

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 300 คน

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจ และปัญหาที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ส่วนที่ 3 สรุปผลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาในการใช้บริการ

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการแจ้งผลการโอนเงินผ่านเครื่อง ATM และใช้บริการเฉลี่ย 1 - 3 ครั้ง/เดือน

ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ และปัญหาที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ

1. สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ส่วนปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการใน

การให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยลำดับแรกของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต/บัตรเดบิตและการโอนเงิน ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ได้แก่ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ

2. ปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

สำหรับปัญหาในการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในระดับปานกลางตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยลำดับแรกของปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย ปัญหาย่อยลำดับแรกของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ได้แก่ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ ปัญหาย่อยลำดับแรกของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น ปัญหาย่อยลำดับแรกของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน และปัญหาย่อยลำดับแรกของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า

ส่วนที่ 3 สรุปผลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ
ของลูกค้าและปัญหาในการใช้บริการ

ตารางที่ 74 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์
เพศชาย	เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน	ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป จึงจะได้รับแจ้ง SMS และธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย
เพศหญิง	เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน	ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย
อายุต่ำกว่า 21 ปี	เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก	หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่น ไม่สามารถใช้บริการได้
อายุ 21 – 30 ปี	เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน	ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย
อายุ 31 - 40 ปี	เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน	ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย
อายุ 41 - 50 ปี	เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร	ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป จึงจะได้รับแจ้ง SMS
อายุมากกว่า 50 ปี	ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง	ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป จึงจะได้รับแจ้ง SMS

ตารางที่ 74 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์
ประถมศึกษา	ทราบวงเงินคงเหลือที่ใช้ได้ทันที เมื่อใช้บัตรเครดิต	หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้
มัธยมศึกษา	เป็นบริการที่ทำงานง่ายสะดวก	หาก โอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้
ปวช. – ปวส.	ทราบวงเงินคงเหลือทันที เมื่อใช้บัตรเครดิต	ผู้ให้บริการ ไม่มี โทรศัพท์เคลื่อนที่
อนุปริญญา - ปริญญาตรี	เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน	ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลข โทรศัพท์ หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย
สูงกว่าปริญญาตรี	เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน	ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป จึงจะได้รับแจ้ง SMS
นักเรียน / นักศึกษา	เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก	หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้
พนักงานบริษัทเอกชน	ทราบวงเงินคงเหลือทันที เมื่อใช้บัตรเครดิต	ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป จึงจะได้รับแจ้ง SMS
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ	เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร	หาก โอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ บัตรเครดิต/บัตรเดบิต 1 ใบ สามารถผูกได้เพียง 1 หมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น
เจ้าของกิจการ	เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน	ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลข โทรศัพท์ หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย

ตารางที่ 74 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์
อาชีพอื่นๆ	ทราบวงเงินคงเหลือทันที เมื่อใช้บัตรเครดิต	ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป จึงจะได้รับแจ้ง SMS และธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลข โทรศัพท์ หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย
รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท	เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน	ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลข โทรศัพท์ หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย
รายได้ 20,001 - 40,000 บาท	ลดความเสี่ยงภัยเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง	ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป จึงจะได้รับแจ้ง SMS
รายได้ 40,001 - 60,000 บาท	ลดความเสี่ยงภัยเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง	ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป จึงจะได้รับแจ้ง SMS
รายได้ 60,001 - 80,000 บาท	เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน	บัตรเครดิต/บัตรเดบิต 1 ใบ สามารถผูกได้เพียง 1 หมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น
รายได้ 80,001 - 100,000 บาท	เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน ลดความเสี่ยงภัยเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง	หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้
รายได้มากกว่า 100,001 บาท	เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการ โอนเงิน ลดความเสี่ยงภัยเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง	หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้

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

จากตารางที่ 74 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่เพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/เครดิต และการโอนเงิน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป จึงจะได้รับแจ้ง SMS และธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย และเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก อายุ 21-30 ปี และ อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับโอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร และอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ลดความเสี่ยงหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป จึงจะได้รับแจ้ง SMS

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ปวช.-ปวส. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ทราบวงเงินคงเหลือทันที เมื่อใช้บัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เป็นบริการที่ใช้งานสะดวก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ อนุปริญญาตรี-ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา คือ หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถใช้บริการได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปวช.-ปวส. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ผู้ให้บริการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ อนุปริญญา-ปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูง

กว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป จึงจะได้รับแจ้ง SMS

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ทราบวงเงินคงเหลือทันที เมื่อใช้บัตรเครดิต พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เพิ่มความถูกต้องและแน่นอนให้ผู้รับ โอนทราบว่าผู้โอนเป็นใคร จำนวนเงินเท่าไร เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน และเพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่น ไม่สามารถใช้บริการได้ พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป จึงจะได้รับแจ้ง SMS พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่น ไม่สามารถใช้บริการได้ และบัตรเครดิต/บัตรเดบิต 1 ใบ สามารถผูกได้เพียง 1 หมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น ในขณะที่เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และผู้มีรายได้ 60,001-80,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท และ 40,001-60,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง ในขณะที่ผู้มีรายได้ 80,001-100,000 บาท และผู้มีรายได้มากกว่า 100,001 ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต และการโอนเงิน และลดความเสียหายเมื่อบัตรเครดิต/บัตรเดบิตสูญหายหรือถูกปลอมแปลง

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ธนาคารไม่สามารถส่ง SMS ได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท และ 40,001-60,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป จึงจะได้รับแจ้ง SMS ผู้มีรายได้ 60,001-80,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ บัตรเครดิต/บัตรเดบิต 1 ใบ สามารถผูกได้เพียง 1 หมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น ผู้มีรายได้ 80,001-100,000 บาท และ

ผู้มีรายได้มากกว่า 100,001 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ หากโอนเงินผ่านช่องทางอื่นไม่สามารถให้บริการได้

ตารางที่ 75 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของลูกค้า ต่อการให้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านราคา
เพศชาย	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ
เพศหญิง	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert
อายุต่ำกว่า 21 ปี	ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับ โอนเงิน เมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM
อายุ 21 – 30 ปี	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert
อายุ 31 - 40 ปี	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ
อายุ 41 - 50 ปี	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ
อายุมากกว่า 50 ปี	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ
ประถมศึกษา	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ
มัธยมศึกษา	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert
ปวช. - ปวส.	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert
อนุปริญญา - ปริญญาตรี	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ
สูงกว่าปริญญาตรี	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert
นักเรียน / นักศึกษา	ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับ โอนเงิน เมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM
พนักงานบริษัทเอกชน	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ
เจ้าของกิจการ	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert
อื่นๆ	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ

ตารางที่ 75 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
ลูกค้า ต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด
สมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้
เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านราคา
รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert
รายได้ 20,001 - 40,000 บาท	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ
รายได้ 40,001 - 60,000 บาท	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert
รายได้ 60,001 - 80,000 บาท	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert
รายได้ 80,001 - 100,000 บาท	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert
รายได้มากกว่า 100,001 บาท	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert

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

จากตารางที่ 75 พบว่าปัจจัยด้านราคาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert และเพศหญิง ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert

ปัจจัยด้านราคาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับ โอนเงิน เมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคาที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา อนุปริญญาตรี-ปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และ ปวช.-ปวส. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่เสีย

ค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert

ปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรแจ้งแก่ผู้รับโอนเงิน เมื่อโอนเงินผ่านเครื่อง ATM พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ และผู้ประกอบการอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert

ปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีรายได้ 40,001-60,000 บาท และ 80,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert ผู้มีรายได้ 20,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ ในขณะที่ผู้มีรายได้ 60,001-80,000 และมีรายได้มากกว่า 100,001 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS ในทุกกรณี เมื่อใช้บริการ K-mAlert

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 76 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ
เพศชาย	ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้	ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น
เพศหญิง	เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	ผู้ให้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น
อายุต่ำกว่า 21 ปี	สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการ โอนเงิน	ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น
อายุ 21 – 30 ปี	เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น
อายุ 31 - 40 ปี	ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้	ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น
อายุ 41 - 50 ปี	เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการ โอนเงิน และสามารถใช้ได้กับเครื่องรูดบัตรเครดิต/บัตรเดบิต ของทุกธนาคาร	ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น
อายุมากกว่า 50 ปี	เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง	ผู้ให้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น
ประถมศึกษา	สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการ โอนเงิน	ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น

ตารางที่ 76 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ
มัธยมศึกษา	ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้	ผู้ใช้บริการต้อง โอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น
ปวช. – ปวส.	สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการ โอนเงิน	ผู้ใช้บริการต้อง ใช้บริการบัตรเครดิต/ บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย เท่านั้น
อนุปริญญา - ปริญญาตรี	เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และเป็นการส่งข้อความจากธนาคาร โดยตรง	ผู้ใช้บริการต้อง โอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น
สูงกว่าปริญญาตรี	เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	ผู้ใช้บริการต้อง โอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น
นักเรียน / นักศึกษา	ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้	ผู้ใช้บริการต้อง โอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น
พนักงานบริษัทเอกชน	เป็นการส่งข้อความจากธนาคาร โดยตรง	ผู้ใช้บริการต้อง โอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ	สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง	ผู้ใช้บริการต้อง โอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น
เจ้าของกิจการ	ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้	ผู้ใช้บริการต้อง ใช้บริการบัตรเครดิต/ บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย เท่านั้น
อาชีพอื่นๆ (เกษียณ, รับจ้าง)	สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง	ผู้ใช้บริการต้อง ใช้บริการบัตรเครดิต/ บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย เท่านั้น
รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท	สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง	ผู้ใช้บริการต้อง โอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น

ตารางที่ 76 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ
รายได้ 20,001 - 40,000 บาท	ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้บริการได้ และเป็นการส่งข้อความจากธนาคาร โดยตรง	ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น
รายได้ 40,001 - 60,000 บาท	เป็นการส่งข้อความจากธนาคาร โดยตรง	ผู้ให้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น
รายได้ 60,001 - 80,000 บาท	เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น
รายได้ 80,001 - 100,000 บาท	ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้บริการได้ และเป็นการส่งข้อความจากธนาคาร โดยตรง และสามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการ โอนเงิน	ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น
รายได้มากกว่า 100,001 บาท	ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้บริการได้	ผู้ให้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น

หมายเหตุ : อาชีพอื่น 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 76 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้บริการได้ และเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้นและเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน ผู้มีอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน และสามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง ในขณะที่ผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ปวช.-ปวส. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการโอนเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ อนุปริญญา-ปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และเป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา-ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น และปวช.-ปวส. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง

ในขณะที่พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ และผู้ประกอบการอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ผู้ใช้บริการ ต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น เจ้าของกิจการ และผู้ประกอบการอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถสมัครใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง ผู้มีรายได้ 20,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ และเป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง ผู้มีรายได้ 40,001-60,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง ผู้มีรายได้ 60,001-80,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ผู้มีรายได้ 80,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้ และเป็นการส่งข้อความจากธนาคารโดยตรง และสามารถใช้บริการได้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกสิกรไทยทุกแห่ง เมื่อใช้บริการ โอนเงิน และผู้มีรายได้มากกว่า 100,001 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้บริการได้

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท รายได้ 20,001-40,000 บาท รายได้ 60,001-80,000 บาท และรายได้ 80,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ผู้ใช้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น ผู้มีรายได้ 40,001-60,000 และผู้มีรายได้มากกว่า 100,001 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น

ตารางที่ 77 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด
เพศชาย	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน
เพศหญิง	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน
อายุต่ำกว่า 21 ปี	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ
อายุ 21 - 30 ปี	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	ป้ายประกาศและแนะนำบริการไม่ชัดเจน
อายุ 31 - 40 ปี	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน
อายุ 41 - 50 ปี	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ
อายุมากกว่า 50 ปี	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน
ประถมศึกษา	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	ป้ายประกาศและแนะนำบริการไม่ชัดเจน
มัธยมศึกษา	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ
ปวช. - ปวส.	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน และป้ายประกาศและแนะนำบริการไม่ชัดเจน
อนุปริญญา - ปริญญาตรี	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน

ตารางที่ 77 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด
สูงกว่าปริญญาตรี	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ไม่ชัดเจน
นักเรียน / นักศึกษา	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ไม่ชัดเจน
พนักงานบริษัทเอกชน	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ไม่ชัดเจน
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ และเอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย	เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ไม่ชัดเจน
เจ้าของกิจการ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ
อาชีพอื่นๆ	การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert	ป้ายประกาศและแนะนำบริการไม่ชัดเจน
รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ไม่ชัดเจน
รายได้ 20,001 - 40,000 บาท	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ไม่ชัดเจน
รายได้ 40,001 - 60,000 บาท	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	ป้ายประกาศและแนะนำบริการไม่ชัดเจน
รายได้ 60,001 - 80,000 บาท	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ไม่ชัดเจน

