

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้ภาคธุรกิจต่างๆ ดำเนินงานไปได้เป็นปกติและมีความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ (เซิร์ฟเวอร์ เมนเฟรม) ขององค์กร เช่น ธุรกิจการเงินธนาคาร ธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ต ธุรกิจให้บริการระบบสื่อสาร ธุรกิจพลังงาน ธุรกิจยานยนต์ ธุรกิจอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจโรงแรมและธุรกิจการให้บริการอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่ บริษัทเหล่านี้จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารข้อมูลสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา คือ การทำธุรกรรมทางธุรกิจ การติดต่อสื่อสารข้อมูล การเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล ผ่านระบบเครือข่ายสื่อสารและระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ขององค์กรเหล่านั้น บางบริษัทมีระบบคอมพิวเตอร์ระบบงานเดียว บางบริษัทก็มีระบบคอมพิวเตอร์หลายเครื่องหลายระบบงาน ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่เหล่านั้นจำเป็นต้องติดตั้งในอาคาร ในห้องเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการปรับสภาพสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม มีระบบสาธารณูปโภค ที่ดีมีคุณภาพพอเหมาะพอเพียงอย่างเหมาะสม อาคารที่ติดตั้งระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าวเรียกว่า “อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์” ซึ่งบริษัท ไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด ก็เป็นหน่วยงานหนึ่ง ที่ต้องมีศูนย์คอมพิวเตอร์ ไว้ในการดำเนินธุรกิจและให้บริการลูกค้าหลัก คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน และกลุ่มลูกค้ารอง ได้แก่ หน่วยงานกระทรวงการคลัง และธนาคารที่อยู่ในความดูแลของภาครัฐ และกลุ่มรัฐวิสาหกิจด้วย

คุณภาพการให้บริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์สำหรับลูกค้า จึงเป็นกลยุทธ์หลักสำคัญที่จะทำให้เกิดมาตรฐานในการให้บริการ ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศแก่สถาบันการเงินของบริษัท ไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า สร้างความน่าเชื่อถือแก่องค์กร และส่งผลให้การทำธุรกรรมการเงินนั้นมีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น

การให้บริการเช่าพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ นอกจากจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าหลักคือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน และ จำเป็นต้องให้บริการลูกค้ารอง คือ หน่วยงานรัฐบาล บริษัทในเครือ และองค์กรภาครัฐ และสถาบันการเงินที่อยู่ในความดูแลของรัฐ อีกหลายหน่วยงาน ดังนั้นสิ่งสำคัญที่สุดในการให้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ จะต้องคำนึงถึงปัจจัย และองค์ประกอบหลักของศูนย์คอมพิวเตอร์ คือ ด้านพลังงาน ด้านระบบระบายความร้อน ด้านพื้นที่ให้บริการ ซึ่งเหล่านี้

อาจจะเรียกว่า “ระบบวิศวกรรมประกอบอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์” ลำดับถัดมาคือ ปัจจัยด้านการบริการของพนักงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องคำนึงขั้นตอนและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย และการเข้าถึงข้อมูล เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า และความเป็นมาตรฐานที่ดีของศูนย์คอมพิวเตอร์

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจ ที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากปัจจุบัน การแข่งขันในธุรกิจสถาบันการเงิน มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น และระบบงานต่างๆ ของสถาบันการเงิน ล้วนแล้วแต่ใช้การสื่อสารข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ทั้งสิ้น จึงทำให้ธุรกิจการให้บริการเช่าพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำเป็นจะต้องมีการเตรียมพร้อม และวางแผนการให้บริการล่วงหน้า แก่ลูกค้า หนึ่งผู้ศึกษาเอง ก็เป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานศูนย์คอมพิวเตอร์ จึงมีความต้องการศึกษา และนำสิ่งที่ได้ นำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กร ให้ดียิ่งขึ้น และสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของงานศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์บริษัทกรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์บริษัทกรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาปฏิบัติงาน และใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด เท่านั้น
2. เป็นการศึกษาจากการทำการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 400 คน ในช่วงระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2555 ถึง 31 สิงหาคม 2556 โดยมีทั้งการแจกแบบสอบถามที่บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางโปรแกรม Microsoft Outlook

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ บริษัทกรู๊ปไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซส จำกัด ของลูกค้าที่เข้าปฏิบัติงาน และ เข้าพื้นที่ ได้แก่ ช่วงเวลาที่เข้าติดตั้ง ระบบงานที่เข้าติดตั้ง พื้นที่ที่ใช้ในการติดตั้ง ขนาดกำลังไฟฟ้าสูงสุดที่ใช้ ความต้องการระบบปรับอากาศ ระยะเวลาการปรับปรุงระบบจนมีเสถียรภาพเพื่อนำผลศึกษาที่ได้มาพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ต่อไป

2. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของ ศูนย์คอมพิวเตอร์ บริษัท กรู๊ปไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซส จำกัด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ การเข้าถึงจิตใจผู้ให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ เพื่อนำผลศึกษาที่ได้มาทำการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ต่อไป

3. ทำให้ทราบพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ บริษัท กรู๊ปไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซส จำกัด เพื่อนำผลศึกษาที่ได้มาทำการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการและสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างยั่งยืน

1.5 สมมติฐานการวิจัย

พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่เข้ามาปฏิบัติงาน และใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ บริษัท กรู๊ปไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซส จำกัด แตกต่างกัน

1.6 นิยามศัพท์

คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินรูปแบบและคุณลักษณะของการบริการ ที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการเข้าพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์บริษัท กรู๊ปไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซส จำกัด ซึ่งประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสามารถที่ทางบริษัทฯ จะดำเนินการให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว หมายถึง ความเต็มที่ทางเจ้าหน้าที่ให้บริการจะช่วยเหลือและให้บริการแก่ผู้ให้บริการหรือลูกค้าอย่างทันที

3. ความมั่นใจได้ หมายถึง ความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ทำให้ผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

4. การเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

5. ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล เป็นต้น

การให้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ บริการที่ครอบคลุมการบริหารจัดการศูนย์คอมพิวเตอร์ ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การบริการอาจครอบคลุมถึงการออกแบบจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ติดตั้ง รวมถึงการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านการดำเนินการในศูนย์คอมพิวเตอร์มาดำเนินการบริหารศูนย์คอมพิวเตอร์แทนผู้ว่าจ้าง การดูแลระบบคอมพิวเตอร์ โดยที่ระดับของคุณภาพของการให้บริการ (Service Level) จะถูกกำหนดโดยข้อตกลงระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้ให้บริการและจะถูกควบคุมโดยผู้ว่าจ้าง

ศูนย์คอมพิวเตอร์ หมายถึง อาคาร ที่ประกอบไปด้วยระบบวิศวกรรมประกอบอาคาร ทั้ง ไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ระบบสื่อสาร ระบบความปลอดภัย และมีพื้นที่เพียงพอ สำหรับจัดวางเครื่อง เซอร์เวอร์คอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ หลากๆ ระบบงานไว้ในที่เดียวกัน

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของแต่ละบริษัทที่เข้าใช้บริการ หรือเข้าปฏิบัติงาน ในพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซส จำกัด