

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.4 มีอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 47.8 วุฒิการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี ร้อยละ 79.4 ตำแหน่งงานสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ร้อยละ 68.9 มีระยะเวลาในการทำงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จนถึงปัจจุบัน 15 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 48.9 มีระยะเวลาในการทำงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ทำงานปัจจุบันคือ 1-5 ปี ร้อยละ 55.6 ตำแหน่งที่เรียกใช้บริการ และการเซ็นต์รับการให้บริการ คือ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ร้อยละ 66.4 สถานที่ตั้งของสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน ร้อยละ 44.7 ประเภทของบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เป็นประจำตามจากหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย 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 และปัญหาทั่วไปที่พบก่อนขอรับบริการจากหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คือ ระบบเครื่องปรับอากาศ ร้อยละ 70.0

ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขานาการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขานาการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขานาการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯสามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯสามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมี กิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯสามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่าง เชี่ยวชาญ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับคือคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และหน่วยบำรุงรักษาฯมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆให้บริการ เช่น เครื่องสำรอง ระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ด้านความใส่ใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่าน เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา หน่วยบำรุงรักษาฯมีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่าง

ล่ม้าเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้ง ประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบ ไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ด้านการสนองตอบลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ในพื้นที่ ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษามี แผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาพร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่าน ได้ตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาพร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96)

2.2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขานาครกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาสามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่าง เชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วย บำรุงรักษา ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา

ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.29) และคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ด้านความใส่ใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.31) และผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

สำหรับความสำคัญขององค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านความมั่นใจ และด้านการสนองตอบลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ตารางที่ 55 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจและของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยขององค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ				
ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	4.18 (มาก)	5	4.40 (มาก)	2
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.29 (มาก)	2	4.18 (มาก)	5
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ	4.20 (มาก)	4	4.62 (มากที่สุด)	1
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ทำงานไม่ผิดพลาด	4.18 (มาก)	5	4.09 (มาก)	6
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ	4.51 (มากที่สุด)	1	4.21 (มาก)	4
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี	4.28 (มาก)	3	4.40 (มาก)	2
ด้านความมั่นใจ				
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุง รักษาฯ มี กิริยามารยาทที่ดี มีความสุภาพและเป็นมิตร	4.40 (มาก)	1	4.09 (มาก)	4
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์	4.17 (มาก)	4	4.20 (มาก)	2
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุง รักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน	4.39 (มาก)	2	4.40 (มาก)	1
ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุง รักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่าง เชี่ยวชาญ	4.39 (มาก)	2	4.11 (มาก)	3

ตารางที่ 55(ต่อ) แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจและของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยขององค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ

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 ประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบ ไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	4.19 (มาก)	3	4.08 (มาก)	4
หน่วยบำรุงรักษามีการตรวจ สอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	4.29 (มาก)	2	4.10 (มาก)	2

ตารางที่ 55 (ต่อ) แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจและของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการขององค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ

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

ส่วนที่ 3 ระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และสถานที่ตั้งของสาขา

3.1 ระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 56 สรุประดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านความ ไว้วางใจหรือ ความน่าเชื่อถือ	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถ ให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.46)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถ ให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.54)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษา อุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้ เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไข ปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.35)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถ แก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.22)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษา อุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็น อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.28)
ด้านความมั่นใจ	ผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้าง ความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึก ปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงาน ของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิริยามารยาท ที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.46)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มี กิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.32)	ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความ มั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยใน ขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน บำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.38)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความ ซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.17)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.17)
ด้านสิ่งที่สามารถ จับต้องได้	การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.46)	การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้ มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.54)
	คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วย บำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.36)	คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษา ฯ (ค่าเฉลี่ย 4.44)
	หน่วยบำรุงรักษาฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่าง ปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.22)	หน่วยบำรุงรักษาฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ตารางที่ 56 (ต่อ)สรุประดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านความใส่ใจ	หน่วยบำรุงรักษามีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.25)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.36)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.22)	หน่วยบำรุงรักษามีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.33)
	ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.18)	ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26)
ด้านการ ตอบสนองลูกค้า	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.29)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.25)	ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.32)
	ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.24)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.28)

3.2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้าสาขาวิชาการกลึงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 57 สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านความ ไว้วางใจหรือ ความน่าเชื่อถือ	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความ ชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.55)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.67)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษา อุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้ เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.38)	ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.46)
	ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาฯในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้ สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.32)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษา อุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็น อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.42)
ด้านความมั่นใจ	ผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความ มั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยใน ขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38)	ผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความ มั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะ ที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.42)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.17)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.23)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.07)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ งานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.13)
ด้านสิ่งที่สามารถ จับต้องได้	การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้ มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.38)	การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้ มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.42)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.26)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.31)
	คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษา ฯ (ค่าเฉลี่ย 4.07)	หน่วยบำรุงรักษาฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 57 สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านความใส่ใจ	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.23)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.36)
	หน่วยบำรุงรักษา มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.06)	หน่วยบำรุงรักษา มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.13)
	ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04)	ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.14)
ด้านการ ตอบสนองลูกค้า	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.32)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.46)
	ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.23)	ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา (4.36)
	ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.11)	ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32, 4.35) รองลงมา ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.33) และด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.23, 4.30)

สำหรับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 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)

3.3 ความสำคัญในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขานาการกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 58 สรุประดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ 3 ลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	ตำแหน่งงาน	
	ผู้จัดการสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
ด้านความ ไว้วางใจหรือ ความน่าเชื่อถือ	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.49)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.51)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.32)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.23)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29)
ด้านความมั่นใจ	ผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.41)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีกิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.38)	ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.38)
	และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.18)
ด้านสิ่งที่สามารถ จับต้องได้	การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.49)	การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.51)
	คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.41)	คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.40)
	หน่วยบำรุงรักษาฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.30)	หน่วยบำรุงรักษาฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ตารางที่ 58 (ต่อ) สรุประดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ 3 ลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	ตำแหน่งงาน	
	ผู้จัดการสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
ด้านความใส่ใจ	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31)
	หน่วยบำรุงรักษามีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.26)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30)
	ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.19)	ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19)
ด้านการ ตอบสนองลูกค้า	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.27)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.31)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.26)	รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.29)
	ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.21)	ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97)

3.3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 59 สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ 3 ลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	ตำแหน่งงาน	
	ผู้จัดการสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
ด้านความ ไว้วางใจหรือ ความน่าเชื่อถือ	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.59)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.63)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.44)	ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.41)
	ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.38)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.39)
ด้านความมั่นใจ	ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.44)	ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.39)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.21)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.20)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.11)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.10)
ด้านสิ่งที่สามารถ จับต้องได้	การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.44)	การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.39)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.31)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.28)
	คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.11)	คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตารางที่ 58 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ 3 ลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	ตำแหน่งงาน	
	ผู้จัดการสาขา	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
ด้านความใส่ใจ	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.28)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.32)
	หน่วยบำรุงรักษาฯ มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.13)	ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้ตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาฯ มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ หน่วยบำรุงรักษาฯ มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08)
	ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.10)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.98)
ด้านการตอบสนองลูกค้า	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.38)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.41)
	ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.28)	ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.32)
	ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.15)	ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯ พร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ด้านความมั่นใจและด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) และด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

สำหรับระดับความสำคัญพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24) และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29) และด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

3.5ระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ตารางที่ 60 สรุประดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ 3 ลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	สถานที่ตั้ง		
	สาขาที่เปิดให้บริการบน ห้างสรรพ สินค้า	สาขาที่เข้าพื้นที่เป็นอาคาร พาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อ เติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและ ทำการก่อสร้างเอง
ด้านความ ไว้วางใจหรือ ความน่าเชื่อถือ	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อ ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.50)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อ ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.48)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อ ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.54)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไข ปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็น อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุง รักษา ฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้ มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.39)
	และผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาฯ มีการรักษา อุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพ พร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.26)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.23)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ใน การทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.28)
ด้านความ มั่นใจ	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาฯ มีกิริยา มารยาทที่ดี มีความสุขและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.40)	ผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับ ท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.44)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ มีกิริยามารยาทที่ดีมีความสุข และเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.49)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน บำรุง รักษาฯ มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งาน อย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.36)	รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานของ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่าง เชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.42)	รองลงมาคือผู้ปฏิบัติงานของ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่าง เชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.35)
	และผู้ปฏิบัติของหน่วย บำรุงรักษาฯ สามารถสร้าง ความมั่นใจให้กับท่านและทำ ให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.34)	และผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาฯ มีกิริยามารยาทที่ดีมี ความสุขและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.35)	และผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษา ฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับ ท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ตารางที่ 60 (ต่อ) สรุประดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ 3 ลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	สถานที่ตั้ง		
	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้าง สรรพ สินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคาร พาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อ เติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและ ทำการก่อสร้างเอง
ด้านสิ่ง ที่สามารถจับต้อง ได้	ผู้ตอบการติดตั้งระบบไฟฟ้าของ หน่วยบำรุงรักษา ได้มาตรฐาน ตามหลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.50)	การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วย บำรุงรักษา ได้มาตรฐานตาม หลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.54)	การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วย บำรุงรักษา ได้มาตรฐานตามหลัก วิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.48)
	คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ของหน่วยบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.45)	คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ของหน่วยบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.42)	คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ของหน่วยบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.36)
	หน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่าง ปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.37)	หน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่าง ปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.37)	หน่วยบำรุงรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่าง ปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 4.22)
ด้านความ ใส่ใจ	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไป ปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความ ต้องการของท่านเป็นอย่างดี และ หน่วยบำรุงรักษามีการตรวจสอบ ความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.35)	หน่วยบำรุงรักษามีการ ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.24)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษามีการรับฟัง ข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุง ระบบไฟฟ้าตามความต้องการ ของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.37)
	ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้ง ประกาศให้ท่านทราบในกรณี ที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่ง ไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษามีการรับฟัง ข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุง ระบบไฟฟ้าตามความต้องการ ของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.22)	หน่วยบำรุงรักษามีการ ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.33)
	ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงาน ของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.21)	ท่านสามารถติดต่อกับ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.20)	ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการ แจ้งประกาศให้ท่านทราบใน กรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่ง ไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 60 (ต่อ) สรุประดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ 3 ลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	สถานที่ตั้ง		
	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้าง สรรพ สินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคาร พาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อ เติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและ ทำการก่อสร้างเอง
ด้านการ ตอบสนอง	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่าง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.35)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่าง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุง รักษาฯ มีความเต็มใจที่จะ ให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบ ไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใ้ งานได้ในทันที (ค่าเฉลี่ย 4.32)
	รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานหน่วย บำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตาม การใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่าง ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.30)	รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานหน่วย บำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตาม การใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่าง ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.32)	รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานหน่วย บำรุงรักษาฯ มีแผนงานติดตาม การใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่าง ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.25)
	และผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาฯ มีความเต็มใจที่จะ ให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบ ไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งาน ได้ในทันที (ค่าเฉลี่ย 4.26)	และผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาฯ มีความเต็มใจที่จะ ให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบ ไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งาน ได้ในทันที (ค่าเฉลี่ย 4.25)	และผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการ ท่านได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.24)

3.6 ความพึงพอใจในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ตารางที่ 61 สรุประดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ 3 ลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	สถานที่ตั้ง		
	สาขาที่เปิดให้บริการบน ห้างสรรพ สินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคาร พาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อ เติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและ ทำการก่อสร้างเอง
ด้านความ ไว้วางใจหรือ ความน่าเชื่อถือ	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาฯ สามารถใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการ ทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.53)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ใน การทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.73)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการ ทำงานด้วยความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.59)
	ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ของหน่วยบำรุงรักษาฯ ในการ ให้บริการเป็นไปตามที่ได้ สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.40)	ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของ หน่วยบำรุงรักษาฯ ในการ ให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญา ไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.49)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้ มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.42)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาฯ มีการรักษา อุปกรณ์และเครื่องใช้มีสภาพ พร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.35)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ มีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้ มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.42)	ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของ หน่วยบำรุงรักษาฯ ในการ ให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญา ไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.35)
ด้านความ มั่นใจ	ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษา สามารถสร้างความมั่นใจให้กับ ท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.35)	ผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษา สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่าน และทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะ ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.42)	ผู้ปฏิบัติของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับ ท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.42)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.26)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ มีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.20)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน บำรุงรักษาฯ มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งาน อย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.08)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน บำรุงรักษาฯ มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่าง เชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.17)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ มีกิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพ และเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 61 (ต่อ) สรุประดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ 3 ลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	สถานที่ตั้ง		
	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้าง สรรพ สินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคาร พาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อ เติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและ ทำการก่อสร้างเอง
ด้านสิ่งที่ สามารถจับต้อง ได้	การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วย บำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลัก วิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.35)	การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วย บำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตาม หลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.42)	การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วย บำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตาม หลักวิศวกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.42)
	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.26)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.30)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.29)
	และหน่วยบำรุงรักษาฯ มี เครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.10)	คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.07)	คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ของหน่วยบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 4.17)
ด้านความ ใส่ใจ	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบ ไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.34)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแล ระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.22)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบ ไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.40)
	ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการแจ้ง ประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ไม่ สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.12)	หน่วยบำรุงรักษามีการ ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.07)	ท่านสามารถติดต่อกับ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.15)
	ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงาน ของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.10)	ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษา มีการ แจ้งประกาศให้ท่านทราบใน กรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่ง ไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06)	หน่วยบำรุงรักษามีการ ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 61(ต่อ) สรุประดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ 3ลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	สถานที่ตั้ง		
	สาขาที่เปิดให้บริการบนห้าง สรรพ สินค้า	สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคาร พาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อ เติมใช้งาน	สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและ ทำการก่อสร้างเอง
ด้านการ ตอบสนอง	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุงรักษาที่มีความตั้งใจที่จะ ให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบ ไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งาน ได้ในทันที (ค่าเฉลี่ย 4.409)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ที่มีความตั้งใจที่จะให้บริการ ตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าใน กรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ ในทันที (ค่าเฉลี่ย 4.35)	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ที่มีความตั้งใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่ สามารถใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.49)
	ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษา พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.34)	รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานหน่วย บำรุงรักษา พร้อมให้คำปรึกษา แก่ท่าน ได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.22)	รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานหน่วย บำรุงรักษา พร้อมให้คำปรึกษา แก่ท่าน ได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.40)
	และ ผู้ปฏิบัติงานหน่วย บำรุงรักษา พร้อมทั้งจะ ให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.24)	และ ผู้ปฏิบัติงานหน่วย บำรุงรักษา พร้อมทั้งจะ ให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.11)	และ ผู้ปฏิบัติงานหน่วย บำรุงรักษา พร้อมทั้งจะ ให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งที่เปิดให้บริการ บนห้างสรรพสินค้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความไว้วางใจหรือความ น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24) และด้านสิ่งที่สามารถ จับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุง ต่อเติมใช้งาน มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งเป็นสาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง มี ความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29) และด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

สำหรับระดับความสำคัญพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานที่ตั้ง ให้ความสำคัญมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32, 4.36, 4.33) รองลงมา ด้านสิ่ง

ที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31, 4.27, 4.32) และด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.26, 4.26, 4.30)

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองลูกค้า ดังนี้

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านความมั่นใจ ด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ และ ด้านความใส่ใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาคอมสัน นาตะกุล (2553) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านความใส่ใจ

สำหรับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากคือ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความใส่ใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาคอมสัน นาตะกุล (2553) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากคือ ด้านความมั่นใจ ส่วนปัจจัยคุณภาพด้านอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาคอมสัน นาตะกุล (2550) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงบริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบ สอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัย

ข้อค้นพบ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จนถึงปัจจุบัน 15 ปี ขึ้นไป โดยมีระยะเวลาในการทำงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ทำงาน 1-5 ปี
2. ส่วนใหญ่ตำแหน่งที่เรียกใช้บริการ และการเช่นต์รับการให้บริการ คือ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
3. ส่วนใหญ่ประเภทของบริการที่ใช้เป็นประจำตามระยะเวลาจากหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คือ ระบบไฟฟ้าป้ายธนาคาร (Bill Board, Blade Sign, Fasia, Roof Sign) และประเภทบริการที่ใช้บ่อยคือ ระบบลิฟต์
4. ส่วนใหญ่บริการเสริมในกรณีที่เกิดปัญหา นอกเหนือจากบริการประจำหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คือ ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และบริการที่ใช้บ่อยคือ ปรับปรุงระบบปั้มน้ำอาคาร
5. ปัญหาที่พบก่อนขอรับบริการจากหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คือ ระบบเครื่องกลปรับอากาศ รongลงมา ระบบไฟฟ้า
6. องค์ประกอบคุณภาพบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้าน สำหรับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้านเหมือนกัน
7. ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ แต่มีความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น โดยเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งของสาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้าและสาขาที่ซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น
8. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ สถานที่ตั้งสาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า และสาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเองให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม แต่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น
9. ด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกตำแหน่งงาน และทุกสถานที่ตั้งของสาขา ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องผู้ปฏิบัติงานของหน่วย

