

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ด้านความใส่ใจ (Empathy) และด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ด้านความใส่ใจ (Empathy) และด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) จำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และสถานที่ตั้งของธนาคาร

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	157	43.6
หญิง	203	56.4
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.4 เป็นเพศชาย ร้อยละ 43.6

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	20	5.6
31 – 40 ปี	118	32.8
41 – 50 ปี	172	47.8
51 – 60 ปี	50	13.9
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 – 50 ปีมากที่สุด ร้อยละ 47.8 รองลงมาอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 32.8 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 13.9 และอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 5.6

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด

วุฒิการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	286	79.4
ปริญญาโท	72	20.0
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.6
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วุฒิการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี ร้อยละ 79.4 รองลงมา ปริญญาโท ร้อยละ 20.2 และสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานในสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ตำแหน่งงานในสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการสาขา	112	31.1
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	248	68.9
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ร้อยละ 68.9 รองลงมาคือ ผู้จัดการสาขา ร้อยละ 31.1

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงานใน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จนถึงปัจจุบัน

ระยะเวลาการทำงานในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จนถึงปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	47	13.0
6-10 ปี	96	26.7
11-15 ปี	41	11.4
15 ปี ขึ้นไป	176	48.9
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการทำงานธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) จนถึงปัจจุบัน 15 ปี ขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ 6-10 ปี ร้อยละ 26.7
1-5 ปี ร้อยละ 13.1 และ 11-15 ปี ร้อยละ 11.4

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ทำงานปัจจุบัน

ระยะเวลาในการทำงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ทำงานปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	200	55.6
6-10 ปี	95	26.4
11-15 ปี	31	8.6
15 ปี ขึ้นไป	34	9.4
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการทำงานธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ทำงานปัจจุบันคือ 1-5 ปี ร้อยละ 55.6 รองลงมาคือ 6-10 ปี ร้อยละ 26.4
15 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 9.4 และ 11-15 ปี ร้อยละ 8.6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งของสาขา
 วิชาการกสิกรรมไทย จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า

สถานที่ตั้งของสาขาวิชาการกสิกรรมไทย จำกัด (มหาชน) ที่ใช้หน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
สาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า	86	23.9
สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อ เดิมใช้งาน	161	44.7
สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง	113	31.4
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าสาขาวิชาการกสิกรรมไทย จำกัด (มหาชน) ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
 ใช้บริการจากหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า มากที่สุดคือ สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการ
 ปรับปรุงต่อเดิมใช้งาน ร้อยละ 44.7 รองลงมา สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง ร้อย
 ละ 31.4 และสาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 23.9

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการที่ใช้ เป็นประจำจากหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ประเภทของบริการที่ใช้เป็นประจำจากหน่วยบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
ระบบไฟฟ้า เช่น ระบบไฟฟ้าปลั๊กคอมพิวเตอร์ ตู้อัตโนมัติ K-Lobby (ATM, PUM, DB, CDM) ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบไฟฟ้าป้ายธนาคาร (Bill Board, Blade Sign, Fasia, Roof Sign) ระบบไฟฟ้าสำรองฉุกเฉินต่อเนื่อง (UPS) ให้กับตู้สื่อสาร	242	67.2
ระบบสัญญาณตู้สื่อสาร เช่น 1)ระบบสายสัญญาณคอมพิวเตอร์ ตู้อัตโนมัติ K-Lobby (ATM, PUM, DB, CDM) ระบบโทรศัพท์ ระบบสื่อโฆษณา Media Sound	202	56.1
ระบบเครื่องกลปรับอากาศ เช่น ระบบเครื่องปรับอากาศ ระบบปั้มน้ำอาคาร ระบบลิฟต์	144	40.0
ระบบรักษาความปลอดภัย เช่นระบบทีวีวงจรปิดระบบสัญญาณเตือนภัย	127	35.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 360 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่าประเภทของบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เป็นประจำจากหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุดคือระบบไฟฟ้า เช่น ระบบไฟฟ้าปลั๊กคอมพิวเตอร์ ตู้อัตโนมัติ K-Lobby (ATM, PUM, DB, CDM) ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบไฟฟ้าป้ายธนาคาร (Bill Board, Blade Sign, Fasia, Roof Sign) ระบบไฟฟ้าสำรองฉุกเฉินต่อเนื่อง (UPS) ให้กับตู้สื่อสาร ร้อยละ 67.2 รองลงมาคือ ระบบสัญญาณตู้สื่อสาร เช่น ระบบสายสัญญาณคอมพิวเตอร์ ตู้อัตโนมัติ K-Lobby (ATM, PUM, DB, CDM) ระบบโทรศัพท์ ระบบสื่อโฆษณา Media Sound ร้อยละ 56.1 ระบบเครื่องกลปรับอากาศ เช่น 1)ระบบเครื่องปรับอากาศ ระบบปั้มน้ำอาคาร ระบบลิฟต์ ร้อยละ 40.0 และระบบรักษาความปลอดภัย เช่น 1)ระบบทีวีวงจรปิดระบบสัญญาณเตือนภัย ร้อยละ 35.3

