ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นข้อมูลของบุคคลใด ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบ ถามมา ณ ที่นี้

นายสมบัติ โพธิ์ศิริ
นักศึกษาปริญญาโท

โปรดทำเครื่องหมายถูก ☑ หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
   1. ❑ ชาย 2. ❑ หญิง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. อายุ
   1. ❑ ต่ำกว่า 30 ปี 2. ❑ 31 – 40 ปี
   3. ❑ 41 – 50 ปี 4. ❑ 51 – 60 ปี
   5. ❑ มากกว่า 60 ปี

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด
   1. ❑ ปริญญาตรี 2. ❑ ปริญญาโท
   3. ❑ สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่งงานสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1. ❑ ผู้จัดการสาขา 2. ❑ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

5. ระยะเวลาในการทำงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จนถึงปัจจุบัน

1. ❑ 1-5 ปี 2. ❑ 6-10 ปี
3. ❑ 11-15 ปี 4. ❑ 15 ปี ขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการทำงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ท่านทำงานนี้กี่ปี

1. ❑ 1-5 ปี 2. ❑ 6-10 ปี
3. ❑ 11-15 ปี 4. ❑ 15 ปี ขึ้นไป

7. ในการเรียกใช้บริการ การเซ็นต์รับการให้บริการส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งใด

1. ❑ ผู้จัดการสาขา 2. ❑ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
3. ❑ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

8. สถานที่ตั้งของสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของท่านที่ใช้บริการหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ตั้งอยู่ในที่ใด

1.❑ สาขาที่เปิดให้บริการบนห้างสรรพสินค้า
2.❑ สาขาที่เช่าพื้นที่เป็นอาคารพาณิชย์โดยการปรับปรุงต่อเติมใช้งาน
3.❑ สาขาที่ธนาคารซื้อที่ดินและทำการก่อสร้างเอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

9. ประเภทของบริการที่ใช้เป็นประจำตามจากหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1.❑ ระบบไฟฟ้า เช่น ระบบไฟฟ้าปลั๊กคอมพิวเตอร์ ตู้อัตโนมัติ K-Lobby (ATM, PUM, DB, CDM) ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบไฟฟ้าป้ายธนาคาร (Bill Board, Blade Sign, Fasia, Roof Sign) ระบบไฟฟ้าสำรองฉุกเฉินต่อเนื่อง (UPS) ให้กับตู้สื่อสาร
2. ❑ ระบบสัญญาณสื่อสาร เช่น ระบบสายสัญญาณคอมพิวเตอร์ ตู้อัตโนมัติ K-Lobby (ATM,PUM,DB,CDM) ระบบโทรศัพท์ ระบบสื่อโฆษณา Media Sound
3. ❑ระบบเครื่องกลปรับอากาศ เช่น ระบบเครื่องปรับอากาศ ระบบปั๊มน้ำอาคาร ระบบลิฟต์
4. ❑ระบบรักษาความปลอดภัย เช่น ระบบทีวีวงจรปิดระบบสัญญาณเตือนภัย

11. ปัญหาที่พบในการให้บริการต่างๆ จากหน่วยบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ❑ ระบบไฟฟ้า
2. ❑ ระบบสัญญาณสื่อสาร
3. ❑ ระบบเครื่องกลปรับอากาศ
4. ❑ ระบบรักษาความปลอดภัย
5. ❑ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ข้อมูลความพึงพอใจในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย (√) ในช่องสี่เหลี่ยมซึ่งแสดงถึงระดับพึงพอใจในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
คะแนน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความไว้ใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
1.1) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้					
1.2) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
1.3) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ					
1.4) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ทำงานไม่ผิดพลาด					
1.5) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ					
1.6) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. ความมั่นใจ (Assurance)					
2.1) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีกิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร					
2.2) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีความซื่อสัตย์					
2.3) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน					
2.4) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ					
3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)					
3.1) หน่วยบำรุงรักษาฯมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย					
3.2) หน่วยบำรุงรักษาฯมีสิ่ง อำนวยความสะดวกต่างๆให้บริการ เช่นเครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง					
3.3) คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ					
3.4) การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม					
3.5) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ความใส่ใจ (Empathy)					
4.1) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ					
4.2) ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา					
4.3) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี					
4.4) ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาฯ มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้					
4.5) หน่วยบำรุงรักษามีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ					
5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)					
5.1) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ในทันที					
5.2)ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว					
5.3) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯมีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง					
5.4) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯพร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา					
5.6) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯพร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2 ข้อมูลระดับความสำคัญในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย (√) ในช่องสี่เหลี่ยมซึ่งแสดงถึงระดับความสำคัญในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

คะแนน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

คุณภาพบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความไว้ใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
1.1) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้					
1.2) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
1.3) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ					
1.4)ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ ทำงานไม่ผิดพลาด					
1.5) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ					
1.6)ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีการรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี					
2. ความมั่นใจ (Assurance)					
2.1) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีกิริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพและเป็นมิตร					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คุณภาพบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.2) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีความซื่อสัตย์					
23) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน					
2.4) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานอย่างเชี่ยวชาญ					
3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ได้ (Tangibles)					
3.1) หน่วยบำรุงรักษาฯมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ช่างที่ทันสมัย					
3.2) หน่วยบำรุงรักษาฯมีสิ่ง อำนวยความสะดวกต่างๆให้บริการ เช่นเครื่องสำรองระหว่างปรับปรุง					
3.3) คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ของหน่วยบำรุงรักษาฯ					
3.4) การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษาฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม					
3.5) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4. ความใส่ใจ (Empathy)					
4.1) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คุณภาพบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.2) ท่านสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาได้ตลอดเวลา					
4.3) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่านเป็นอย่างดี					
4.4) ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาฯ มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบในกรณีที่ระบบไฟฟ้าจุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้					
4.5) หน่วยบำรุงรักษามีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ					
5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)					
5.1) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ในทันที					
5.2)ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว					
5.3) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯมีแผนงานติดตามการใช้บริการหลังจากที่ท่านได้ใช้บริการระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง					
5.4) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯพร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่านได้ตลอดเวลา					
5.6) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยบำรุงรักษาฯพร้อมที่จะให้บริการท่านได้ทันทีที่ต้องการ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข หนังสือยินยอม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นายสมบัติ โพธิ์ศิริ

วัน เดือน ปีเกิด 29 กันยายน 2508

ประวัติการศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า (กำลัง)
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ประสบการณ์ทำงาน พ.ศ. 2532 – ปัจจุบัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่
ส่วนบริหารโครงการและพื้นที่สำนักงาน
ฝ่ายบริหารอาคารและงานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved