

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขา
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

ผู้เขียน นายสมบัติ โพธิ์ศิริ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานระดับผู้จัดการสาขา
หรือผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 360
ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่
ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 – 50 ปี วุฒิ
การศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี ตำแหน่งงานสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ช่วยผู้จัดการ
สาขา มีระยะเวลาในการทำงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จนถึงปัจจุบัน 15 ปี ขึ้นไป มี
ระยะเวลาในการทำงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ทำงานคือ 1-5 ปี ตำแหน่งที่
เรียกใช้บริการ คือ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา สถานที่ตั้งของสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่
ใช้บริการหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า คือ สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อ
เติมใช้งาน ประเภทของบริการที่ใช้เป็นประจำตามระยะเวลาจากหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คือ ระบบไฟฟ้าป้ายธนาคาร (Bill Board, Blade Sign, Fasia,
Roof Sign) บริการในกรณีที่เกิดปัญหานอกเหนือจากบริการประจำหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คือ ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง

ผลการศึกษาองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านความมั่นใจ และด้านการสนองตอบลูกค้า เท่ากัน ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านความใส่ใจ

ผลการศึกษาความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ ด้านความมั่นใจ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามี กิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วย บำรุงรักษา ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม ด้านความใส่ใจ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่าน เป็นอย่างดี ด้านการสนองตอบลูกค้า ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว

สำหรับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านความใส่ใจ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ ด้านความมั่นใจ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่าน และทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วย บำรุงรักษา ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม ด้านความใส่ใจ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ด้านการตอบสนองลูกค้า ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ในทันที

Independent Study Title Service Recipient Satisfaction Towards Service Quality of Electric Maintenance Service Center, Kasikornbank Public Company Limited in Bangkok

Author Mr.Sombat Phosiri

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Dr. Nittaya Jariangprasert



ABSTRACT

This study aimed at exploring service recipient satisfaction towards service quality of Electric Maintenance Service Center, Kasikornbank Public Company Limited in Bangkok. Samplings were specified to 360 branch managers or branch assistant managers of the studied bank. Questionnaires were used as a tool to collect data; then, all obtained data were analyzed by the descriptive statistics, consisting of frequency, percentages, and means.

The findings showed that most service recipients were 41-50 year-of-age females with Bachelor's degree. They had been working at Kasikornbank Public Company Limited for more than 15 years and their current position was the branch assistant manager. They had worked at the current branch for 1-5 years. They were acting as the branch assistant manager. Location of the bank where those recipients asked for the services from Electric Maintenance Service Center was found in form of rental renovated row house. Type of regular service that they requested from the center was to set up electric boards (bill board, blade sign, fascia and roof sign); while type of additional service that they specially requested was to set up the electric light system.

The results of study on service quality components of the center showed that the respondents averagely marked all following components at high level of importance: assurance as equal as responsiveness, tangibility, reliability, and empathy, accordingly.

According to the study on service recipient satisfaction, the respondents marked the highest importance to sub-components as follows. In terms of reliability, the highest importance was the immediate performance of operators as needed. In terms of assurance, the highest importance was the polite and friendly manners of operators. In terms of tangibility, the highest importance was the installation of electric system in according to the engineering standard. In terms of empathy, the highest importance was the good attention to comments and suggestions for further development of operators. In terms of responsiveness, the highest importance was the rapidity in providing services of operators.

The results of study on service quality components of the center showed that the respondents averagely ranked their satisfactions to all following components at high level: reliability, responsiveness, assurance, tangibility, and empathy, accordingly.

According to the study on service recipient satisfaction, the respondents ranked the highest satisfaction to sub-components as follows. In terms of reliability, the highest satisfaction was the competence of operators to work with all tools. In terms of assurance, the highest satisfaction was the operators who could assure recipient to get tasks completed and to feel safe when they performed tasks. In terms of tangibility, the highest satisfaction was the installation of electric system in according to the engineering standard. In terms of empathy, the highest satisfaction was the regularity in paying attention and taking care of electric system. In terms of responsiveness, the highest satisfaction was the full will of operators to immediate audit and repair the electric system in case of that the system did not work properly.