มาก	4.02 มาก	4.12 มาก	4.35 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.08 มาก
รวม	4.14 มาก	4.06 มาก	4.15 มาก	4.21 มากที่สุด	4.14 มาก	4.11 มาก

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.14) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการ โอนเงิน (4.41) และสามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.25) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ทุก

เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (4.18) เป็นการส่งข้อความจากธนาคาร โดยตรง(4.18) สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณี โอนเงิน (4.13) เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.11) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย(3.93) และสามารถใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิต ของทุกธนาคาร(3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.06) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.25) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ เป็นการส่งข้อความจากธนาคาร โดยตรง (4.20) ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (4.19) สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่องATMของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.18) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการ โอนเงิน (4.06) สามารถใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิต ของทุกธนาคาร(4.02) สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณี โอนเงิน (3.87) และสามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.15) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (4.30) สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่องATMของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.28) และเวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.28) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ เป็นการส่งข้อความจากธนาคาร โดยตรง(4.17) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการ โอนเงิน (4.15) สามารถใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิต ของทุกธนาคาร(4.12) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (4.01) และสามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณี โอนเงิน (3.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.21) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.35) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการ โอนเงิน (4.35) สามารถใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิต ของทุกธนาคาร (4.35) เป็นการส่งข้อความจากธนาคาร โดยตรง (4.32) และทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (4.25) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.16)

สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (4.06) สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (3.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.14) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.75) ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (4.62) ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (4.62) และเวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.50) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (4.12) สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (3.62) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการ โอนเงิน (3.62) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (3.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					
	ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	4.02 มาก	3.71 มาก	3.77 มาก	3.70 มาก	4.25 มากที่สุด	3.79 มาก
ป้ายประกาศแนะนำบริการที่สามารถเห็นได้ชัดเจน	3.60 มาก	3.28 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.54 มาก	3.62 มาก	3.37 ปานกลาง
เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย	3.83 มาก	3.20 ปานกลาง	3.47 มาก	3.61 มาก	3.75 มาก	3.43 มาก
การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ	3.67 มาก	3.26 ปานกลาง	3.44 มาก	3.41 มาก	4.00 มาก	3.41 มาก
รวม	3.78 มาก	3.36 มาก	3.50 มาก	3.57 มาก	3.90 มาก	3.50 มาก

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.78) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (4.02) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.83) การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (3.67) และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน (3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.36) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.71) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน (3.28) การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (3.26) และเอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.50) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.77) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.47) และการแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (3.44) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน(3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.57) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.70) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.61) ป้ายประกาศป้าย แนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็น ได้ชัดเจน (3.54) และการแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (3.41) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.90) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (4.25) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (4.00) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.75) และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็น ได้ชัดเจน (3.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล
ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ	4.20 มาก	3.89 มาก	4.14 มาก	4.16 มาก	4.00 มาก	4.04 มาก
ความชัดเจนของข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.25 มากที่สุด	3.96 มาก	4.22 มากที่สุด	4.16 มาก	4.00 มาก	4.10 มาก
มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	4.11 มาก	4.07 มาก	4.12 มาก	4.38 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.14 มาก
สามารถเลือกส่งหรือไม่ส่งข้อความหลังโอนเงิน	3.97 มาก	3.73 มาก	3.82 มาก	4.00 มาก	3.37 ปานกลาง	3.81 มาก
รวม	4.13 มาก	3.91 มาก	4.08 มาก	4.17 มาก	3.96 มาก	4.02 มาก

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.13) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.25) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.20) มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.11) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับ โอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่อง ATM (3.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.91) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.07) มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (3.96) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ในการให้บริการ (3.89) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับ โอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM (3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.08) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.22) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.14) มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.12) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับ โอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM (3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.17) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.38) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.16) มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.16) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับ โอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM (4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.96) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.50) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.00) มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.00) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับ โอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM (3.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สามารถเลือกภาษาต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ)	4.27 มากที่สุด	4.05 มาก	4.11 มาก	4.25 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.13 มาก
ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS	4.13 มาก	4.05 มาก	4.20 มาก	4.16 มาก	4.75 มากที่สุด	4.14 มาก
ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	4.20 มาก	3.73 มาก	3.94 มาก	4.12 มาก	4.75 มากที่สุด	3.93 มาก
สามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่าน ATM	3.76 มาก	3.82 มาก	3.87 มาก	3.87 มาก	3.25 ปานกลาง	3.82 มาก
รวม	4.09 มาก	3.91 มาก	4.03 มาก	4.10 มาก	4.31 มากที่สุด	4.00 มาก

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.09) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.27) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน (4.20) ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.13) และสามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.91) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.05) ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.05) สามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (3.82) และขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน (3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.03) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.20) สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.11) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน (3.94) และสามารถให้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (3.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.10) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.25) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.16) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน (4.12) และสามารถให้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (3.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.31) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.75) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน(4.75) และสามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.50) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถให้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (3.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา					
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา	ปวช.- ปวส.	อนุปริญญา -ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก	3.71 มาก	4.20 มาก	3.78 มาก	4.05 มาก	4.27 มากที่สุด	4.08 มาก
เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่าย ผ่านบัตรและการโอนเงิน	4.14 มาก	4.09 มาก	3.89 มาก	4.22 มากที่สุด	4.40 มากที่สุด	4.18 มาก
ทราบยอดเงินคงเหลือทันที เมื่อใช้บัตรเดบิต	3.42 มาก	4.00 มาก	3.92 มาก	4.15 มาก	3.89 มาก	4.02 มาก
ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ ทันที เมื่อใช้บัตรเครดิต	4.42 มากที่สุด	4.04 มาก	3.86 มาก	4.14 มาก	4.29 มากที่สุด	4.12 มาก
ลดความเสียหายเมื่อบัตรสูญ หายหรือถูกปลอมแปลง	4.14 มาก	3.95 มาก	3.78 มาก	3.77 มาก	4.21 มากที่สุด	3.90 มาก
เพิ่มความถูกต้องให้ทราบว่าผู้ โอนเป็นใครจำนวนเงินเท่าไร	3.71 มาก	3.93 มาก	3.86 มาก	4.04 มาก	4.12 มาก	4.00 มาก
รวม	3.92 มาก	4.03 มาก	3.85 มาก	4.06 มาก	4.20 มาก	4.05 มาก

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.92) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.42) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน (4.14) ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (4.14) และเป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (3.71) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้

ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร(3.71)และทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (3.42) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.03) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (4.20) เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน (4.09) ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.04) ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (4.00) ลดความเสียหายเมื่อบัตรเดบิต/บัตรเครดิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (3.95) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (3.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.85) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (3.92) เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน (3.89) ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (3.86) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (3.86) เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (3.78) ลดความเสียหายเมื่อบัตรเดบิต/บัตรเครดิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.06) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน (4.22) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (4.15) ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.14) เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (4.05) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (4.04) ลดความเสียหายเมื่อบัตรเดบิต/บัตรเครดิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (3.77) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.20) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน (4.40) ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.29) เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (4.27) ลดความเสียหายเมื่อบัตรเดบิต/บัตรเครดิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (4.21) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่า

ว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (4.12) และ ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (3.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา					
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา	ปวช.- ปวส.	อนุปริญญา -ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล
ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัคร ใช้บริการ	4.42 มากที่สุด	4.40 มากที่สุด	3.97 มาก	4.33 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด
ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี	3.71 มาก	4.42 มากที่สุด	4.18 มาก	4.28 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด	4.34 มากที่สุด
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทร แจ้งแก่ผู้รับโอนผ่าน ATM	3.85 มาก	4.34 มากที่สุด	3.97 มาก	4.11 มาก	4.30 มากที่สุด	4.17 มาก
รวม	4.00 มาก	4.39 มากที่สุด	4.04 มาก	4.24 มากที่สุด	4.47 มากที่สุด	4.28 มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.00) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.42) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงินเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (3.85) และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.39) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ

K-mAlert (4.42) ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.40) และประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงินเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.34) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.04) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.18) ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (3.97) และประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงินเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (3.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.24) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.33) และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.28) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงินเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.47) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.56) ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.56) และ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงินเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.-ปวส.	อนุปริญญา-ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
สมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center	3.71 มาก	4.06 มาก	3.81 มาก	3.75 มาก	3.96 มาก	3.86 มาก
สมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทย	4.42 มากที่สุด	4.29 มากที่สุด	4.15 มาก	4.16 มาก	4.20 มาก	4.20 มาก
ทุกเครือข่ายโทรศัพท์สามารถใช้บริการได้	3.85 มาก	4.37 มากที่สุด	3.97 มาก	4.20 มาก	4.41 มากที่สุด	4.24 มากที่สุด
สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน	4.14 มาก	4.09 มาก	3.63 มาก	3.86 มาก	3.89 มาก	3.89 มาก
เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.28 มากที่สุด	4.28 มากที่สุด	3.81 มาก	4.27 มากที่สุด	4.49 มากที่สุด	4.26 มากที่สุด
เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง	4.14 มาก	4.23 มากที่สุด	3.84 มาก	4.27 มากที่สุด	4.32 มากที่สุด	4.22 มากที่สุด
ใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารเมื่อใช้โอนเงิน	3.57 มาก	4.29 มากที่สุด	3.92 มาก	4.14 มาก	4.29 มากที่สุด	4.16 มาก
ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร	3.71 มาก	4.15 มาก	3.89 มาก	4.09 มาก	4.16 มาก	4.08 มาก
รวม	3.98 มาก	4.22 มากที่สุด	3.88 มาก	4.10 มาก	4.21 มากที่สุด	4.11 มาก

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.98) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.42) และเวลาการให้บริการตลอด 24

ชั่วโมง (4.28) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (4.14) เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.14) ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (3.85) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (3.71) ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (3.71) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน(3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.22) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (4.37) สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.29) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน (4.29) เวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.28) และเป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.23) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (4.15) สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (4.09) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (4.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.88) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.15) ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (3.97) และสามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน (3.92) ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (3.89) เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (3.84) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย(3.81) เวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (3.81) และสามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.10) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.27) และเป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.27) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (4.20) สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.16) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน (4.14) ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุก

ธนาคาร (4.09) สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (3.86) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.21) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.49) ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (4.41) เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.32) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน (4.29) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.20) ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (4.16) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (3.96) สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (3.89) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการบริการ K-mAlertของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.-ปวส.	อนุปริญญา-ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	4.28 มากที่สุด	3.82 มาก	3.65 มาก	3.76 มาก	3.83 มาก	3.79 มาก
ป้ายประกาศแนะนำบริการที่สามารถเห็นได้ชัดเจน	3.71 มาก	3.53 มาก	3.34 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.41 มาก	3.37 ปานกลาง
เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย	3.28 ปานกลาง	3.65 มาก	3.34 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.63 มาก	3.43 มาก
การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ	3.71 มาก	3.57 มาก	3.07 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.47 มาก	3.41 มาก
รวม	3.75 มาก	3.64 มาก	3.35 ปานกลาง	3.42 มาก	3.59 มาก	3.50 มาก

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.75) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (4.28) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน (3.71) และการแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (3.71) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.28) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.64) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.82) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.65) การ

แนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (3.57) และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ ที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน (3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.35) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.65) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.34) ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน (3.34) และการแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (3.07) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.42) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.76) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (3.38) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.27) และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน (3.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.59) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.83) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.63) การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (3.47) และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน (3.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.-ปวส.	อนุปริญญา-ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ	3.14 ปานกลาง	4.15 มาก	3.63 มาก	4.08 มาก	4.20 มาก	4.04 มาก
ความชัดเจนของข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.71 มาก	4.06 มาก	3.86 มาก	4.16 มาก	4.23 มากที่สุด	4.10 มาก
มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	4.28 มากที่สุด	4.07 มาก	3.78 มาก	4.21 มากที่สุด	4.25 มากที่สุด	4.14 มาก
สามารถเลือกส่งหรือไม่ส่งข้อความหลังโอนเงิน	4.28 มากที่สุด	3.84 มาก	3.50 มาก	3.86 มาก	3.81 มาก	3.81 มาก
รวม	3.85 มาก	4.03 มาก	3.69 มาก	4.08 มาก	4.12 มาก	4.02 มาก

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.85) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.28) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับโอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.28) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (3.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.03) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีที่

ทันสมัยในการให้บริการ (4.15) มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.07) มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.06) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับโอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่อง ATM(3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.69) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (3.86) มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (3.78) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (3.63) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับโอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM(3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.08) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.21) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.16) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.08) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับ โอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM(3.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.12) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.25) และมีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.23) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.20) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับ โอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM (3.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.-ปวส.	อนุปริญญา-ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ)	4.28 มากที่สุด	4.15 มาก	3.94 มาก	4.13 มาก	4.21 มากที่สุด	4.13 มาก
ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS	4.42 มากที่สุด	4.09 มาก	3.86 มาก	4.20 มาก	4.18 มาก	4.14 มาก
ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	3.71 มาก	3.93 มาก	3.78 มาก	3.88 มาก	4.14 มาก	3.93 มาก
สามารถใช้บริการไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านATM	3.85 มาก	3.73 มาก	3.57 มาก	3.84 มาก	4.01 มาก	3.82 มาก
รวม	4.07 มาก	3.98 มาก	3.79 มาก	4.02 มาก	4.14 มาก	4.00 มาก

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.07) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.42) และสามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.28) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (3.85) และขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน (3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.98) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ

(ไทย/อังกฤษ) (4.15) ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS(4.09) ขั้นตอนการใช้บริการไม่ซับซ้อน (3.93) และสามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.79) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (3.94) ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (3.86) ขั้นตอนการใช้บริการไม่ซับซ้อน (3.78) และสามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.02) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.20) สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.13) ขั้นตอนการใช้บริการไม่ซับซ้อน (3.88) และสามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.14) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.21) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.18) ขั้นตอนการใช้บริการไม่ซับซ้อน (4.14) และสามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (4.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก	4.23 มากที่สุด	4.00 มาก	4.00 มาก	4.23 มากที่สุด	4.05 มาก	4.08 มาก
เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่าย ผ่านบัตรและการ โอนเงิน	4.06 มาก	4.14 มาก	4.38 มากที่สุด	4.33 มากที่สุด	4.21 มากที่สุด	4.18 มาก
ทราบยอดเงินคงเหลือทันที เมื่อใช้บัตรเดบิต	4.00 มาก	4.09 มาก	4.14 มาก	3.74 มาก	4.10 มาก	4.02 มาก
ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ ทันที เมื่อใช้บัตรเครดิต	4.12 มาก	4.15 มาก	4.00 มาก	3.98 มาก	4.36 มากที่สุด	4.12 มาก
ลดความเสียหายเมื่อบัตรสูญ หายหรือถูกปลอมแปลง	3.51 มาก	3.91 มาก	3.80 มาก	4.15 มาก	4.21 มากที่สุด	3.90 มาก
เพิ่มความถูกต้องให้ทราบว่าผู้ โอนเป็นใครจำนวนเงินเท่าไร	4.04 มาก	4.00 มาก	4.23 มากที่สุด	3.98 มาก	3.78 มาก	4.00 มาก
รวม	3.99 มาก	4.05 มาก	4.09 มาก	4.07 มาก	4.12 มาก	4.05 มาก

หมายเหตุ: อื่น ๆ ได้แก่ ชีรตมอเตอร์ไซค์รับจ้าง 2 คน ค้าขาย 4 คน แม่บ้าน 2 คน แม่ค้า 1 คน เกษียณ 1 คน

ธนาคาร 2 คน รับหมาก่อสร้าง 1 คน รับจ้าง 6 คน

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.99) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (4.23) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.12) เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน (4.06) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (4.04) ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชี

ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.00) และ ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (3.51) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อบังคับจ่ายด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.05) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ทรานวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.15) เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต/บัตรเดบิต และการโอนเงิน (4.14) ทรานยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.09) เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (4.00) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (4.00) ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อบังคับจ่ายด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.09) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต/บัตรเดบิต และการโอนเงิน (4.38) และเพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (4.23) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ทรานยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.14) เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (4.00) ทรานวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.00) ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อบังคับจ่ายด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.07) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต/บัตรเดบิต และการโอนเงิน (4.33) และเป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (4.23) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (4.15) ทรานวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (3.98) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (3.98) ทรานยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อบังคับจ่ายด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.12) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทรานวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.36) เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต/บัตรเดบิต และการโอนเงิน (4.21) และลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (4.21) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ทรานยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.10) เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก

(4.05) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับ โอนทราบว่ามีผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (3.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัคร ใช้บริการ	4.12 มาก	4.30 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด	4.47 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด
ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี	4.25 มากที่สุด	4.28 มากที่สุด	4.42 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด	4.31 มากที่สุด	4.34 มากที่สุด
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทร แจ้งแก่ผู้รับ โอนผ่าน ATM	4.46 มากที่สุด	4.07 มาก	4.38 มากที่สุด	4.21 มากที่สุด	4.00 มาก	4.17 มาก
รวม	4.28 มากที่สุด	4.22 มากที่สุด	4.46 มากที่สุด	4.44 มากที่สุด	4.26 มากที่สุด	4.28 มากที่สุด

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ ชีวมอเตอร์ไซค์รับจ้าง 2 คน ค้าขาย 4 คน แม่บ้าน 2 คน แม่ค้า 1 คน เกษียณ 1 คน
ธนาคาร 2 คน รับเหมาก่อสร้าง 1 คน รับจ้าง 6 คน

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.28) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการ โทรแจ้งแก่ผู้รับ โอนเงินเมื่อ โอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.46) และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.25) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.12) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.22) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.30) และไม่เสีย

ค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.28) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงินเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.07) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.46) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.57) ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.42) และประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงินเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.44) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.56) ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.54) และประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงินเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.21) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.26) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.47) และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.31) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงินเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlertของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center	3.72 มาก	3.86 มาก	4.04 มาก	3.90 มาก	3.94 มาก	3.86 มาก
สมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทย	4.21 มากที่สุด	4.13 มาก	4.66 มากที่สุด	4.13 มาก	4.47 มากที่สุด	4.20 มาก
ทุกเครือข่ายโทรศัพท์ สามารถให้บริการได้	4.36 มากที่สุด	4.13 มาก	4.57 มากที่สุด	4.27 มากที่สุด	4.42 มากที่สุด	4.24 มากที่สุด
สามารถเลือกใช้บริการหรือ ไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน	4.10 มาก	3.85 มาก	4.14 มาก	3.78 มาก	3.73 มาก	3.89 มาก
เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.31 มากที่สุด	4.23 มากที่สุด	4.33 มากที่สุด	4.19 มาก	4.42 มากที่สุด	4.26 มากที่สุด
เป็นการส่งข้อความจาก ธนาคารโดยตรง	4.19 มาก	4.24 มากที่สุด	4.42 มากที่สุด	4.05 มาก	4.31 มากที่สุด	4.22 มากที่สุด
ใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารเมื่อใช้โอนเงิน	4.27 มากที่สุด	4.20 มาก	4.42 มากที่สุด	3.92 มาก	3.89 มาก	4.16 มาก
ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/ บัตรเดบิตของทุกธนาคาร	4.00 มาก	4.04 มาก	4.23 มากที่สุด	4.19 มาก	4.15 มาก	4.08 มาก
รวม	4.14 มาก	4.09 มาก	4.35 มากที่สุด	4.05 มาก	4.17 มาก	4.11 มาก

หมายเหตุ: อื่น ๆ ได้แก่ ชีรตมอเตอรืไซค์รับจ้าง 2 คน ค้าขาย 4 คน แม่บ้าน 2 คน แม่ค้า 1 คน เกษียณ 1 คน

ธนาคาร 2 คน รับเหมาก่อสร้าง 1 คน รับจ้าง 6 คน

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.14) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้บริการได้ (4.36) เวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.31) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน (4.27) และสามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.21) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.19) สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (4.10) ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (4.00) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.09) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.24) และเวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.23) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน (4.20) สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.13) ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้บริการได้ (4.13) ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (4.04) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (3.86) และสามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.35) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.66) ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้บริการได้ (4.57) เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.42) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน (4.42) เวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.33) และใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (4.23) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (4.14) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (4.04) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.05) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้บริการได้ (4.27) และมี

ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ เวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.19) ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (4.19) และสามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.13) เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง(4.05) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการ โอนเงิน(3.92) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (3.90) และสามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณี โอนเงิน (3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.17) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.47) ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (4.42) เวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.42) และเป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.31) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (4.15) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (3.94) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการ โอนเงิน (3.89) และสามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณี โอนเงิน (3.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการบริการ K-mAlertของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.91 มาก	3.79 มาก	3.71 มาก	3.74 มาก	3.68 มาก	3.79 มาก
ป้ายประกาศแนะนำบริการที่สามารถเห็นได้ชัดเจน	3.55 มาก	3.35 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.57 มาก	3.37 ปานกลาง
เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย	3.70 มาก	3.33 ปานกลาง	3.71 มาก	3.31 ปานกลาง	3.52 มาก	3.43 มาก
การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ	3.59 มาก	3.35 ปานกลาง	3.42 มาก	3.25 ปานกลาง	3.84 มาก	3.41 มาก
รวม	3.69 มาก	3.45 มาก	3.55 มาก	3.37 ปานกลาง	3.65 มาก	3.50 มาก

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ จีรณมอเตอร์ไซค์รับจ้าง 2 คน ค้าขาย 4 คน แม่บ้าน 2 คน แม่ค้า 1 คน เกษียณ 1 คน

ธนาคาร 2 คน รับเหมาก่อสร้าง 1 คน รับจ้าง 6 คน

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.69) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.91) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.70) การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (3.59) และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน (3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.45) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.79) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ ป้าย

แนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน (3.35) การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการK-mAlert (3.35) และเอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.55) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการK-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.71) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.71) การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการK-mAlert (3.42) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน (3.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.37) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการK-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.74) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.31) การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการK-mAlert (3.25) และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน (3.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.65) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการK-mAlert (3.84) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการK-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.68) ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน (3.57) และเอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlertของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล
ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ	4.12 มาก	4.05 มาก	4.00 มาก	4.13 มาก	3.52 มาก	4.04 มาก
ความชัดเจนของข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.29 มากที่สุด	4.04 มาก	4.19 มาก	4.15 มาก	3.89 มาก	4.10 มาก
มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	4.14 มาก	4.16 มาก	4.14 มาก	4.03 มาก	4.15 มาก	4.14 มาก
สามารถเลือกส่งหรือไม่ส่งข้อความหลังโอนเงิน	3.87 มาก	3.85 มาก	4.14 มาก	3.66 มาก	3.42 มาก	3.81 มาก
รวม	4.11 มาก	4.03 มาก	4.11 มาก	4.00 มาก	3.75 มาก	4.02 มาก

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ ซิรอมอเตอร์ไซค์รับจ้าง 2 คน ค้าขาย 4 คน แม่บ้าน 2 คน แม่ค้า 1 คน เกษียณ 1 คน
ธนาคาร 2 คน รับเหมาก่อสร้าง 1 คน รับจ้าง 6 คน

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.11) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.29) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.14) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.12) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับ โอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่อง ATM (3.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.03) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.16) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.05) มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.04) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับโอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM(3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.11) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.19) มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.14) สามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับโอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM (4.14) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.00) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.15) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.13) มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.03) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับโอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM (3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.75) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.15) มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (3.89) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (3.52) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับโอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM (3.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล
สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ)	4.31 มากที่สุด	4.03 มาก	4.33 มากที่สุด	4.07 มาก	4.52 มากที่สุด	4.13 มาก
ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS	4.21 มากที่สุด	4.09 มาก	4.14 มาก	4.11 มาก	4.42 มากที่สุด	4.14 มาก
ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	4.21 มากที่สุด	3.85 มาก	3.85 มาก	3.92 มาก	4.00 มาก	3.93 มาก
สามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่าน ATM	3.89 มาก	3.83 มาก	4.00 มาก	3.74 มาก	3.47 มาก	3.82 มาก
รวม	4.15 มาก	3.95 มาก	4.08 มาก	3.96 มาก	4.10 มาก	4.00 มาก

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ ซักรีดมอเตอร์ไซค์รับจ้าง 2 คน ค้าขาย 4 คน แม่บ้าน 2 คน แม่ค้า 1 คน เกษียณ 1 คน
 ธนาคาร 2 คน รับเหมาก่อสร้าง 1 คน รับจ้าง 6 คน

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.15) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.31) ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.21) และขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน (4.21) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.95) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS

(4.09) สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.03) ขั้นตอนการใช้บริการไม่ซับซ้อน (3.85) และสามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.08) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.33) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.14) สามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (4.00) และขั้นตอนการใช้บริการไม่ซับซ้อน (3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.96) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.11) สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย/อังกฤษ) (4.07) ขั้นตอนการใช้บริการไม่ซับซ้อน (3.92) และสามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.10) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.52) และความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.42) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการใช้บริการไม่ซับซ้อน (4.00) และสามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (3.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการบริการ K- mAlertของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับรายได้ต่อเดือน						
	ไม่เกิน 20,000	20,001 - 40,000	40,001 - 60,000	60,001 - 80,000	80,001 - 100,000	100,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก	4.07 มาก	4.00 มาก	4.38 มากที่สุด	3.93 มาก	3.66 มาก	4.26 มากที่สุด	4.08 มาก
เพิ่มความมั่นใจการใช้จ่ายผ่านบัตรและการโอนเงิน	4.19 มาก	3.96 มาก	4.46 มากที่สุด	4.13 มาก	4.33 มากที่สุด	4.53 มากที่สุด	4.18 มาก
ทราบยอดเงินคงเหลือทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต	4.14 มาก	3.84 มาก	4.15 มาก	3.73 มาก	4.00 มาก	3.46 มาก	4.02 มาก
ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันที เมื่อใช้บัตรเครดิต	4.14 มาก	4.00 มาก	4.38 มากที่สุด	3.80 มาก	4.00 มาก	4.26 มากที่สุด	4.12 มาก
ลดความเสียหายเมื่อบัตรสูญหายหรือถูกปลอมแปลง	3.74 มาก	4.03 มาก	4.53 มากที่สุด	3.40 ปานกลาง	4.33 มากที่สุด	4.53 มากที่สุด	3.90 มาก
เพิ่มความถูกต้องให้รู้ว่าผู้โอนเป็นใครจำนวนเงินเท่าไร	4.03 มาก	3.90 มาก	4.03 มาก	4.06 มาก	3.66 มาก	4.06 มาก	4.00 มาก
รวม	4.05 มาก	3.95 มาก	4.32 มากที่สุด	3.84 มาก	4.00 มาก	4.18 มาก	4.05 มาก

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.05) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน (4.19) ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (4.14) และทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.14) เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (4.07) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (4.03) และลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.95) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (4.03) เป็นบริการที่ใช้้งานง่าย สะดวก (4.00) ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.00) เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต/บัตรเดบิต และการโอนเงิน (3.96) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (3.90) และทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.32) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (4.53) เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต/บัตรเดบิต และการโอนเงิน (4.46) เป็นบริการที่ใช้้งานง่าย สะดวก (4.38) ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.38) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (4.15) และเพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (4.03) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.84) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต/บัตรเดบิต และการโอนเงิน (4.13) เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (4.06) เป็นบริการที่ใช้้งานง่าย สะดวก (3.93) ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (3.80) ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (3.73) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (3.40) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.00) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต/บัตรเดบิต และการโอนเงิน (4.33) ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (4.33) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.00) ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (4.00) เป็น

บริการที่ใช้งานง่าย สะดวก (3.66) และเพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.18) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน (4.53) ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง (4.53) เป็นบริการที่ใช้งานง่ายสะดวก (4.26) และทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันทีเมื่อใช้บัตรเครดิต (4.26) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร (4.06) ทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีทันทีเมื่อใช้บัตรเดบิต (3.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	ระดับรายได้ต่อเดือน						
	ไม่เกิน 20,000	20,001 - 40,000	40,001 - 60,000	60,001 - 80,000	80,001 - 100,000	100,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ	4.29 มากที่สุด	4.37 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	4.20 มาก	4.00 มาก	4.66 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด
ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี	4.29 มากที่สุด	4.27 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	4.33 มากที่สุด	4.00 มาก	4.80 มากที่สุด	4.34 มากที่สุด
ประหยัดค่าใช้จ่ายการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนผ่าน ATM	4.24 มากที่สุด	4.09 มาก	4.07 มาก	4.00 มาก	3.66 มาก	4.26 มากที่สุด	4.17 มาก
รวม	4.27 มากที่สุด	4.24 มากที่สุด	4.43 มากที่สุด	4.17 มาก	3.88 มาก	4.57 มากที่สุด	4.28 มากที่สุด

ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert (4.80) ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ (4.66) และประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงินเมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (4.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlertของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับรายได้ต่อเดือน						
	ไม่เกิน 20,000	20,001 - 40,000	40,001 - 60,000	60,001 - 80,000	80,001 - 100,000	100,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล
สมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center	3.85 มาก	3.75 มาก	4.30 มากที่สุด	3.80 มาก	4.00 มาก	3.80 มาก	3.86 มาก
สมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทย	4.32 มากที่สุด	3.95 มาก	4.38 มากที่สุด	3.73 มาก	4.33 มากที่สุด	4.13 มาก	4.20 มาก
ทุกเครือข่ายโทรศัพท์สามารถใช้บริการได้	4.25 มากที่สุด	4.16 มาก	4.30 มากที่สุด	4.06 มาก	4.66 มากที่สุด	4.46 มากที่สุด	4.24 มากที่สุด
สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน	4.00 มาก	3.75 มาก	3.84 มาก	3.93 มาก	3.66 มาก	3.33 มาก	3.89 มาก
เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.29 มากที่สุด	4.04 มาก	4.57 มากที่สุด	4.13 มาก	4.33 มากที่สุด	4.40 มากที่สุด	4.26 มากที่สุด
เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง	4.20 มาก	4.16 มาก	4.61 มากที่สุด	3.93 มาก	4.66 มากที่สุด	4.13 มาก	4.22 มากที่สุด
ใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารเมื่อใช้โอนเงิน	4.23 มากที่สุด	3.98 มาก	4.30 มากที่สุด	4.00 มาก	4.66 มากที่สุด	3.93 มาก	4.16 มาก
ใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรของทุกธนาคาร	4.04 มาก	4.10 มาก	4.38 มากที่สุด	3.86 มาก	3.66 มาก	4.33 มากที่สุด	4.08 มาก
รวม	4.15 มาก	3.99 มาก	4.34 มากที่สุด	3.93 มาก	4.25 มากที่สุด	4.06 มาก	4.11 มาก

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.15) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.32) เวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.29) ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (4.25) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน (4.23) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.20) สามารถใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (4.04) สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (4.00) และสามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.99) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (4.16) เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.16) และสามารถใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (4.10) เวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.04) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน (3.98) สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (3.95) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (3.75) และสามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.34) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.61) เวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.57) สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.38) สามารถใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (4.38) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (4.30) ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ (4.30) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน (4.30) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.93) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่

ผู้ตอบแบบ สอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.13) ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้บริการได้ (4.06) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน (4.00) สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (3.93) เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (3.93) สามารถใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (3.86) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (3.80) และสามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.25) ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้บริการได้ (4.66) เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.66) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน (4.66) สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.33) เวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.33) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (4.00) สามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (3.66) และสามารถใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.06) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้บริการได้ (4.46) เวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.40) สามารถใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของทุกธนาคาร (4.33) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง (4.13) เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง (4.13) สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน (3.93) สามารถสมัครผ่าน K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารกสิกรไทย (3.80) และสามารถเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้ก็ได้ในกรณีโอนเงิน (3.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับรายได้ต่อเดือน						
	ไม่เกิน 20,000	20,001 - 40,000	40,001 - 60,000	60,001 - 80,000	80,001 - 100,000	100,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ	3.83 มาก	3.62 มาก	4.00 มาก	3.46 มาก	4.00 มาก	3.93 มาก	3.79 มาก
ป้ายประกาศแนะนำที่สามารถเห็นได้ชัดเจน	3.44 มาก	3.24 ปานกลาง	3.61 มาก	3.13 ปานกลาง	3.66 มาก	2.86 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำสามารถเข้าใจง่าย	3.45 มาก	3.27 ปานกลาง	3.76 มาก	3.33 ปานกลาง	4.00 มาก	3.26 ปานกลาง	3.43 มาก
การแนะนำของพนักงานในการใช้บริการ	3.38 ปานกลาง	3.45 มาก	3.88 มาก	3.26 ปานกลาง	4.00 มาก	2.80 ปานกลาง	3.41 มาก
รวม	3.52 มาก	3.39 ปานกลาง	3.81 มาก	3.30 ปานกลาง	3.91 มาก	3.21 ปานกลาง	3.50 มาก

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.52) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.83) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.45) และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็นได้ชัดเจน (3.44) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.39) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.62) และการแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (3.45) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำ

บริการสามารถเข้าใจง่าย (3.27) และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็น ได้ชัดเจน (3.24) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัญชีด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.81) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (4.00) การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (3.88) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.76) และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็น ได้ชัดเจน (3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัญชีด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.30) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.46) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.33) การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (3.26) และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็น ได้ชัดเจน (3.13) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัญชีด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.91) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (4.00) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (4.00) การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (4.00) และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็น ได้ชัดเจน (3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัญชีด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.21) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ (3.93) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย (3.26) ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการที่ธนาคารสามารถเห็น ได้ชัดเจน (2.86) และการแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert (2.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	ระดับรายได้ต่อเดือน						
	ไม่เกิน 20,000	20,001 - 40,000	40,001 - 60,000	60,001 - 80,000	80,001 - 100,000	100,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล
ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ	4.04 มาก	4.01 มาก	4.00 มาก	4.13 มาก	4.00 มาก	4.20 มาก	4.04 มาก
ความชัดเจนของข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.09 มาก	4.07 มาก	4.23 มากที่สุด	3.93 มาก	4.66 มากที่สุด	4.20 มาก	4.10 มาก
มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	4.09 มาก	4.19 มาก	4.23 มากที่สุด	4.20 มาก	4.33 มากที่สุด	4.20 มาก	4.14 มาก
สามารถเลือกส่งหรือไม่ส่งข้อความหลังโอนเงิน	3.88 มาก	3.83 มาก	3.61 มาก	3.46 มาก	4.66 มากที่สุด	3.46 มาก	3.81 มาก
รวม	4.02 มาก	4.03 มาก	4.01 มาก	3.93 มาก	4.41 มากที่สุด	4.01 มาก	4.02 มาก

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.02) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.09) มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.09) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.04) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับโอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่อง ATM (3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.03) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.19) มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.07) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ในการให้บริการ (4.01) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับ โอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM (3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.01) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.23) และมีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.23) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.00) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับ โอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM (3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.93) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.20) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.13) มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (3.93) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับ โอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM (3.46) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.41) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.66) สามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับ โอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM (4.66) และมีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.33) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.01) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (4.20) มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (4.20) มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ (4.20) และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับ โอนเมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องATM (3.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อการบริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระดับรายได้ต่อเดือน						
	ไม่เกิน 20,000	20,001 - 40,000	40,001 - 60,000	60,001 - 80,000	80,001 - 100,000	100,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ท/อ)	4.14 มาก	4.10 มาก	4.23 มากที่สุด	3.73 มาก	4.66 มากที่สุด	4.33 มากที่สุด	4.13 มาก
ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS	4.15 มาก	4.06 มาก	4.38 มากที่สุด	3.66 มาก	4.66 มากที่สุด	4.26 มากที่สุด	4.14 มาก
ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	3.88 มาก	3.90 มาก	4.23 มากที่สุด	4.00 มาก	4.33 มากที่สุด	3.86 มาก	3.93 มาก
ใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินตู้ ATM	3.86 มาก	3.75 มาก	3.84 มาก	3.33 ปานกลาง	4.66 มากที่สุด	3.86 มาก	3.82 มาก
รวม	4.01 มาก	3.95 มาก	4.17 มาก	3.68 มาก	4.58 มากที่สุด	4.08 มาก	4.00 มาก

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.01) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.15) สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.14) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน (3.88) และสามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (3.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.95) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.10) ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.06) ขั้นตอนการใ้

บริการไม่ซับซ้อน (3.90) และสามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.17) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.38) สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.23) และขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน (4.23) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.68) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน (4.00) สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (3.73)และความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (3.66) ตามลำดับและมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.58) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.66) ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS (4.66) สามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (4.66)และขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน(4.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.08) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ(ไทย/อังกฤษ) (4.33) และความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS(4.26) และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านเครื่องATM (3.86) และขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน (3.86) ตามลำดับ

All rights reserved

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญของปัญหา						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS	56 (18.7)	115 (38.3)	95 (31.7)	32 (10.7)	2 (0.7)	300 (100.0)	3.64 มาก
ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์หรือสูญหาย	52 (17.3)	127 (42.3)	88 (29.3)	32 (10.7)	1 (0.3)	300 (100.0)	3.66 มาก
หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้	60 (20.0)	105 (35.0)	97 (32.3)	30 (10.0)	8 (2.7)	300 (100.0)	3.60 มาก
บัตรเครดิต / บัตรเดบิต 1 ใบสามารถผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น	43 (14.3)	126 (42.0)	98 (32.7)	26 (8.7)	7 (2.3)	300 (100.0)	3.57 มาก
ผู้ให้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่	39 (13.0)	82 (27.3)	102 (34.0)	51 (17.0)	26 (8.7)	300 (100.0)	3.19 ปานกลาง
รวม							3.53 มาก

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาโดยรวมด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก (3.53) โดยในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย (3.66) ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตั้งแต่ 2,500 บาท ขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.64) หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.60) บัตรเครดิต/บัตรเดบิต 1 ใบสามารถผูกได้เพียง 1

หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น (3.57) ตามลำดับ และปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่(3.19)

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา						ค่าเฉลี่ย แปดผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ช่องทางการสมัครใช้บริการ มีน้อย	19 (6.3)	66 (22.0)	167 (55.7)	40 (13.3)	8 (2.7)	300 (100.0)	3.16 ปานกลาง
ผู้ให้บริการต้องใช้บริการบัตร เครดิต/บัตรเดบิตของธนาคาร กสิกรไทยเท่านั้น	26 (8.7)	106 (35.3)	127 (42.3)	36 (12.0)	5 (1.7)	300 (100.0)	3.37 ปานกลาง
ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่ เครื่อง ATM ของกสิกรไทย เท่านั้น	44 (14.7)	99 (33.0)	107 (35.7)	45 (15.0)	5 (1.7)	300 (100.0)	3.44 มาก
รวม							3.32 ปานกลาง

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาโดยรวมด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (3.32) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น(3.44) ปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องบัตรเครดิต/ บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น (3.37) และช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.16) ตามลำดับ

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญของปัญหา						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน	25 (8.3)	61 (20.3)	147 (49.0)	57 (19.0)	10 (3.3)	300 (100.0)	3.11 ปานกลาง
ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ	14 (4.7)	77 (25.7)	133 (44.3)	62 (20.7)	14 (4.7)	300 (100.0)	3.05 ปานกลาง
ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน	12 (4.0)	85 (28.3)	133 (44.3)	51 (17.0)	19 (6.3)	300 (100.0)	3.07 ปานกลาง
รวม							3.08 ปานกลาง

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาโดยรวมด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง (3.08) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (3.11) ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (3.07) และไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (3.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการใช้บริการ
K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัญหาด้านลักษณะทาง กายภาพและรูปแบบการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สามารถรับข้อความได้ครั้ง เดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง	35 (11.7)	98 (32.7)	120 (40.0)	40 (13.3)	7 (2.3)	300 (100.0)	3.38 ปานกลาง
ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบ ว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความ หรือไม่	48 (16.0)	98 (32.7)	106 (35.3)	41 (13.7)	7 (2.3)	300 (100.0)	3.46 มาก
ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้ กับผู้รับโอน	37 (12.3)	70 (23.3)	119 (39.7)	64 (21.3)	10 (3.3)	300 (100.0)	3.20 ปานกลาง
ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS	40 (13.3)	87 (29.0)	92 (30.7)	60 (20.0)	21 (7.0)	300 (100.0)	3.22 ปานกลาง
	รวม						3.32 ปานกลาง

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาโดยรวมด้านลักษณะทางกายภาพและ
รูปแบบการให้บริการในระดับปานกลาง (3.32) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบ
สอบถามให้ความสำคัญระดับระดับมาก ได้แก่ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับ
ข้อความหรือไม่ (3.46) และปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่
สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.38) ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS
(3.22) ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน (3.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัญหาด้านกระบวนการ ในการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการ ยุ่งยาก ซับซ้อน	19 (6.3)	62 (20.7)	127 (42.3)	61 (20.3)	31 (10.3)	300 (100.0)	2.92 ปานกลาง
เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย	25 (8.3)	69 (23.0)	116 (38.7)	74 (24.7)	16 (5.3)	300 (100.0)	3.04 ปานกลาง
K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารให้บริการล่าช้า	36 (12.0)	84 (28.0)	112 (37.3)	47 (15.7)	21 (7.0)	300 (100.0)	3.22 ปานกลาง
รวม							3.06 ปานกลาง

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาโดยรวมด้านกระบวนการในการ
ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (3.06) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้
ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารให้บริการล่าช้า
(3.22) เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (3.04) และขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน
(2.92) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS	3.63 มาก	3.64 มาก	3.64 มาก
ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์หรือสูญหาย	3.63 มาก	3.67 มาก	3.66 มาก
หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้	3.64 มาก	3.57 มาก	3.60 มาก
บัตรเครดิต / บัตรเดบิต 1 ใบสามารถผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น	3.48 มาก	3.64 มาก	3.57 มาก
ผู้ให้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่	2.94 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง
รวม	3.46 มาก	3.58 มาก	3.53 มาก

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.46) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.64) ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.63) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์หรือสูญหาย (3.63) และบัตรเครดิต/บัตรเดบิต 1 ใบสามารถผูกได้เพียง 1

หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น (3.48) ตามลำดับ และ ปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมี ปัญหาค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (2.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.58) ซึ่งใน รายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลข โทรศัพท์หรือสูญหาย (3.67) ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.64) และบัตรเครดิต/บัตรเดบิต 1 ใบสามารถผูกได้ เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น (3.64) หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการ ได้ (3.57) ตามลำดับ และปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.37)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย	3.10 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง
ผู้ให้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/ บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น	3.24 ปานกลาง	3.47 มาก	3.37 ปานกลาง
ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น	3.43 มาก	3.45 มาก	3.44 มาก
รวม	3.26 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.26) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมี

ค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น (3.43) และ ปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น (3.24) และช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.10) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.37) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น (3.47) และ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น (3.45) ตามลำดับ และ ปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการไม่ชัดเจน	3.15 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง
ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการ	3.14 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง
ป้ายประกาศและการแนะนำ บริการไม่ชัดเจน	3.12 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
รวม	3.14 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.14) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการชัดเจน (3.15) ไม่ได้รับการ

ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (3.14) และป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (3.12) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.03) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการชัดเจน (3.09) ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (3.03) และไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (2.98) ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ และรูปแบบการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียว ต่อการทำรายการ 1 ครั้ง	3.32 ปานกลาง	3.42 มาก	3.38 ปานกลาง
ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้ รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่	3.53 มาก	3.41 มาก	3.46 มาก
ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้ รับโอน	3.34 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS	3.11 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
รวม	3.33 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.33) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.53) และปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยในระดับปาน

กลาง ได้แก่ ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน (3.34) สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.32) และผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.31) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.42) และในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.41) และปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.29) และไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน (3.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านกระบวนการ ในการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการ ยุ่งยาก ซับซ้อน	2.98 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง
เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย	3.16 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า	3.29 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
รวม	3.15 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.15) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการ

ให้บริการล่าช้า (3.29) เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (3.16) และขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (2.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหากระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.00) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (3.17) เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (2.96) และขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (2.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					
	ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS	3.81 มาก	3.56 มาก	3.49 มาก	3.77 มาก	5.00 มากที่สุด	3.64 มาก
ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย	3.84 มาก	3.64 มาก	3.52 มาก	3.74 มาก	4.13 มาก	3.66 มาก
หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้	3.98 มาก	3.55 มาก	3.50 มาก	3.58 มาก	3.50 มาก	3.60 มาก
บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น	3.60 มาก	3.59 มาก	3.44 มาก	3.74 มาก	3.88 มาก	3.57 มาก
ผู้ให้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.56 มาก	3.12 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง
รวม	3.76 มาก	3.49 มาก	3.41 มาก	3.63 มาก	3.92 มาก	3.53 มาก

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.76) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.98) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์หรือสูญหาย (3.84) ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตั้งแต่

2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.81) บัตรเครดิต / บัตรเดบิต 1 ใบสามารถผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น (3.60) และผู้ใช้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.49) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์หรือสูญหาย (3.64) บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบสามารถผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น (3.59) ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.56) และหากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.55) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.41) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์หรือสูญหาย (3.52) หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.50) ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.49) และบัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบสามารถผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น (3.44) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.63) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.77) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์หรือสูญหาย (3.74) บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบสามารถผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น (3.74) และหากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.58) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.92) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (5.00) และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์หรือสูญหาย (4.13) บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบสามารถผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น (3.88) หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.50) ตามลำดับและมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.13)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย	3.47 มาก	3.15 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.50 มาก	3.16 ปานกลาง
ผู้ให้บริการต้องให้บริการบัตรเครดิต/เดบิตของธนาคารเท่านั้น	3.33 ปานกลาง	3.42 มาก	3.34 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.87 มาก	3.37 ปานกลาง
ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น	3.60 มาก	3.50 มาก	3.37 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	3.44 มาก
รวม	3.47 มาก	3.36 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.42 มาก	3.32 ปานกลาง

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.47) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น (3.60) และช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.47) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ให้บริการต้องให้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น (3.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.36) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น (3.50) และผู้ให้บริการต้องให้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น (3.42) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.27) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น (3.37) ผู้ให้บริการต้อง

ใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น (3.34) และช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.08) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.14) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น (3.29) ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น (3.19) และช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (2.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.42) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น (3.87) และช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.50) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น (2.87)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					
	ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน	3.14 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง
ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ	3.23 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง
ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน	3.05 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
รวม	3.14 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.14) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (3.23) เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (3.14) และป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (3.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.14) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (3.21) เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (3.15) และไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (3.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.99) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (3.10) ไม่ได้รับการ

ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (2.98) และป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (2.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.96) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (3.00) เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (2.93) และป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (2.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.13) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (3.25) ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (3.12) และไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (3.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง	3.70 มาก	3.36 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.75 มาก	3.38 ปานกลาง
ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่	3.53 มาก	3.51 มาก	3.40 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.46 มาก
ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน	3.58 มาก	3.25 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS	3.30 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
รวม	3.53 มาก	3.37 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.53) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.70) ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน(3.58) ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.53) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.37) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.51) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.36) ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.35) ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน(3.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.17) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.40) สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.32) ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.00) และไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน(2.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.19) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.39) ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน(3.16) ผู้ใช้ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.13) และสามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.09) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.34) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.75) ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.37) และผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.37) ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน (2.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการใช้
บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านกระบวนการ ในการให้บริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการ ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.44 มาก	2.96 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง
เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย	2.98 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	3.04 ปานกลาง
K-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า	3.21 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.87 มาก	3.22 ปานกลาง
รวม	3.21 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.21) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (3.44) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (3.21) และเครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (2.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.14) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (3.35) เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (3.12) และขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (2.96) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.89) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า

(3.02) เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (2.93) และขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (2.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.93) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (3.13) เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (3.00) และขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (2.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.37) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (3.87) และเครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (3.50) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (2.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส.	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS	4.00 มาก	3.67 มาก	3.53 มาก	3.57 มาก	3.78 มาก	3.64 มาก
ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย	3.86 มาก	3.64 มาก	3.55 มาก	3.65 มาก	3.74 มาก	3.66 มาก
หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้	4.29 มากที่สุด	3.73 มาก	3.55 มาก	3.44 มาก	3.76 มาก	3.60 มาก
บัตรเครดิต/บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น	3.71 มาก	3.64 มาก	3.39 ปานกลาง	3.54 มาก	3.69 มาก	3.57 มาก
ผู้ให้บริการ ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.00 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.58 มาก	3.15 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง
รวม	3.77 มาก	3.58 มาก	3.52 มาก	3.47 มาก	3.60 มาก	3.53 มาก

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษามีปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.77) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (4.29) และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (4.00) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย (3.86) และบัตรเครดิต/บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น (3.71) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ให้บริการ ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม อยู่ในระดับมาก (3.58) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ได้แก่ หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.73) ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.67) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย (3.64) และบัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น (3.64) ตามลำดับและมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวช./ปวส. มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม อยู่ในระดับมาก (3.52) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ใช้บริการ ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.58) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย (3.55) และหากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.55) ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.53) ตามลำดับและมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางได้แก่ บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น (3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.47) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย (3.65) ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.57) บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น (3.54) หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.44) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางได้แก่ ผู้ใช้บริการ ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญา มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.60) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.78) หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.76) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย (3.74) บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น (3.69) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางได้แก่ ผู้ใช้บริการ ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.01)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส.	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล
ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย	2.57 น้อย	3.33 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง
ผู้ใช้บริการต้องใช้บัตรเครดิต/เดบิตของธนาคารเท่านั้น	3.00 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.43 มาก	3.34 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น	3.28 ปานกลาง	3.61 มาก	3.21 ปานกลาง	3.44 มาก	3.42 มาก	3.44 มาก
รวม	2.95 ปานกลาง	3.44 มาก	3.19 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษามีปัญหา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.95) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ ผู้ตอบแบบ สอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้อง โอนเงินที่เครื่อง ATM ของ กสิกรไทยเท่านั้น (3.28) ผู้ใช้บริการต้องใช้บัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารเท่านั้น (3.00) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (2.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.44) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยใน ระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้อง โอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น(3.61) และมีค่าเฉลี่ยใน ระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องใช้บัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารเท่านั้น (3.37) และ ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวช./ปวส. มีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.19) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ย ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องใช้บัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารเท่านั้น (3.29)

ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น(3.21) และช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.08) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี มีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.33) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น (3.44) ผู้ให้บริการต้องใช้บัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารเท่านั้น (3.43) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.33) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น (3.42) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ให้บริการต้องใช้บัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารเท่านั้น (3.34) ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษ	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส.	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล
เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน	2.57 น้อย	3.20 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง
ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ	2.28 น้อย	3.30 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง
ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน	2.86 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
รวม	2.57 น้อย	3.20 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษามีปัญหา ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.57) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (2.86) และมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (2.57) และไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (2.28) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.20) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (3.30) เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (3.20) ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (3.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวช./ปวส. มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.69) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (2.71) ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (2.71) ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (2.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.09) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (3.13) ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (3.11) ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (3.03) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญา มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.22) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (3.31) ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (3.18) ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (3.18) ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส.	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล
สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง	3.57 มาก	3.75 มาก	3.21 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง
ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่	4.29 มากที่สุด	3.44 มาก	3.21 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.75 มาก	3.46 มาก
ไม่มีใบบันทึกการยืนยันให้กับผู้รับโอน	2.71 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.44 มาก	3.20 ปานกลาง
ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS	2.28 น้อย	2.98 ปานกลาง	3.42 มาก	3.27 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
รวม	3.21 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.45 มาก	3.32 ปานกลาง

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษามีปัญหา ด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.21) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (4.29) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.57) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีใบบันทึกการยืนยันให้กับผู้รับโอน (2.71) และมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (2.28) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.32) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1

ครั้ง (3.75) ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.44) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีใบบันทึกการยืนยันให้กับผู้รับโอน (3.13) ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (2.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวช./ปวส. มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.26) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.42) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.21) ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.21) และไม่มีใบบันทึกการยืนยันให้กับผู้รับโอน (3.21) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.27) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.39) สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.27) ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.27) และไม่มีใบบันทึกการยืนยันให้กับผู้รับโอน (3.16) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญา มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.45) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.75) ไม่มีใบบันทึกการยืนยันให้กับผู้รับโอน (3.44) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.33) สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการใช้
บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษ	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส.	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการ ยุ่งยาก ซับซ้อน	2.86 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง
เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย	3.14 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
K-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า	2.43 น้อย	3.20 ปานกลาง	3.42 มาก	3.15 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
รวม	2.81 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษามีปัญหา
ด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.81) ในรายละเอียดพบว่าปัญหา
ย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (3.14)
ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (2.86) และมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ K-Contact
Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (2.43) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีปัญหาด้านกระบวนการในการ
ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.09) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการ
ล่าช้า (3.20) ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (3.08) และเครื่อง ATM ที่ให้บริการปิด
บ่อย (2.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปวช./ปวส. มีปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (3.05) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (3.42) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (3.00) ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (2.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี มีปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.05) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (3.15) เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (3.04) และขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (2.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญา มีปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.12) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (3.38) เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (3.13) และขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (2.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ	เจ้าของ กิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล
ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS	3.66 มาก	3.71 มาก	3.24 ปานกลาง	3.47 มาก	3.84 มาก	3.64 มาก
ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย	3.81 มาก	3.66 มาก	3.48 มาก	3.51 มาก	3.84 มาก	3.66 มาก
หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้	3.91 มาก	3.54 มาก	3.62 มาก	3.47 มาก	3.63 มาก	3.60 มาก
บัตรเครดิต/บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น	3.62 มาก	3.58 มาก	3.62 มาก	3.47 มาก	3.63 มาก	3.57 มาก
ผู้ให้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.62 มาก	3.10 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง
รวม	3.72 มาก	3.52 มาก	3.46 มาก	3.39 ปานกลาง	3.61 มาก	3.53 มาก

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ ซีรอมอเตอร์ไซค์รับจ้าง 2 คน ค้าขาย 4 คน แม่บ้าน 2 คน แม่ค้า 1 คน เกษียณ 1 คน

ธนาคาร 2 คน รับหมาก่อสร้าง 1 คน รับจ้าง 6 คน

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.72) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.91) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย(3.81) ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.66) บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น (3.62)ผู้ให้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.52) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.71) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย (3.66) บัตรเครดิต/บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลข

โทรศัพท์เท่านั้น (3.58) หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.54) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.46) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.62) บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น (3.62) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย(3.48) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.33) ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.24) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.39) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย(3.51) ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.47) บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น (3.47) และหากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.47) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.61) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.84) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย(3.84) หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.63) บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น (3.63) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.10)

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ	เจ้าของ กิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย	3.47 มาก	3.14 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง
ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตร เครดิต/เดบิตของธนาคารเท่านั้น	3.45 มาก	3.37 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.53 มาก	3.37 ปานกลาง
ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น	3.74 มาก	3.46 มาก	3.38 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.44 มาก
รวม	3.55 มาก	3.32 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ จีรถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง 2 คน ค้าขาย 4 คน แม่บ้าน 2 คน แม่ค้า 1 คน เกษียณ 1 คน
ธนาคาร 2 คน รับเหมาก่อสร้าง 1 คน รับจ้าง 6 คน

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.55) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น (3.74) ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.47) และผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/เดบิตของธนาคารเท่านั้น (3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.32) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น (3.46) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางมากที่สุด ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/เดบิตของธนาคารเท่านั้น (3.37) ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.25) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปาน

กลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่องATM ของกสิกรไทยเท่านั้น(3.38) ผู้ใช้บริการต้องใช้
บริการบัตรเครดิต/เดบิตของธนาคารเท่านั้น(3.24) ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.20) ซึ่ง
ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ
ต้องใช้บริการบัตรเครดิต/เดบิตของธนาคารเท่านั้น(3.31) ผู้ใช้บริการต้อง โอนเงินที่เครื่องATM ของ
กสิกรไทยเท่านั้น(3.23) ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.21)
ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้อง
ใช้บริการบัตรเครดิต/เดบิตของธนาคารเท่านั้น(3.53) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่
ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่องATM ของกสิกรไทยเท่านั้น(3.16) ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย
(2.94)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน	3.23 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง
ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ	3.19 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	2.58 น้อย	3.05 ปานกลาง
ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน	3.21 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
รวม	3.21 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ ชีรณมอเตอรืไซค์รับจ้าง 2 คน ค้าขาย 4 คน แม่บ้าน 2 คน แม่ค้า 1 คน เกษียณ 1 คน

ธนาคาร 2 คน รับหมากก่อสร้าง 1 คน รับจ้าง 6 คน

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.21) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (3.23) ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (3.21) และไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (3.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.09) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (3.15) ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (3.09) และไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (3.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.00) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (3.05) ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (3.00) และป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (2.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.05) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ(3.12) เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน(3.04) และป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน(3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.74) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (2.84) เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (2.79) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ(2.58)

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง	3.62 มาก	3.28 ปานกลาง	3.52 มาก	3.41 มาก	3.42 มาก	3.38 ปานกลาง
ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่	3.57 มาก	3.52 มาก	3.66 มาก	3.18 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง
ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน	3.55 มาก	3.23 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS	3.34 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
รวม	3.52 มาก	3.34 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ ชีรตมอเตอรืไซค์รับจ้าง 2 คน ค้าขาย 4 คน แม่บ้าน 2 คน แม่ค้า 1 คน เกษียณ 1 คน
ธนาคาร 2 คน รับเหมาก่อสร้าง 1 คน รับจ้าง 6 คน

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.52) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.62) ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.57) ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน (3.55) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.34) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.52) และค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.31) สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.28) ไม่มีใบบันทึกการยืนยันให้กับผู้รับโอน(3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.36) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.66) สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.52) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.19) ไม่มีใบบันทึกการยืนยันให้กับผู้รับโอน(3.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.15) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.41) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.18) ไม่มีใบบันทึกการยืนยันให้กับผู้รับโอน(3.02) ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.01) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.42) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.26) ไม่มีใบบันทึกการยืนยันให้กับผู้รับโอน(2.68) ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (2.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการใช้
บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านกระบวนการใน การให้บริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ	เจ้าของ กิจการ	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการ ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.25 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.47 น้อย	2.92 ปานกลาง
เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย	2.94 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
K-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า	3.21 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	2.42 น้อย	3.22 ปานกลาง
รวม	3.13 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.58 น้อย	3.06 ปานกลาง