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาทั่วไปที่พบก่อนขอรับบริการจากหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ปัญหาทั่วไปที่พบก่อนขอรับบริการจากหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
ระบบไฟฟ้า	221	61.4
ระบบสัญญาณสื่อสาร	166	46.1
ระบบเครื่องกลปรับอากาศ	252	70.0
ระบบรักษาความปลอดภัย	81	22.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 360 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาทั่วไปที่พบก่อนขอรับบริการจากหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คือ ระบบเครื่องกลปรับอากาศ ร้อยละ 70.0 รองลงมา ระบบไฟฟ้า ร้อยละ 61.4 ระบบสัญญาณสื่อสาร ร้อยละ 46.1 ระบบรักษาความปลอดภัย ร้อยละ 22.5 และอื่นๆ ร้อยละ 0.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ข้อมูลระดับความสำคัญในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	65 (18.1)	295 (81.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	5
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	106 (29.4)	254 (70.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	2
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ	143 (39.7)	145 (40.3)	72 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	4
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาทำงานไม่ผิดพลาด	104 (28.8)	215 (59.7)	41 (11.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	5
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ	182 (50.6)	178 (49.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.51 (มากที่สุด)	1

ตารางที่ 10 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี	102 (28.3)	258 (71.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.27 (มาก)	

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมต่อคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.28) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาทำงานไม่ผิดพลาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ

ด้านความมั่นใจ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามี กิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร	145 (40.3)	215 (59.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	1
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีความซื่อสัตย์	102 (28.3)	217 (60.3)	41 (11.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	4
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน	141 (39.2)	219 (60.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)	2
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ	141 (39.2)	219 (60.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.34 (มาก)	

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมต่อคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามี กิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีความรู้ความสามารถในการให้

ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่าง เชี่ยวชาญ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาที่มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้อง ได้	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
หน่วยบำรุงรักษาที่มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย	141 (39.2)	110 (30.6)	109 (30.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	5
หน่วยบำรุงรักษาที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ ให้บริการ เช่นเครื่องสำรอง กระจก ปรับปรุ้ง	145 (40.3)	178 (49.4)	37 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	3
คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ของหน่วยบำรุงรักษา	182 (50.6)	141 (39.2)	37 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	2
การติดตั้งระบบไฟฟ้าของ หน่วย บำรุงรักษา ได้ มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม	182 (50.6)	178 (49.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.51 (มากที่สุด)	1
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	104 (28.9)	215 (59.7)	41 (11.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.29 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมต่อคุณภาพ การบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) โดยปัจจัยย่อยที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของ หน่วย บำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาให้ความสำคัญมี ค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับคือ คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ

(ค่าเฉลี่ย 4.40) หน่วยบำรุง รักษาฯมีสิ่ง อำนวยความสะดวกต่างๆให้บริการ เช่นเครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.30) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.18) และหน่วยบำรุง รักษาฯมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความใส่ใจ

ด้านความใส่ใจ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ	65 (18.1)	258 (71.7)	37 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	5
ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา	102 (28.3)	221 (61.4)	37 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	4
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่าน เป็นอย่างดี	145 (40.3)	178 (49.4)	37 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1
ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาฯ มีการแจ้ง ประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบ ไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	145 (40.3)	137 (38.1)	78 (21.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.19 (มาก)	3
หน่วยบำรุงรักษาฯมีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	143 (39.7)	180 (50.0)	37 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.21 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมต่อคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่าน เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา หน่วยบำรุงรักษามีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้ง ประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.18) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.08)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้า

ด้านการสนองตอบลูกค้า	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ในทันที	102 (28.3)	258 (71.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	2
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว	143 (39.7)	180 (50.0)	37 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	1
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษามีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง	143 (39.7)	176 (48.9)	41 (11.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	2
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาพร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา	65 (18.1)	217 (60.3)	78 (21.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	4
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาพร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ	65 (18.1)	217 (60.3)	78 (21.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.16 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมต่อคุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของ

หน่วยบำรุงรักษาที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ในทันที ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษามีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาพร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาพร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขานาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ

ด้านความไว้วางใจหรือความ น่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ของหน่วยบำรุงรักษาในการ ให้บริการเป็นไปตามที่ได้ สัญญาไว้	145 (40.3)	215 (59.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	2
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาสามารถแก้ไข ปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็น อย่างดี	104 (28.9)	215 (59.7)	41 (11.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	5
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาสามารถใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการ ทำงานด้วยความชำนาญ	223 (61.9)	137 (38.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.62 (มากที่สุด)	1
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาทำงานไม่ ผิดพลาด	65 (18.1)	264 (73.3)	31 (8.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	6
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาสามารถให้บริการ ได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ	106 (29.4)	223 (61.9)	31 (8.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	4
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุง รักษามีการรักษาอุปกรณ์และ เครื่องใช้ให้มีสภาพพร้อมใช้ งาน ได้เป็นอย่างดี	145 (40.3)	215 (59.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.32 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯสามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯสามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.18) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ

ด้านความมั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามี กิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร	65 (18.1)	264 (73.3)	31 (8.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	4
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีความซื่อสัตย์	104 (28.9)	225 (62.5)	31 (8.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	2
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน	145 (40.3)	215 (59.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	1
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ	106 (29.4)	186 (51.7)	68 (18.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.20 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามี กิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
หน่วยบำรุงรักษามีเครื่องมือ และอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย	65 (18.1)	258 (71.7)	37 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	5
หน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆให้บริการ เช่นเครื่องสำรอง ระหว่าง ปรับปรุง	106 (29.4)	180 (50.0)	74 (20.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	4
คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ของหน่วยบำรุงรักษาฯ	106 (29.4)	186 (51.7)	68 (18.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	3
การติดตั้งระบบไฟฟ้าของ หน่วย บำรุงรักษาฯ ได้ มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม	145 (40.3)	215 (59.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	1
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	104 (28.9)	256 (71.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.19 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบ สอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการ บริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การติดตั้งระบบไฟฟ้า ของหน่วย บำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาผู้ปฏิบัติงานของ หน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.29) คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วย บำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.11) หน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆให้บริการ เช่นเครื่อง สำรอง ระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.09) และหน่วยบำรุงรักษามีเครื่องมือ และอุปกรณ์ช่างที่ ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความใส่ใจ

ด้านความใส่ใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ	147 (40.8)	176 (48.9)	37 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.31 (มาก)	1
ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา	106 (29.4)	180 (50.0)	74 (20.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	3
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่าน เป็นอย่างดี	65 (18.1)	221 (61.4)	74 (20.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.98 (มาก)	5
ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้ง ประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบ ไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	65 (18.1)	258 (71.7)	37 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	4
หน่วยบำรุงรักษามีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	104 (28.9)	188 (52.2)	68 (18.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.11 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.09) ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาฯ มีการแจ้ง ประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบ ไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่าน เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.98)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการสนองตอบลูกค้า

ด้านการสนองตอบลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที	145 (40.3)	215 (59.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	1
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว	106 (29.4)	180 (50.0)	74 (20.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	4
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษามีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง	65 (18.1)	258 (71.7)	37 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	5
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาพร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา	147 (40.8)	176 (48.9)	37 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.31 (มาก)	2
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาพร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ	106 (29.4)	217 (60.3)	37 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.19 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.21 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบ สอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ในทันที (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาพร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.31) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาพร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.09) และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษามี แผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.08)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	4.32	มาก	4.27	มาก
ด้านความมั่นใจ	4.20	มาก	4.34	มาก
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	4.19	มาก	4.29	มาก
ด้านความใส่ใจ	4.11	มาก	4.21	มาก
ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.21	มาก	4.34	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านความมั่นใจ และด้านการสนองตอบลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

สำหรับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ตารางที่ 21 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจและของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยย่อยขององค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ				
ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	4.18 (มาก)	5	4.40 (มาก)	2
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯสามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.29 (มาก)	2	4.18 (มาก)	5
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ	4.20 (มาก)	4	4.62 (มากที่สุด)	1
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯทำงานไม่ผิดพลาด	4.18 (มาก)	5	4.09 (มาก)	6
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯสามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ	4.51 (มากที่สุด)	1	4.21 (มาก)	4
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี	4.28 (มาก)	3	4.40 (มาก)	2
ด้านความมั่นใจ				
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมี กิริยามารยาทที่ดี มีความสุภาพและเป็นมิตร	4.40 (มาก)	1	4.09 (มาก)	4
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีความซื่อสัตย์	4.17 (มาก)	4	4.20 (มาก)	2
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯสามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน	4.39 (มาก)	2	4.40 (มาก)	1
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่าง เชี่ยวชาญ	4.39 (มาก)	2	4.11 (มาก)	3

ตารางที่ 21(ต่อ) แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจและของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยย่อยขององค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้				
หน่วยบำรุงรักษามีเครื่องมือ และอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย	4.09 (มาก)	5	4.08 (มาก)	5
หน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่นเครื่องสำรอง ระหว่างปรับปรุง	4.30 (มาก)	3	4.09 (มาก)	4
คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษา	4.40 (มาก)	2	4.11 (มาก)	3
การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วย บำรุงรักษา ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม	4.51 (มากที่สุด)	1	4.40 (มาก)	1
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.18 (มาก)	4	4.29 (มาก)	2
ด้านความใส่ใจ				
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุง รักษา มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ	4.08 (มาก)	5	4.31 (มาก)	1
ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา	4.18 (มาก)	4	4.09 (มาก)	3
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่าน เป็นอย่างดี	4.30 (มาก)	1	3.98 (มาก)	5
ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้ง ประกาศให้ท่านทราบในกรณีทีระบบ ไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	4.19 (มาก)	3	4.08 (มาก)	4
หน่วยบำรุงรักษามีการตรวจ สอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	4.29 (มาก)	2	4.10 (มาก)	2

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจและของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยย่อยขององค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านการสนองตอบลูกค้า				
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไข ระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที	4.28 (มาก)	2	4.40 (มาก)	1
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.29 (มาก)	1	4.09 (มาก)	4
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษามีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง	4.28 (มาก)	2	4.08 (มาก)	5
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาพร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา	3.96 (มาก)	4	4.31 (มาก)	2
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาพร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ	3.96 (มาก)	4	4.19 (มาก)	3

จากตารางที่ 21 เมื่อเปรียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของข้อย่อยองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจดังนี้

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอันดับ 1 ในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการได้ทุกครั้งที่ต้องการ แต่มีความพึงพอใจในเรื่องนี้เป็นอันดับ 4

ด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอันดับ 1 ในเรื่องผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มี กิริยามารยาทที่ดี มีความสุภาพและเป็นมิตร แต่มีความพึงพอใจในเรื่องนี้เป็นอันดับ 4

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอันดับ 1 ในเรื่องการติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษา ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม และมีความพึงพอใจในเรื่องนี้เป็นอันดับ 1 เช่นกัน

ด้านความใส่ใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอันดับ 1 ในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่าน เป็นอย่างดี เป็นอันดับ 1 แต่มีความพึงพอใจในเรื่องนี้เป็นอันดับ 5

ด้านการสนองตอบลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอันดับ 1 ในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุง รักษาสามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว แต่มีความพึงพอใจในเรื่องนี้เป็นอันดับ 4



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความสำคัญในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขานาการกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร และระดับความพึงพอใจในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขานาการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และสถานที่ตั้งของสาขา

3.1 ข้อมูลระดับความสำคัญในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขานาการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.22 (มาก)	4.35 (มาก)	4.29 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ทำงานไม่ผิดพลาด	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ	4.46 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือมีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย

4.46) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ทำงานไม่ผิดพลาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.28) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ทำงานไม่ผิดพลาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพ การบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามเพศ

ด้านความมั่นใจ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิจกรรมรยาที่ตีมีความสุภาพ และเป็นมิตร	4.32 (มาก)	4.46 (มาก)	4.40 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)
ผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับ ท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน	4.40 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ	4.40 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.32 (มาก)	4.35 (มาก)	4.34 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อ คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึก ปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถใน การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงาน ของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิจกรรมรยาที่ตีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.32) และผู้ปฏิบัติงาน ของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ผู้ปฏิบัติ งานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิจกรรมรยาที่ตีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยใน ขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามเพศ

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หน่วยบำรุงรักษามีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)
หน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง	4.22 (มาก)	4.36 (มาก)	4.30 (มาก)
คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษา	4.36 (มาก)	4.44 (มาก)	4.40 (มาก)
การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษา ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม	4.46 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	4.29 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบ สอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยรวมในระดับมาก

ในปีจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และหน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.22) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.14) หน่วยบำรุงรักษาฯ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.54) ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และหน่วยบำรุงรักษาฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรอง

ระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.36) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.20) หน่วยบำรุงรักษามีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามเพศ

ด้านความใส่ใจ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)
ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	4.22 (มาก)	4.36 (มาก)	4.30 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	4.10 (มาก)	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)
หน่วยบำรุงรักษา มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	4.29 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.16 (มาก)	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดแก่ หน่วยบำรุงรักษา มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) และท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา หน่วยบำรุงรักษามีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามเพศ

ด้านการสนองตอบลูกค้า	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	4.29 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง	4.24 (มาก)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.25) และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.24) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมทั้งจะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.32) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.28) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมทั้งจะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 27 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	เพศ			
	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)	4.35 (มาก)
ด้านความมั่นใจ	4.32 (มาก)	4.35 (มาก)	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)	4.22 (มาก)
ด้านความใส่ใจ	4.16 (มาก)	4.25 (มาก)	4.05 (มาก)	4.15 (มาก)
ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.27 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32,4.35) รองลงมา ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25,4.33) และด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.23, 4.30)

สำหรับความพึงพอใจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.27) และด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

3.2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาวิชาการ กสิกรรมไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ
คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	4.32 (มาก)	4.46 (มาก)	4.40 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ	4.55 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ทำงานไม่ผิดพลาด	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ	4.18 (มาก)	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี	4.38 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.27 (มาก)	4.35 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.38) และความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย

- 4.32) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)
 ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.14)
 ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.67) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.42) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ
คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามเพศ

ด้านความมั่นใจ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีกิจกรรมรยาที่ดีมีความสุขภาพและเป็นมิตร	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความซื่อสัตย์	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)
ผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษา สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน	4.38 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษา มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ
มากได้แก่ ผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษา สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึก
ปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มี
ความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษา มีความรู้ความสามารถใน
การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย
บำรุงรักษา มีกิจกรรมรยาที่ดีมีความสุขภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติ
ของหน่วยบำรุงรักษา สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่
ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความซื่อสัตย์
(ค่าเฉลี่ย 4.23) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษา มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล
ข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มี
กิจกรรมรยาที่ดีมีความสุขภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ
คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามเพศ

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หน่วยบำรุงรักษามีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)
หน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง	4.03 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)
คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)
การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลัก วิศวกรรม	4.38 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.26 (มาก)	4.31 (มาก)	4.29 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.16 (มาก)	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบ สอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ
มากได้แก่ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย
4.38) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ
คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.07) หน่วยบำรุงรักษามีเครื่องมือ
และอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) หน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ การติดตั้ง
ระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.31) และหน่วยบำรุงรักษาฯ มี
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.14) คุณภาพ

ของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.13) หน่วยบำรุงรักษาฯ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามเพศ

ด้านความใส่ใจ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ	4.23 (มาก)	4.36 (มาก)	4.31 (มาก)
ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา	4.03 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	3.90 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)
หน่วยบำรุงรักษาฯ มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.05 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความความใส่ใจ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา หน่วยบำรุงรักษาฯ มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.03) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา หน่วยบำรุงรักษามีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.14) ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามเพศ

ด้านการสนองตอบลูกค้า	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที	4.32 (มาก)	4.46 (มาก)	4.40 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว	3.97 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา	4.23 (มาก)	4.36 (มาก)	4.31 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ	4.11 (มาก)	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.14 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้า โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจุบันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบ

ไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.23) และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมทั้งจะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.04) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา (4.36) และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมทั้งจะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.10)

3.3 ข้อมูลระดับความสำคัญในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)	4.29 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ	4.12 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ทำงานไม่ผิดพลาด	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ	4.49 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี	4.27 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.27 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตำแหน่งงานผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมในระดับมาก

ในปีวิจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรักษาอุปกรณ์และ

เครื่องมือสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.19) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านความมั่นใจ	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิจกรรมรยาที่ตีมีความสุภาพและเป็นมิตร	4.38 (มาก)	4.41 (มาก)	4.40 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์	4.14 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน	4.42 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ	4.42 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.34 (มาก)	4.34 (มาก)	4.34 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตำแหน่งงานผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ โดยรวมในระดับมาก

ในปีวิจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิจกรรมรยาที่ตีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.38) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิจกรรมรยาที่ตีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้

ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพ การบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการ สาขา	ผู้ช่วย ผู้จัดการ สาขา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หน่วยบำรุงรักษามีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)
หน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)
คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษา	4.41 (มาก)	4.40 (มาก)	4.40 (มาก)
การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษา ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม	4.49 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.30 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตำแหน่งงานผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษา ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.41) และหน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่าง

ปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.30) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.19)
หน่วยบำรุงรักษาฯมีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.51) ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และหน่วยบำรุงรักษาฯมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.30) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.17) หน่วยบำรุงรักษาฯมีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.08)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านความใส่ใจ	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการ สาขา	ผู้ช่วย ผู้จัดการ สาขา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)
ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)
หน่วยบำรุงรักษา มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	4.26 (มาก)	4.31 (มาก)	4.29 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตำแหน่งงานผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาหน่วยบำรุงรักษา มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) และผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านการสนองตอบลูกค้า	ตำแหน่งงานสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)		
	ผู้จัดการสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที	4.27 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.26 (มาก)	4.31 (มาก)	4.29 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง	4.21 (มาก)	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบ สอบถามทั้งตำแหน่งงานผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.26) และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.21) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมทั้งจะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.29) และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมทั้งจะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97)

3.4 ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาวิชาการ กสิกรรมไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ
คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการ สาขา	ผู้ช่วย ผู้จัดการ สาขา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาในการ ให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	4.38 (มาก)	4.41 (มาก)	4.40 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรค ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการทำงานด้วยความชำนาญ	4.59 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ทำงานไม่ผิดพลาด	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อต้องการ	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรักษาอุปกรณ์และ เครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี	4.44 (มาก)	4.39 (มาก)	4.40 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.31 (มาก)	4.32 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง ตำแหน่งงานผู้จัดการสาขาและผู้ช่วย
ผู้จัดการสาขา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวม
ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้จัดการสาขา มีความพึงพอใจมี
ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์
ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.59) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่

ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.44) และความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการสาขามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.63) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.39) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.17) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ
คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านความมั่นใจ	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการ สาขา	ผู้ช่วย ผู้จัดการ สาขา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิจกรรมรยาที่ดีมีความสุขภาพและเป็นมิตร	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)
ผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน	4.44 (มาก)	4.39 (มาก)	4.40 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตำแหน่งงานผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้จัดการสาขา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิจกรรมรยาที่ดีมีความสุขภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการสาขามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการ สาขา	ผู้ช่วย ผู้จัดการ สาขา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หน่วยบำรุงรักษาฯมีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)
หน่วยบำรุงรักษาฯมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)
คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)
การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม	4.44 (มาก)	4.39 (มาก)	4.40 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 40พบว่าผู้ตอบแบบ สอบถามทั้งตำแหน่งงานผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้จัดการสาขามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษา ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.31) และคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.11) หน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.10) หน่วยบำรุงรักษามีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการสาขามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษา ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.28) และคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.10) หน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง และหน่วยบำรุงรักษามีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านความใส่ใจ	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการ สาขา	ผู้ช่วย ผู้จัดการ สาขา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)	4.31 (มาก)
ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)
หน่วยบำรุงรักษา มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตำแหน่งงานผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้จัดการสาขา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา หน่วยบำรุงรักษา มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.10) ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรับ

ฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการสาขามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ หน่วยบำรุงรักษา มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.98)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ
คุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านการสนองตอบลูกค้า	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการ สาขา	ผู้ช่วย ผู้จัดการ สาขา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ ตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ในทันที	4.38 (มาก)	4.41 (มาก)	4.40 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถให้บริการท่านได้อย่าง รวดเร็ว	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา มีแผนงานติดตามการใช้บริการ หลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ ตลอดเวลา	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)	4.31 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมทั้งจะให้บริการท่านได้ทันทีที่ ต้องการ	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบ สอบถามทั้งตำแหน่งงานผู้จัดการสาขาและผู้ช่วย
ผู้จัดการสาขา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้า โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้จัดการสาขา มีความพึงพอใจมี
ค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ
ตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ในทันที (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมทั้งจะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.15)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบ
ไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.08) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถให้บริการท่านได้
อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการสาขามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.32) และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.11) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.08)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ตำแหน่งงาน			
	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ผู้จัดการสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	ผู้จัดการสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.31 (มาก)	4.32 (มาก)
ด้านความมั่นใจ	4.34 (มาก)	4.34 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	4.30 (มาก)	4.29 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)
ด้านความใส่ใจ	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)
ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17)

สำหรับระดับความพึงพอใจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ด้านความมั่นใจและด้านสิ่งที่สามารถจับต้อง

ได้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการในระดับมากได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) และด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.11)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.5 ข้อมูลระดับความสำคัญในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	สถานที่ตั้ง			
	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์ โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.39 (มาก)	4.29 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.28 (มาก)	4.20 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาทำงานไม่ผิดพลาด	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ	4.50 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือมีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี	4.26 (มาก)	4.32 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้าให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ทำงานไม่ผิดพลาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.39) และ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ด้านความมั่นใจ	สถานที่ตั้ง			
	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์ โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิจกรรมรยาที่ตีมีความสุภาพและเป็นมิตร	4.40 (มาก)	4.35 (มาก)	4.49 (มาก)	4.40 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน	4.34 (มาก)	4.44 (มาก)	4.33 (มาก)	4.39 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ	4.36 (มาก)	4.42 (มาก)	4.35 (มาก)	4.39 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.32 (มาก)	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)	4.34 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิจกรรมรยาที่ตีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน

บำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.34) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิจกรรมรยาที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.35) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิจกรรมรยาที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	สถานที่ตั้ง			
	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์ โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หน่วยบำรุงรักษามีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)
หน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง	4.35 (มาก)	4.22 (มาก)	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)
คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ	4.45 (มาก)	4.36 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)
การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม	4.50 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.31 (มาก)	4.27 (มาก)	4.32 (มาก)	4.29 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้าให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และหน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น

เครื่องสำรวจระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.35) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.16) หน่วยบำรุงรักษาที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และหน่วยบำรุงรักษาฯมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรวจระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.37) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.17) หน่วยบำรุงรักษาฯมีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และหน่วยบำรุงรักษาฯมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรวจระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.22) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.19) หน่วยบำรุงรักษาฯมีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ด้านความใส่ใจ	สถานที่ตั้ง			
	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์ โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)
ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	4.35 (มาก)	4.22 (มาก)	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.19 (มาก)
หน่วยบำรุงรักษามีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	4.35 (มาก)	4.24 (มาก)	4.33 (มาก)	4.29 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าต่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้าให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอ

แนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี และหน่วยบำรุงรักษามีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาฯ มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.21) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งสาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือหน่วยบำรุงรักษามีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) และท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.20) ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาฯ มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ หน่วยบำรุงรักษามีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาฯ มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.13) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ด้านการตอบสนอง	สถานที่ตั้ง			
	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์ โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ในทันที	4.26 (มาก)	4.32 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.35 (มาก)	4.24 (มาก)	4.33 (มาก)	4.29 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา มีแผนงานติดตามการให้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง	4.30 (มาก)	4.25 (มาก)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา	4.01 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ	4.01 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา

สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา มีแผนงานติดตามการให้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.30) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.26) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเองให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา มีแผนงานติดตามการให้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.32) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.25) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งสาขาเป็นสาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา มีแผนงานติดตามการให้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.25) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.24) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

3.6 ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขานาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบ สอบถามต่อองค์ประกอบ
คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	สถานที่ตั้ง			
	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์ โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	4.40 (มาก)	4.35 (มาก)	4.49 (มาก)	4.40 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ	4.53 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาทำงานไม่ผิดพลาด	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.28 (มาก)	4.21 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี	4.35 (มาก)	4.42 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.27 (มาก)	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.53) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการเป็นสาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์ โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.59) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.42) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นสาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.73) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.42) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.17) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ด้านความมั่นใจ	สถานที่ตั้ง			
	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์ โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิจกรรมรชาที่ตีมีความสุภาพและเป็นมิตร	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน	4.35 (มาก)	4.42 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า และสาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่าน

รู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.35, 4.42) รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14, 4.26) และ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.08, 4.17) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.03, 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่สาขาที่เข้าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.08) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	สถานที่ตั้ง			
	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์ โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หน่วยบำรุงรักษามีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)
หน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)
คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษา	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)
การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษา ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม	4.35 (มาก)	4.42 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.26 (มาก)	4.30 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษา ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.26) และหน่วยบำรุงรักษามีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย

4.10) หน่วยบำรุงรักษาฯมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.09) คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.30) และคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.07) หน่วยบำรุงรักษาฯมีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.06) หน่วยบำรุงรักษาฯมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่เช่าพื้นที่เป็นสาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.29) และคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.17) หน่วยบำรุงรักษาฯมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.15) หน่วยบำรุงรักษาฯมีเครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ
คุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ด้านความใส่ใจ	สถานที่ตั้ง			
	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์ โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ	4.34 (มาก)	4.22 (มาก)	4.40 (มาก)	4.31 (มาก)
ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)
หน่วยบำรุงรักษามีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความสนใจเอาใจใส่

คูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.10) หน่วยบำรุงรักษา มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์ โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่คูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือหน่วยบำรุงรักษา มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.04) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่คูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.15) และหน่วยบำรุงรักษา มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ด้านการสนองตอบลูกค้า	สถานที่ตั้ง			
	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์ โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที	4.40 (มาก)	4.35 (มาก)	4.49 (มาก)	4.40 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)	4.09 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา มีแผนงานติดตามการให้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา	4.34 (มาก)	4.22 (มาก)	4.40 (มาก)	4.31 (มาก)
ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	4.29 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการเป็นสาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย

บำรุงรักษาที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ ในทันที (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.34) และ ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.14) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการเป็นสาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ ในทันที (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.22) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.06) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการเป็นสาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ ในทันที (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.40) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.22) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 54 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามสถานที่ตั้ง

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	สถานที่ตั้ง					
	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)
ด้านความมั่นใจ	4.32 (มาก)	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.25 (มาก)
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	4.31 (มาก)	4.27 (มาก)	4.32 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)
ด้านความใส่ใจ	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)
ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	4.29 (มาก)

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานที่ตั้ง ให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเหมือนกัน ได้แก่ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32, 4.36, 4.33) รองลงมา ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31, 4.27, 4.32) และด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.26, 4.26, 4.30) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.17, 4.23) ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19, 4.14, 4.16)

สำหรับระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ด้านการสนองตอบ

ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24) และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ในระดับมากได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ในระดับมากได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29) และด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ในกรณีมีปัญหาในระบบของเครื่องปรับอากาศ ช่างเข้ามาบริการรวดเร็วดี แต่เมื่อซ่อมแล้วเกิดปัญหาอีกในอาคารเดิม มีความประสงค์ให้ช่างที่มาซ่อมต่อไปสอบถามอาคารเบื้องต้นก่อนไม่ใช่มาดัดต่อสาขาแล้วมาสอบถามอาคารตลอด (เหมือนต้องมาเริ่มต้นใหม่) (1 ราย)
- สำนักงานให้บริการลูกค้าแอร์เสียบ่อย แก้ไม่หาย (1 ราย)
- ผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้ายังขาดความชำนาญในการตรวจสอบ (1 ราย)
- อยากจะให้มีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (1 ราย)
- ควรผู้ให้บริการหน่วยบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้ามีเครื่องสำรองไฟให้ใช้งานได้ (1 ราย)
- พนักงานควรมีความรวดเร็วในการให้บริการ (1 ราย)