

หัวข้อสารนิพนธ์	คุณภาพการบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ บริษัทกรู๊ปไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด
ชื่อผู้เขียน	พีระวุฒิ เกิดประกอบ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศุภรัชชัย วรรัตน์
สาขาวิชา	การจัดการเทคโนโลยีในอาคาร
ปีการศึกษา	2556

### บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมทางกายภาพในการใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ของลูกค้าที่ ช่วงเวลาและบริเวณพื้นที่ใช้บริการ ความต้องการของขนาดพื้นที่ ขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้า ปริมาณความเย็นและระยะเวลาในการปรับปรุงแก้ไขระบบงาน ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์บริษัทกรู๊ปไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษามาวัดระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในอนาคตต่อไป

วิธีการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสำรวจด้วยการออกแบบสอบถามโดยการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 385 ราย เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมา จึงรวบรวมและนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติอนุมาน ได้แก่ t-test F-test และLSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของที่บริษัทที่ตรกรู๊ปไทยมากที่สุด จำนวน 101 ราย ซึ่งเป็นบริษัทผู้เช่าระบบงาน Facility Building ลักษณะการให้บริการเป็นบริษัทที่เครดิตซึ่งมีระยะเวลาแพนรองรับข้อมูลสารสนเทศ 5-10 ปี ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการ คือฝ่ายตรวจสอบคุณภาพเลือกใช้บริการ ช่วงเวลา 8:00-17:00น บริเวณ Office Room ซึ่งมีพื้นที่ 1 ตรม. ขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าที่ใช้ คือ ขนาด 16 amp 1 phase และปริมาณความเย็น (BTU) ที่ต้องการ คือ 36,000 BTU ใช้ระยะเวลา 3 สัปดาห์ในการปรับปรุงแก้ไขระบบงาน ซึ่งให้ความพึงพอใจกับคุณภาพการบริการโดยรวมในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องปริมาณความเย็นที่ความต้องการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ดังนั้นบริษัทควรเน้นเรื่องการดูแลตรวจสอบลักษณะทางกายภาพ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้ง เนื่องจากสถานที่ตั้ง และปริมาณความเย็นของห้องคอมพิวเตอร์ มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานของลูกค้าภายในศูนย์คอมพิวเตอร์

Thematic Paper Title	Quality Service of Computer Services Center Case Study of Krugthai Computer Services Company Limited
Author	Phirawut Koetprakob
Thematic Paper Advisor	Assistant Prof. Dr. Suparatchai Vorarat
Department	Building Technology Management
Academic Year	2013

### **ABSTRACT**

The study aims to study the physical behaviors of the customers at Krugthai Computer Services Company Limited such as service time period, service area, size of service area, required voltage capacity, temperature and time period for developing system. The indicated factors shall be analyzed for further services improvement and measure the customer's satisfaction

The method of this research has used questionnaires for 385 customers and analyzed by using the statistical hypothesis testing such as t-test, F-test and LSD with the statistical significance at 0.05.

The result of this study shows the most sample officers with the number of 101 persons come from Krungthai Credit Card service Company, which rents the facility building system and have the back-up plan for keeping the client data shall be 5-10 years. Moreover, the quality assurance department has full authorization to choose the services in according to the summary of the statistics shows the service time period shall be between 8am to 5pm, the service area is at office room, the size of service area is one square meter, the required voltage capacity is at 16 amp 1 phase, the BTU size of air conditioner is 36,000 BTU, and the time period for developing system should be 3 weeks. The result presents the high satisfaction of the services, and the hypothesis found that the customers have different satisfaction of the service quality relating to the different physical temperature; therefore, the company should reconsider on both the physical temperature and the equipment to be installed relating to the quality of the computer service center accordingly.