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ ซิรอมอเตอร์ไซค์รับจ้าง 2 คน ค้าขาย 4 คน แม่บ้าน 2 คน แม่ค้า 1 คน เกษียณ 1 คน
ธนาคาร 2 คน รับเหมาก่อสร้าง 1 คน รับจ้าง 6 คน

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาด้าน
กระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.13) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่
ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก
ซับซ้อน(3.25) K-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (3.21) และ
เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (2.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีปัญหาด้านกระบวนการในการ
ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.12) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการ
ล่าช้า (3.36) เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (3.12) และขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก
ซับซ้อน (2.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.13) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า(3.28) เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (3.19) และขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน(2.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.96) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (3.06) เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (2.92) และขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (2.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ มีปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.58) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (2.84) และมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน(2.47) K-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (2.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับรายได้ต่อเดือน						
	ไม่เกิน 20,000	20,001 - 40,000	40,001 - 60,000	60,001 - 80,000	80,001 - 100,000	100,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS	3.65 มาก	3.54 มาก	4.15 มาก	3.27 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.47 มาก	3.64 มาก
ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย	3.74 มาก	3.45 มาก	3.88 มาก	3.20 ปานกลาง	3.67 มาก	3.60 มาก	3.66 มาก
หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้	3.73 มาก	3.41 มาก	3.19 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	4.67 มากที่สุด	3.67 มาก	3.60 มาก
บัตรเครดิต/บัตรเดบิต 1 ใบ ผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น	3.57 มาก	3.48 มาก	3.80 มาก	3.47 มาก	4.00 มาก	3.60 มาก	3.57 มาก
ผู้ให้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.30 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง
รวม	3.60 มาก	3.40 ปานกลาง	3.61 มาก	3.28 ปานกลาง	3.67 มาก	3.40 ปานกลาง	3.53 มาก

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.60) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย (3.74) หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.73) ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.65) บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบ ผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น (3.57) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ให้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-40,000 บาท มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.40) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบ

สอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.54) บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น(3.48) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย (3.45) หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.41) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,001-60,000 บาท มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.61) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS(4.15) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย (3.88) บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น(3.80) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.19) ผู้ใช้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.04) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 60,001-80,000 บาท มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.28) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น (3.47) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.27) และหากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.27) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย (3.20) และผู้ให้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 80,001-100,000 บาท มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.67) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (4.67) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1 หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น (4.00) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย (3.67) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.00) และผู้ให้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.40) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ (3.67) ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์/สูญหาย (3.60)และบัตรเครดิต/ บัตรเดบิต 1 ใบผูกได้เพียง 1

หมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น (3.60) ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 2,500 บาทขึ้นไปจึงจะได้รับแจ้ง SMS (3.47) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (2.67)

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับรายได้ต่อเดือน						
	ไม่เกิน 20,000	20,001 - 40,000	40,001 - 60,000	60,001 - 80,000	80,001 - 100,000	100,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย	3.17 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง
ผู้ให้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/เดบิตของธนาคารเท่านั้น	3.39 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.46 มาก	3.40 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.60 มาก	3.37 ปานกลาง
ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น	3.48 มาก	3.50 มาก	3.11 ปานกลาง	3.53 มาก	3.33 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.44 มาก
รวม	3.35 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาทมีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.35) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น (3.48) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/เดบิตของธนาคารกสิกรไทย เท่านั้น (3.39) และช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.17)ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท มีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.31) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทย

เท่านั้น(3.50) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/เดบิตของธนาคารกสิกรไทย เท่านั้น (3.26) และช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย(3.16) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,001-60,000 บาท มีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.22) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/เดบิตของธนาคารกสิกรไทย เท่านั้น (3.46) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น (3.11) และช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.08) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 60,001-80,000 บาท มีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.38) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทย เท่านั้น(3.53) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/เดบิตของธนาคารกสิกรไทย เท่านั้น (3.40) และช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (3.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 80,001-100,000 บาท มีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.00) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น(3.33) ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/เดบิตของธนาคารกสิกรไทย เท่านั้น (3.00) และช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย (2.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป มีปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.33) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/เดบิตของธนาคารกสิกรไทย เท่านั้น (3.60) และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น (3.20) และช่องทางการสมัครใช้บริการมีน้อย(3.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับรายได้ต่อเดือน						
	ไม่เกิน 20,000	20,001 - 40,000	40,001 - 60,000	60,001 - 80,000	80,001 - 100,000	100,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน	3.10 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง
ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ	3.05 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	4.00 มาก	3.13 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง
ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน	3.04 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
รวม	3.06 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.44 มาก	3.13 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.06) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน(3.10) ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ(3.05) และป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน(3.04) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.02) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (3.06) ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ(3.00) และป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน (3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 60,000 บาท มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.15) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน(3.27)

เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน(3.23) และไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ(2.96) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 60,001 - 80,000 บาท มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.22) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (3.27) ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ(3.20) และป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน(3.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 80,001 - 100,000 บาท มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.44) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ(4.00) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน(3.33) และเอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน (3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.13) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน(3.13) ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ (3.13) และป้ายประกาศและการแนะนำบริการไม่ชัดเจน(3.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	ระดับรายได้ต่อเดือน						
	ไม่เกิน 20,000	20,001 - 40,000	40,001 - 60,000	60,001 - 80,000	80,001 - 100,000	100,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง	3.46 มาก	3.27 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	3.60 มาก	3.38 ปานกลาง
ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่	3.54 มาก	3.24 ปานกลาง	3.42 มาก	3.53 มาก	3.00 ปานกลาง	3.53 มาก	3.46 มาก
ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน	3.25 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.73 มาก	3.33 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS	3.26 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.53 มาก	2.66 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
รวม	3.38 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.48 มาก	2.91 ปานกลาง	3.47 มาก	3.31 ปานกลาง

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.38) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.54) สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.46) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.26) ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน (3.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.16) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.27) ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความ

หรือไม่ (3.24) ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS(3.12) และไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน (3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,001-60,000 บาท มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.13) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ในกรณี โอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.42) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถรับข้อความ ได้ครั้งเดียว ต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.19)ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.00) และไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน(2.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 60,001-80,000 บาท มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.48) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน (3.73) ในกรณี โอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.53)และผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.53) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถรับข้อความ ได้ครั้งเดียว ต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 80,001-100,000 บาท มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.91) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน(3.33) ในกรณี โอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.00) สามารถรับข้อความ ได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (2.66) และผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (2.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป มีปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.47) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถรับข้อความ ได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (3.60) ในกรณี โอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ (3.53) และค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน(3.40) ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ SMS (3.33) ตามลำดับ

All rights reserved

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการในการใช้
บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนก
ตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัญหาด้านกระบวนการใน การให้บริการ	ระดับรายได้ต่อเดือน						
	ไม่เกิน 20,000	20,001 - 40,000	40,001 - 60,000	60,001 - 80,000	80,001 - 100,000	100,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการ ยุ่งยาก ซับซ้อน	2.95 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.60 น้อย	2.92 ปานกลาง
เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย	3.06 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	4.00 มาก	2.80 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
K-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า	3.20 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	4.00 มาก	3.53 มาก	3.22 ปานกลาง
รวม	3.07 ปาน กลาง	2.99 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง	3.13 ปาน กลาง	3.66 มาก	2.98 ปาน กลาง	3.06 ปาน กลาง

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาทมี
ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.07) ในรายละเอียดพบว่า
ปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ
Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (3.20) เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (3.06) และ
ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (2.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท มีปัญหาด้าน
กระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.99) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่
ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call center ของ
ธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (3.18) ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (2.92) และเครื่อง
ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (2.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 60,000 บาท มีปัญหาด้าน
กระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.14) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่
ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (3.38) K-

Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (3.19) และขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (2.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 60,001 - 80,000 บาท มีปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.13) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (3.27) ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน(3.06)และเครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (3.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 80,001 - 100,000 บาท มีปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.66) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (4.00) และK-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (4.00) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน(3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป มีปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.98) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call center ของธนาคารมีการให้บริการล่าช้า (3.53) และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบ่อย (2.80) และมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน (2.60) ตามลำดับ