ตารางที่ 77 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด
รายได้ 80,001 - 100,000 บาท	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ และเอกสารเผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย และการแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ
รายได้มากกว่า 100,001 บาท	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ	เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน และไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ และป้ายประกาศและแนะนำบริการไม่ชัดเจน

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

จากตารางที่ 77 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกกลุ่มอายุ ให้ความสำคัญลำดับแรกตรงกัน คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ป้ายประกาศและแนะนำบริการไม่ชัดเจน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 31-40 ปี และผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในทุกระดับ การศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อ ต่างๆ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ป้ายประกาศและแนะนำบริการไม่ชัดเจน ผู้มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ ปวช.- ปวส. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน และป้าย ประกาศและแนะนำบริการไม่ชัดเจน ในขณะที่ผู้มีการศึกษาระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี และสูง กว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน และเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการ โฆษณา ประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ ให้ความสำคัญ ลำดับแรก คือมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ และเอกสารเผยแพร่ ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย ในขณะที่ผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การแนะนำของพนักงานในเรื่องของการให้บริการ K-mAlert

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ และผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญ ลำดับแรก คือ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญ ลำดับแรก คือ ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีรายได้ 60,001-80,000 บาท และผู้มีรายได้มากกว่า 100,001 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ ในขณะที่ผู้มีรายได้ 80,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ และเอกสาร เผยแพร่ข้อมูลแนะนำบริการสามารถเข้าใจง่าย และการแนะนำของพนักงานในเรื่องของการ ให้บริการ K-mAlert

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีรายได้ 20,001-40,000 มีรายได้ 40,001-60,000 และ 60,001-80,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน ผู้มีรายได้ 80,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ และมี

รายได้มากกว่า 100,001 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ และป้ายประกาศและแนะนำบริการไม่ชัดเจน

ตารางที่ 78 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ
เพศชาย	มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่
เพศหญิง	มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง
อายุต่ำกว่า 21 ปี	มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง
อายุ 21 – 30 ปี	มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่
อายุ 31 – 40 ปี	มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่
อายุ 41 – 50 ปี	มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่
อายุมากกว่า 50 ปี	มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง
ประถมศึกษา	มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับ โอน เมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านตู้ ATM	ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่
มัธยมศึกษา	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง

ตารางที่ 78 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และรูปแบบการบริการ	ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ และรูปแบบการบริการ
ปวช. – ปวส.	มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน ใช้ง่าย	ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ
อนุปริญญา - ปริญญาตรี	มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่
สูงกว่าปริญญาตรี	มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่
นักเรียน / นักศึกษา	มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน ใช้ง่าย	สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง
พนักงานบริษัทเอกชน	มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ	มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน ใช้ง่าย	ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่
เจ้าของกิจการ	มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน ใช้ง่าย	สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง
อาชีพอื่นๆ	มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง
รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท	มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน ใช้ง่าย	ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่
รายได้ 20,001 - 40,000 บาท	มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง
รายได้ 40,001 - 60,000 บาท	มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน ใช้ง่าย และมีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่
รายได้ 60,001 - 80,000 บาท	มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน

ตารางที่ 78 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ	ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ
รายได้ 80,001 - 100,000 บาท	มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับ โอน เมื่อใช้บริการ โอนเงินผ่านตู้ ATM	ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับ โอน
รายได้มากกว่า 100,001 บาท	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ	สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง

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

จากตารางที่ 78 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ และเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ในกรณี โอนเงิน ผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับ โอนจะได้รับข้อความหรือไม่ และเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ผู้มีอายุ 21-30 ปี 41-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อ

การทำรายการ 1 ครั้ง ในขณะที่ผู้มีอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับโอน เมื่อใช้บริการโอนเงินผ่านตู้ ATM ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ปวช.-ปวส. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา อนุปริญญา-ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง และ ปวช.-ปวส. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ผู้รับโอนไม่ได้รับข้อความ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ และเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ในขณะที่พนักงานบริษัทเอกชน และผู้มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เจ้าของกิจการ และผู้ประกอบการอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ผู้มีรายได้ 20,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ ผู้มีรายได้ 40,001-60,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ ผู้มีรายได้ 60,001-80,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ ผู้มี

