

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน บริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขานาการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และระดับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า สาขานาการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร	19
ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน บริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขานาการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และระดับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า สาขานาการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และสถานที่ตั้งของสาขา	36
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการ	91
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	92
สรุปผลการศึกษา	92
อภิปรายผล	112
ข้อค้นพบ	114
ข้อเสนอแนะ	116
บรรณานุกรม	119
ภาคผนวก	120
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	121
ภาคผนวก ข หนังสือยินยอม	131
ประวัติผู้เขียน	132

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน สาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	14
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาใน การทำงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จนถึงปัจจุบัน	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาใน การทำงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ทำงาน	15
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งของ สาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการหน่วยบำรุงรักษาระบบ ไฟฟ้า	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของ บริการที่ใช้เป็นประจำจากหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน)	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาทั่วไปที่ พบก่อนขอรับบริการจากหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	18
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	20
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ	21
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	22
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความใส่ใจ	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้า	24
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	27
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ	29
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	30
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ	31
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้า	33
20 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ	35
21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ	36
22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามเพศ	37
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามเพศ	39
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามเพศ	40
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามเพศ	41
26 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบ สอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ จำแนกตามเพศ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ	44
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามเพศ	46
29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามเพศ	47
30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามเพศ	48
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพ การบริการด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามเพศ	49
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตาม ตำแหน่งงาน	51
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน	53
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามตำแหน่งงาน	54
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน	56
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามตำแหน่ง	57
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามตำแหน่งงาน	59
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
39	62
แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตาม ตำแหน่งงาน	
40	64
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน	
41	66
แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตาม ตำแหน่ง	
42	68
แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของ ผู้ตอบแบบ สอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามตำแหน่ง งาน	
43	70
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามสถาน ที่ตั้ง	
44	72
แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามสถานที่ตั้ง	
45	74
แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้จำแนกตามสถานที่ตั้ง	
46	76
แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามสถานที่ตั้ง	
47	78
แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง จำแนกตามสถานที่ตั้ง	
48	80
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบ สอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามสถานที่ตั้ง	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
49	82
แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามสถานที่ตั้ง	
50	84
แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตาม สถานที่ตั้ง	
51	86
แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามสถานที่ตั้ง	
52	88
แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามสถานที่ตั้ง	
53	90
แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ตอบ แบบ สอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามสถานที่ตั้ง	