

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**



## แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด

---

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลสำหรับวิชา การศึกษาค้นคว้าอิสระ ในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีในอาคาร คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิต การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด เพื่อความสมบูรณ์ของการวิเคราะห์ผลการศึกษา ขอความ กรุณาให้ท่านตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้รับจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับเพื่อใช้ ในการศึกษาเท่านั้น และขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามนี้ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ
- ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการ

คุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นผู้ที่เข้าปฏิบัติงาน และใช้บริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด

---



## ส่วนที่ 2: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

7. ท่านใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ในช่วงเวลาใด
  - ( ) 1. 8:00 – 17:00 น.
  - ( ) 2. 17:01 – 24:00 น.
  - ( ) 3. 00:01 – 07:59 น.
8. ท่านใช้บริการพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ณ บริเวณใด
  - ( ) 1. Office Room
  - ( ) 2. Facilities Building
  - ( ) 3. Network Room
  - ( ) 4. Server Room
9. พื้นที่ใช้งาน ของระบบงานของท่าน มีขนาดเท่าใด
  - ( ) 1. 1 ตรม.
  - ( ) 2. 2 ตรม.
  - ( ) 3. 3 ตรม.
  - ( ) 4. 4 ตรม.
  - ( ) 5. มากกว่า 4 ตรม.
10. ระบบงานของท่านใช้ขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าสูงสุดเป็นเท่าใด
  - ( ) 1. 16 amp 1 phase
  - ( ) 2. 32 amp 1 phase
  - ( ) 3. 32 amp 3 phase
  - ( ) 4. 63 amp 3 phase
11. ระบบงานของท่านต้องการปริมาณความเย็นเท่าใด (BTU)
  - ( ) 1. 12,000 BTU
  - ( ) 2. 24,000 BTU
  - ( ) 3. 36,000 BTU
  - ( ) 4. มากกว่า 36,000 BTU

12. ระบบงานของท่านต้องปรับปรุงแก้ไข นานเท่าใดจนมีเสถียรภาพ

- ( ) 1. 1 สัปดาห์  
 ( ) 2. 2 สัปดาห์  
 ( ) 3. 3 สัปดาห์  
 ( ) 4. 4 สัปดาห์  
 ( ) 5. มากกว่า 4 สัปดาห์

### ส่วนที่ 3: คุณภาพการบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่ พอใจ อย่างยิ่ง (1)
<b>1. ความเชื่อถือได้ (Reliability)</b>					
1.1 ความเสถียรด้าน facilities ทั้งหมดในห้องคอมพิวเตอร์					
1.2 การส่งผลการติดตั้งระบบงานตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.3 การให้ความช่วยเหลือประสานงานภายในกับฝ่ายต่างๆภายในบริษัท					
1.4 ความสามารถในการให้คำแนะนำ และอธิบายได้ชัดเจนเมื่อเกิดปัญหาในการติดตั้ง					
1.5 การรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดในการบริการ					
1.6 ระยะเวลาในการรับรองผลการติดตั้ง					
<b>2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)</b>					
2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการ					
2.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

### ส่วนที่ 3: คุณภาพการบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับของคุณภาพ

คุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง (1)
<b>2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)</b>					
2.4 ความสะดวก และรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่					
2.5 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ					
<b>3. ความมั่นใจได้ (Assurance)</b>					
3.1 การรักษาความลับของลูกค้า					
3.2 การเปิดให้ลูกค้าเข้าเยี่ยมชมห้องคอมพิวเตอร์					
3.3 ความสุภาพ เอาใจใส่ทั้งต่อหน้า และทางโทรศัพท์					
3.4 ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน					
3.5 การได้รับการรับรองตาม ISO/IEC 20000-1:2011					
<b>4. การเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ (Empathy)</b>					
4.1 การจัดฝึกอบรม สัมมนาเชิงวิชาการให้ลูกค้า					
4.2. การจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์					
4.3 การส่งเอกสารด้านวิชาการต่างๆ เช่น มาตรฐานการติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์					
4.4 การรับ-ส่ง ผลการติดตั้งและรายงานการใช้ระบบงานศูนย์คอมพิวเตอร์					
4.5 การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ					

### ส่วนที่ 3: คุณภาพการบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับของคุณภาพ

คุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มากที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ปาน กลาง (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่ พอใจ อย่างยิ่ง (1)
<b>5. ลักษณะทางกายภาพ (Physical)</b>					
5.1 สภาพแวดล้อมของศูนย์คอมพิวเตอร์					
5.2 เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้ง					
5.3 สภาพแวดล้อมของพื้นที่เข้าใช้บริการ					
5.4 ชุมทำงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก ข  
ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น

ตารางผนวกที่ ข1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.1 ความเสถียรด้าน facilities ทั้งหมดในห้องคอมพิวเตอร์	95.57	83.426	.387	.915
1.2 การส่งผลการติดตั้งระบบงานตามระยะเวลาที่กำหนด	95.60	81.007	.531	.912
1.3 การให้ความช่วยเหลือประสานงานภายในกับฝ่ายต่างๆ ภายในบริษัท	95.40	81.559	.465	.914
1.4 ความสามารถในการให้คำแนะนำ และอธิบายได้ชัดเจนเมื่อเกิดปัญหาในการติดตั้ง	95.53	80.464	.684	.910
1.5 การรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดในการบริการ	95.83	79.247	.767	.908
1.6 ระยะเวลาในการรับรองผลการติดตั้ง	95.87	81.568	.601	.911
2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.40	80.248	.611	.911
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการ	95.90	83.197	.436	.914

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
2.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.20	83.407	.410	.914
2.4 ความสะดวก และรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	95.50	82.190	.457	.914
2.5 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	95.37	82.999	.585	.912
3.1 การรักษาความลับของลูกค้า	95.40	82.524	.513	.913
3.2 การเปิดให้ลูกค้าเข้าเยี่ยมชมห้องคอมพิวเตอร์	95.97	82.861	.413	.914
3.3 ความสุภาพ เอาใจใส่ทั้งต่อหน้าและทางโทรศัพท์	95.10	81.748	.611	.911
3.4 ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	95.40	81.145	.647	.910
3.5 การได้รับการรับรองตาม ISO/IEC 20000-1:2011	95.20	82.372	.459	.914
4.1 การจัดฝึกอบรม สัมมนาเชิงวิชาการให้ลูกค้า	96.07	80.685	.546	.912
4.2 การจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	96.10	80.783	.583	.911
4.3 การส่งเอกสารด้านวิชาการต่างๆ เช่น มาตรฐานการติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์	95.80	83.545	.280	.918
4.4 การรับ-ส่ง ผลการติดตั้งและรายงานการใช้ระบบงานศูนย์คอมพิวเตอร์	95.37	83.206	.432	.914
4.5 การรับฟังความคิดเห็น ข้อติชมจากผู้ใช้บริการ	95.37	82.240	.474	.913
5.2 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้ง	95.53	82.189	.522	.912
5.3 สภาพแวดล้อมของพื้นที่เข้าใช้บริการ	95.73	81.444	.558	.912
5.4 ชุมทำงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	95.77	81.357	.550	.912