รายได้ 80,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถเลือกที่จะส่งหรือไม่ส่งข้อความถึงผู้รับโอน เมื่อใช้บริการโอนเงินผ่านตู้ ATM ในขณะที่ผู้มีรายได้มากกว่า 100,001 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีการส่งข้อความทันทีเมื่อมีการใช้บริการ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท และมีรายได้ 40,001-60,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ในกรณีโอนเงินผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ ผู้มีรายได้ 20,001-40,000 บาท และมีรายได้มากกว่า 100,001 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถรับข้อความได้ครั้งเดียวต่อการทำรายการ 1 ครั้ง ในขณะที่ผู้มีรายได้ 60,001-80,000 บาท และมีรายได้ 80,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ไม่มีใบบันทึกรายการยืนยันให้กับผู้รับโอน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 79 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการให้บริการ K-mAlert ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ
เพศชาย	สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ)	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า
เพศหญิง	ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า
อายุต่ำกว่า 21 ปี	สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ)	ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน
อายุ 21 – 30 ปี	สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ) และความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า
อายุ 31 – 40 ปี	ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า
อายุ 41 – 50 ปี	สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ)	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า
อายุมากกว่า 50 ปี	ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS และขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า
ประถมศึกษา	ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS	เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบริการบ่อย
มัธยมศึกษา	สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ)	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า

ตารางที่ 79 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการให้บริการ K-mAlert ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ
ปวช. - ปวส.	สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ)	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า
อนุปริญญา - ปริญญาตรี	ความเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า
สูงกว่าปริญญาตรี	สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ)	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า
นักเรียน / นักศึกษา	สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ)	ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยากซับซ้อน
พนักงานบริษัทเอกชน	ความเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ)	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า
เจ้าของกิจการ	ความเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า
อาชีพอื่นๆ	สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ)	เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบริการบ่อย
รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท	ความเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า

ตารางที่ 79 แสดงระดับความสำคัญลำดับแรก ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาต่อการให้บริการ K-mAlert ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ
รายได้ 20,001 - 40,000 บาท	สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ)	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า
รายได้ 40,001 - 60,000 บาท	ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS	เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบริการบ่อย
รายได้ 60,001 - 80,000 บาท	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ซับซ้อน	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า
รายได้ 80,001 - 100,000 บาท	สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ) และความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS และสามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านตู้ ATM	เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบริการบ่อย / K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า
รายได้มากกว่า 100,001 บาท	สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ)	K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า

หมายเหตุ : อาชีพอื่น 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 79 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย/อังกฤษ) และเพศหญิง ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS

ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และ 41-50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ) ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ) และความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS ในขณะที่ผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS แบบขั้นตอนการใช้บริการไม่ซับซ้อน

ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มอายุอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา อนุปริญญา-ปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปวช.-ปวส. และ สูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ)

ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบริการบ่อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่างๆ อื่นๆ นั้น ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ และผู้ประกอบการอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ) พนักงานบริษัทเอกชน และเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS

ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า ในขณะที่ผู้ประกอบการอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบริการบ่อย

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และผู้มีรายได้ 40,001-60,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS ผู้มีรายได้ 20,001-40,000 และผู้มีรายได้มากกว่า 100,001 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ) ในขณะที่ผู้มีรายได้ 80,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถเลือกภาษาที่ต้องการข้อความ (ไทย / อังกฤษ) และความเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS และสามารถใช้บริการได้ไม่ต้องสมัครเมื่อโอนเงินผ่านตู้ ATM

ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ผู้มีรายได้ 20,001-40,000 บาท ผู้มีรายได้ 60,001-80,000 และผู้มีรายได้มากกว่า 100,001 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า ผู้มีรายได้ 40,001-60,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบริการบ่อย และผู้มีรายได้ 80,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่อง ATM ที่ให้บริการปิดบริการบ่อย และ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระสินค้าหรือบริการผ่าน LaserZone ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาวดี โคตรพิศ (2547) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงินผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสะทอนนคร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ (2549) ในขณะที่ผล