บำรุงรักษาฯ มีกิริยามารยาทที่ดี มีความสุภาพและเป็นมิตร แต่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในเรื่องนี้ต่ำกว่าการให้ระดับความสำคัญในเรื่องนี้

10. ด้านความใส่ใจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งของสาขาเป็นพื้นที่อาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน และทุกตำแหน่งงาน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี แต่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในเรื่องนี้ต่ำกว่าการให้ระดับความสำคัญในเรื่องนี้

11. ด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่ตั้งของสาขาเป็นพื้นที่อาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว แต่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในเรื่องนี้ต่ำกว่าการให้ระดับความสำคัญในเรื่องนี้

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขารถนาครกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก และให้ความสำคัญในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯสามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ แต่มีความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้นในเรื่องนี้ ดังนั้นหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขารถนาครกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญในการให้บริการทุกเรื่อง โดยเฉพาะในเรื่องของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯต้องสามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ และสามารถให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ โดยมีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน และสามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี ควรจัดหาอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่มีความทันสมัยเข้าติดตั้งให้สาขาต่างๆของธนาคารอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะสาขาที่ธนาคารเปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้าและสาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง ควรให้ความสำคัญในเรื่องของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ที่สามารถออกไปให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อสาขาดังกล่าวต้องการใช้บริการ

ด้านความมั่นใจ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ

ในระดับมากลำดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุง รักษาฯมี กิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพ และเป็นมิตร แต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นพนักงานหน่วยงานบริการบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) ต้องให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วย บำรุง รักษาฯที่ต้องมีกิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารอย่าง เชี่ยวชาญ และสามารถให้ข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารอย่าง ถูกต้อง หน่วยซ่อมบำรุงรักษาควรส่งผู้ปฏิบัติงานผู้ให้บริการเข้ารับการอบรมหลักสูตรเทคโนโลยี ความก้าวหน้าเกี่ยวกับการใช้งานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ระเบียบข้อปฏิบัติของหน่วยงาน และข้อ ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า อย่างถูกต้อง อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ตลอดจนควบคุมระบบไฟฟ้า ที่ปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับมาตรฐานตลอดเวลา โดยจะต้องมีการเพิ่ม ความถี่ในการตรวจสอบจากปีละครั้ง เป็นปีละ 2 ครั้ง แล้วแจ้งผลการตรวจสอบให้กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อสร้างความมั่นใจ และก่อให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยในการให้บริการแก่ลูกค้า ต่อไป

นอกจากนั้นหน่วยบำรุงรักษาฯ ต้องทำการแจ้งรายชื่อผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้า โดยการ โทรศัพท์ หรือทาง E-Mail โดยผู้รับบริการสามารถตรวจสอบประวัติทาง On Line หรือโดยแจ้ง สาขาหรือต้นสังกัดของสาขาให้รับทราบ ควรใช้บุคลากรที่มีความคุ้นเคยและมีประวัติการซ่อมของ งานประเภทนั้นๆไว้ประจำทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องผ่านการอบรมความ ปลอดภัยรวมถึงความสามารถในงานมีใบรับรองผ่านงานประเภทนั้นๆจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้ เช่น การไฟฟ้านครหลวง

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การติดตั้งระบบไฟฟ้า ของหน่วย บำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม แต่มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับ มาก ดังนั้นหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ ให้ความสำคัญกับการติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วย บำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรมมี เครื่องมือและอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัยให้บริการ และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น เครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง ควรพิจารณาจัดหาเครื่องสำรองไฟฟ้าเข้าจ่ายไฟฟ้าขณะซ่อมแซม ปรับปรุงเร่งด่วนหรือเหตุขัดข้องฉุกเฉิน จัดหาเครื่องปรับอากาศแบบ Mobile ทำการติดตั้งส่วนที่ ผู้รับบริการปฏิบัติงานไว้ส่วนกลาง นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานผู้ให้บริการควรรักษาความต่อเนื่องเรื่อง การแต่งกายสุภาพเหมาะสมทุกครั้งที่ออกปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยย่อยในข้อนี้ผู้ปฏิบัติงานผู้ให้บริการมี ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สำหรับสถานที่ตั้งบนห้าง เนื่องจากเวลาทำการที่ไม่สอดคล้องกับการทำงานในเวลาปกติ เช่น 10.00-20.00 น. หน่วยบำรุงรักษาฯ จึงต้องเตรียมบุคลากรไว้ให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อสาขาต้องการ และควรต้องจัดหน่วยบริการตามเวลาบริการของสาขาในห้าง โดยการจัดทีม Hot Line เข้าดำเนินการเร่งด่วนให้สาขา และจัดตั้งทีมบริการตามช่วงเวลาเปิดทำการของสาขาด้วย

ด้านความใส่ใจ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่าน เป็นอย่างดี แต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นพนักงานของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาฯ ควรมีการรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ และนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นควรมีการแจ้ง ประกาศให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบในกรณีที่ระบบ ไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ และให้ผู้ให้บริการสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา โดยให้ความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนั้นควรมีแผนงานในการตรวจสอบระบบไฟฟ้า เป็นประจำทุกๆ สัปดาห์ หรือประจำปี แล้วแจ้งผลการตรวจสอบพร้อมทั้งกำหนดแผนงานในการแก้ไขในจุดที่ไม่สามารถใช้งานได้ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ และมีการรับฟังข้อเสนอแนะ ปรับปรุง ระบบไฟฟ้า ตามความต้องการของหน่วยงาน ตลอดจนมีการแจ้งประกาศให้หน่วยงานได้รับทราบ ในกรณีระบบไฟฟ้า จุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ และควรมีการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หลังจากดำเนินการแล้วเสร็จ 2 วัน 2 ครั้ง ตามลักษณะของงานทุกการให้บริการ

ด้านการสนองตอบลูกค้า จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว แต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้วยความเต็มใจ ผู้ใช้งานสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา และหน่วยบำรุงรักษา ควรมีการสอบถามพนักงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าถึงจำนวนจุดติดตั้งระบบไฟฟ้า มีความพอเพียงกับความต้องการหรือไม่ ควรเสริมเพิ่มเติมบริเวณใด และผู้ปฏิบัติงานให้บริการควรมีแผนงานติดตามผลหลังจากที่ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง โดยการโทรศัพท์สอบถาม หรือทาง E-Mail เป็นประจำทุกๆ ครั้งที่มีการขอรับบริการ นอกจากนั้นในเรื่องของคุณภาพของระบบไฟฟ้าที่ยังมีข้อบกพร่องไม่สามารถใช้งานได้ นั้น ธนาคารฯ ควรให้ความสำคัญกับสถานที่ตั้งของธนาคารทุกที่ โดยคำนึงถึงการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ปัญหาที่พบในการให้บริการต่างๆ หน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรจัดตั้งทีมงานที่มีความชำนาญ หรือว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาเข้าศึกษาปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไข ตรวจสอบอายุของเครื่องตามทะเบียนทรัพย์สิน บันทึกประวัติเครื่องพร้อม ปรับปรุงข้อมูลตลอด จัดตั้งงบประมาณจัดเปลี่ยนแปลงตามอายุ แบ่งทีมบริการย่อยออก เพื่อให้ความใกล้ชิดยิ่งขึ้น สาขาที่ใช้ระบบเครื่องกลปรับอากาศต่างๆ ควรมีการจ้างดูแลเพิ่มเติมในพื้นที่ธนาคาร และระบบไฟฟ้าแสงสว่างที่มีปัญหาบ่อยควรใช้หลอดที่มีอายุงานนานคุณภาพดีเพื่อลดจำนวนการบริการลง และตรวจสอบอายุงานของหลอดเพื่อจัดหางบประมาณจัดเปลี่ยนแปลงตามสภาพของการใช้งาน

จากผลการศึกษาที่พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากแล้ว แต่อย่างไรก็ตามหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก็ควรรักษามาตรฐานการทำงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ธนาคาร

เพื่ออะไรคะพี่ ช่วยเดิมนด้วยคะ