การศึกษาบางส่วนสอดคล้องกับ สุภาวดี โคตรพิศ (2547) ซึ่งพบว่า สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันในทุกด้าน แต่อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งเพศและอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของสุภาวดี โคตรพิศ (2547) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของ จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ (2549) ที่พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเช่นกัน ซึ่งปัจจัยย่อยที่ลูกค้าพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต/บัตรเครดิต และปัจจัยย่อยเรื่องเป็นการบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน แม้จะไม่เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของ จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ใช้งานง่าย

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้าพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของ จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ (2549) ที่พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยเรื่องประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นอันดับแรก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของสุภาวดี โคตรพิศ (2547) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เวลาการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของ จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ (2549) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่อง

ทางการให้บริการในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาวดี โศทรพิศ (2547) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลางและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ (2549) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้าพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ K-mAlert ผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่ลูกค้าพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกัน

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อความผ่าน SMS ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ (2549) ที่ศึกษาพบว่า ลูกค้าพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ และปัจจัยย่อยที่ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดคือ การทำรายการถูกต้อง

ข้อค้นพบ

การผลการศึกษา พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรก ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และการโอนเงิน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการต้องโอนเงินที่เครื่อง ATM ของกสิกรไทยเท่านั้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญลำดับแรก ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการไม่ชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ได้แก่ ในกรณีโอนเงิน ผู้โอนไม่ทราบว่าผู้รับโอนจะได้รับข้อความหรือไม่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญลำดับแรก ได้แก่ K-Contact Center หรือ Call Center ของธนาคารมีการให้บริการรับสายโทรศัพท์ล่าช้า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการ K-mAlert ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ลูกค้าใช้บริการ K-mAlert มีค่าความถี่ในการใช้บริการน้อยเฉลี่ยเพียง 1-3 ครั้ง/เดือน และจากเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจกับประเด็นปัญหาแล้ว ธนาคารควรให้ความสนใจ และปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่อปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีข้อเสนอแนะตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ธนาคารลดยอดค่าใช้จ่ายในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจากเดิม 2,500 บาท ลง จึงจะได้รับแจ้ง SMS จากธนาคาร ซึ่งผู้ให้บริการมองว่ามากเกินไป เนื่องจากผู้ให้บริการมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไม่ถึง 2,500 บาท ต่อครั้ง อีกทั้งอยากให้ธนาคารเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ในการแจ้ง SMS เมื่อมีการใช้ผ่านบัตรเครดิต/บัตรเดบิต จากเดิมที่ให้บริการเพียง 1 หมายเลขต่อบัตรหนึ่งใบ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ผู้ที่ใช้บริการการโอนเงินผ่านช่องทางอื่นๆ นอกจากการโอนเงินผ่านเครื่อง ATM เช่น การโอนเงินโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือการโอนเงินโดยใช้ระบบ K-Contact Center หรือ Phone Banking สามารถรับ SMS จากธนาคารได้ด้วยเช่นกัน เนื่องจากบริการดังกล่าวเป็นบริการหนึ่งของธนาคารเช่นกัน และอยากให้ธนาคารอื่นๆ นอกจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีบริการเช่นเดียวกัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ และมีปัญหาทุกปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ธนาคารควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ และทำตลาดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการโฆษณาประชาสัมพันธ์ต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย รวมถึงการจัดทำป้าย

ประกาศ/ป้ายแนะนำที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่ายด้วยตนเอง หรือจัดให้มีพนักงานแนะนำบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความคุ้นเคย และมั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการบริการ

ธนาคารควรหมั่นตรวจสอบเครื่องอัตโนมัติ และอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้คืออยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐานและคุณภาพการบริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยเรื่องความพร้อมของเครื่องในการให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย และให้ความสำคัญกับปัญหาในปัจจัยย่อยเรื่องเครื่องปิดบริการบ่อยอยู่ในระดับน้อยเป็นลำดับแรก ธนาคารควรจะดูแลไม่ให้เครื่องปิดบริการ และควรมีการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ขยายขอบเขตการศึกษาไปยังลูกค้าที่ใช้บริการในเขตจังหวัดอื่นๆ ซึ่งจะได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อใช้ในการวางแผนและพัฒนาด้านการบริการ
2. สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ การศึกษาถึงสาเหตุของการไม่ใช้บริการก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองได้