

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ บริษัท กรุงเทพคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด โดยทำการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการประมวลผล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ ซึ่งผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทางธุรกิจ
- 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.3 คุณภาพการบริการ
- 4.4 ความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ และการทดสอบสมมติฐาน
- 4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
- 4.6 ข้อวิจารณ์

4.1 ข้อมูลทางธุรกิจ

จากการศึกษาข้อมูลทางธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ ชื่อบริษัทที่เข้าปฏิบัติงาน ประเภทของผู้ใช้บริการ ประเภทของระบบงานที่เข้าดำเนินการในศูนย์คอมพิวเตอร์ ลักษณะของการให้บริการ แผนรองรับในการดำเนินธุรกิจขององค์กรด้านข้อมูลสารสนเทศ และลักษณะสายงานที่รับผิดชอบ สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทางธุรกิจ

ข้อมูลทางธุรกิจ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชื่อบริษัทที่เข้าไปปฏิบัติงาน	ธนาคารกรุงไทย & KTBCS	69	17.92
	บริษัทบัตรเครดิตกรุงไทย	101	26.23
	ธนาคารออมสิน	80	20.78
	ธนาคารอิสลาม	68	17.66
	ธนาคารเพื่อการเกษตรฯ (ธกส.)	67	17.40
รวม		385	100.00
ประเภทของผู้ใช้บริการ	พนักงาน	36	9.35
	บริษัทผู้เช่า	159	41.30
	ผู้รับเหมา	109	28.31
	Visitor	81	21.04
รวม		385	100.00
ประเภทของระบบงานที่เข้า ดำเนินการ	ระบบ Facility Building	143	37.14
	ระบบ Network and Communication	104	27.01
	งานติดตั้ง Server	57	14.81
	งานบำรุงรักษา Hardware & Software Server	81	21.04
รวม		385	100.00
ลักษณะของการให้บริการ ธุรกิจของลูกค้า	สถาบันการเงิน	17	4.42
	บริษัทบัตรเครดิต	236	61.30
	ผู้ให้บริการระบบงานศูนย์คอมพิวเตอร์	132	34.29
รวม		385	100.00
แผนการรองรับธุรกิจ ด้าน ข้อมูลสารสนเทศ	3-5 ปี	57	14.81
	5-10 ปี	150	38.96
	10-20 ปี	135	35.06
	20-30 ปี	43	11.17
รวม		385	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทางธุรกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
ฝ่ายผลิต (Production)	46	11.95	
ลักษณะสายงานที่รับผิดชอบ	ฝ่ายคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์	66	17.14
	ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพสินค้า	130	33.77
	ฝ่ายปฏิบัติการ	70	18.18
	ฝ่ายการตลาด	73	18.96
	อื่นๆ	0	0.00
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทางธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างสามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อจำแนกตามชื่อบริษัทที่เข้าปฏิบัติงานพบว่า บริษัทบัตรกรุงไทยมีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.23 รองลงมาคือ ธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 20.78 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นธนาคารกรุงไทย KTBCS ธนาคารอิสลาม และธนาคารเพื่อการเกษตรฯ (ชกส.) มีจำนวนในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 17.92 17.66 และ 17.40 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเป็น บริษัทผู้เช่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมาคือ ผู้รับเหมา และ Visitors คิดเป็นร้อยละ 28.31 และ 21.04 ตามลำดับ และพนักงานมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.35

เมื่อจำแนกตามประเภทของระบบงานที่เข้าดำเนินการพบว่า ระบบ Facility Building มีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.14 รองลงมาคือ ระบบ Network and Communication และงานบำรุงรักษา Hardware & Software server คิดเป็นร้อยละ 27.04 และ 21.04 ตามลำดับ และงานติดตั้ง server มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.81

เมื่อจำแนกตามลักษณะธุรกิจของลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทบัตรเครดิตมีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมาคือ ผู้ให้บริการระบบงานศูนย์คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 34.29 และสถาบันการเงินมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.42

เมื่อจำแนกตามแผนรองรับด้านข้อมูลสารสนเทศของธุรกิจ พบว่า 5-10 ปี มีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.96 รองลงมาคือ 10-20 ปี และ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.06 และ 14.81 ตามลำดับ และ 20-30 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.17

เมื่อจำแนกตามลักษณะสายงานที่รับผิดชอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.77 รองลงมาคือ ฝ่ายการตลาด ฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายคิดค้น

และพัฒนาผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 18.96 18.18 และ 17.14 ตามลำดับ และ ฝ่ายผลิตมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.95

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ช่วงเวลาในการใช้บริการ บริเวณที่ใช้บริการพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ขนาดของพื้นที่ใช้งาน ขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าสูงสุดที่เลือกใช้ ปริมาณความเย็น (BTU) ที่ต้องการ และระยะเวลาในการปรับปรุง แก้ไขระบบงาน สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการใช้บริการ	8:00-17:00 น.	343	89.09
	17:01-24:00 น.	27	7.01
	00:01-07:59 น.	15	3.90
รวม		385	100.00
บริเวณที่ใช้บริการพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์	Office Room	147	38.18
	Facilities Building	116	30.13
	Network Room	70	18.18
	Server Room	52	13.51
รวม		385	100.00
ขนาดของพื้นที่ใช้งาน	1 ตรม.	123	31.95
	2 ตรม.	117	30.39
	3 ตรม.	86	22.34
	4 ตรม.	42	10.91
	มากกว่า 4 ตรม.	17	4.42
รวม		385	100.00

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าสูงสุด ที่เลือกใช้	16 amp 1 phase	202	52.47
	32 amp 1 phase	142	36.88
	32 amp 3 phase	8	2.08
	63 amp 3 phase	33	8.57
รวม		385	100.00
ปริมาณความเย็นที่ต้องการ	12,000 BTU	77	20.00
	24,000 BTU	90	23.38
	36,000 BTU	111	28.83
	มากกว่า 36,000 BTU	107	27.79
รวม		385	100.00
ระยะเวลาในการปรับปรุง แก้ไข ระบบงาน	1 สัปดาห์	62	16.10
	2 สัปดาห์	36	9.35
	3 สัปดาห์	145	37.66
	4 สัปดาห์	78	20.26
	มากกว่า 4 สัปดาห์	64	16.62
รวม		385	100.00

จากตารางที่ 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างสามารถอธิบายได้ดังนี้
เมื่อจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ ณ
ช่วงเวลา 8:00-17:00 คิดเป็นร้อยละ 89.09 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 17:01-24:00 คิดเป็นร้อยละ 7.01
และช่วงเวลา 00:01-07:59 มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ
เมื่อจำแนกตามบริเวณที่ใช้บริการพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ พบว่า Office Room มีค่ามาก
ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.18 รองลงมาคือ Facilities Building และ Network Room คิดเป็นร้อยละ
30.13 และ 18.18 ตามลำดับ และ Server Room มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.51
เมื่อจำแนกตามขนาดของพื้นที่ใช้งาน พบว่า พื้นที่ขนาด 1 ตรม. มีค่ามากที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ 31.95 รองลงมาคือ พื้นที่ขนาด 2 ตรม. 3 ตรม. และ 4 ตรม. คิดเป็นร้อยละ 30.39 22.34 และ
10.91 ตามลำดับ และ พื้นที่ขนาดมากกว่า 4 ตรม. มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ 4.42
เมื่อจำแนกตามขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าที่ใช้ พบว่า กระแสไฟฟ้าขนาด 16 amp 1 phase
มีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.47 รองลงมาคือ กระแสไฟฟ้าขนาด 32 amp 1 phase และ 63 amp 3

phase คิดเป็นร้อยละ 36.88 และ 8.57 ตามลำดับ และ กระแสไฟฟ้าขนาด 32 amp 3 phase มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.08

เมื่อจำแนกตามปริมาณความร้อน (BTU) ที่ต้องการ พบว่า ปริมาณความร้อน 36,000 BTU มีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.83 รองลงมาคือ มากกว่า 36,000 BTU และ 24,000 BTU คิดเป็นร้อยละ 27.79 และ 23.38 ตามลำดับ และ ปริมาณความร้อน 12,000 BTU มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.00

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปรับปรุง แก้ไขระบบงาน พบว่า ระยะเวลา 3 สัปดาห์ มีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.66 รองลงมาคือ ระยะเวลา 4 สัปดาห์ มากกว่า 4 สัปดาห์และ 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 20.26 16.62 และ 16.10 ตามลำดับ และ ระยะเวลา 2 สัปดาห์ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.35

4.3 คุณภาพการบริการ

จากการศึกษาคุณภาพการบริการของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ การเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ และ ลักษณะทางกายภาพสามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					Mean (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)						
ความเชื่อถือได้							
1.1 ความเสถียรด้าน Facilities ทั้งหมดในห้องคอมพิวเตอร์	95 (24.68)	223 (57.92)	67 (17.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07 (0.65)	มาก
1.2 การส่งผลการคิดตั้ง ระบบงานตามระยะเวลาที่ กำหนด	106 (27.53)	175 (45.45)	104 (27.01)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.01 (0.74)	มาก
1.3 การให้ความช่วยเหลือ ประสานงานภายในกับฝ่าย ต่างๆ ภายในบริษัท	144 (37.04)	203 (52.73)	29 (7.53)	9 (2.34)	0 (0.00)	4.25 (0.69)	มากที่สุด
1.4 ความสามารถในการให้ คำแนะนำและอธิบายได้ ชัดเจนเมื่อเกิดปัญหาในการ คิดตั้ง	95 (24.68)	232 (60.26)	58 (15.06)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10 (0.63)	มาก
1.5 การรับผิดชอบต่อข้อ ผิดพลาดในการบริการ	48 (12.47)	222 (57.66)	115 (29.87)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.83 (0.63)	มาก
1.6 ระยะเวลาในการรับรองผล การคิดตั้ง	38 (9.87)	220 (57.14)	127 (32.99)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.77 (0.61)	มาก
รวม						4.05 (0.49)	มาก
การตอบสนองอย่างรวดเร็ว							
2.1 ความรวดเร็วในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	145 (37.66)	192 (49.87)	48 (12.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (0.66)	มากที่สุด
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการ	38 (9.87)	203 (52.73)	144 (37.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.72 (0.63)	มาก
2.3 ความเต็มใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	172 (44.68)	193 (50.13)	20 (5.19)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39 (0.59)	มากที่สุด

คุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					Mean (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)						
2.4 ความสะดวก และรวดเร็วใน การติดต่อกับเจ้าหน้าที่	107 (27.79)	204 (52.99)	74 (19.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (0.68)	มากที่สุด
2.5 ความสม่ำเสมอในการ ให้บริการ	106 (27.53)	251 (65.19)	28 (7.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (0.56)	มากที่สุด
รวม						4.13 (0.55)	มาก
ความมั่นใจได้							
3.1 การรักษาความลับของลูกค้า	142 (36.88)	213 (55.32)	30 (7.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.45 (0.77)	มาก
3.2 การเปิดให้ลูกค้าเข้าเยี่ยมชม ห้องคอมพิวเตอร์	48 (12.47)	164 (42.60)	164 (42.60)	9 (2.34)	0 (0.00)	3.45 (0.74)	มาก
3.3 ความสุภาพ เอาใจใส่ทั้งต่อ หน้า และทางโทรศัพท์	193 (50.13)	182 (47.27)	10 (2.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.68 (0.93)	มาก
3.4 ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญของ เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	107 (27.79)	240 (62.34)	38 (9.87)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (0.57)	มากที่สุด
3.5 การได้รับการรับรองตาม ISO/IEC 20000-1:2011	199 (51.69)	156 (40.52)	30 (7.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26 (0.67)	มากที่สุด
รวม						4.15 (0.53)	มาก
การเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ							
4.1 การจัดฝึกอบรม สัมมนาเชิง วิชาการให้ลูกค้า	20 (5.00)	180 (45.00)	170 (42.50)	20 (5.00)	10 (2.50)	3.45 (0.77)	มาก
4.2 การจัดกิจกรรมลูกค้า สัมพันธ์	10 (2.50)	200 (50.00)	160 (40.00)	20 (5.00)	10 (2.50)	3.45 (0.74)	มาก
4.3 การส่งเอกสารด้านวิชาการ ต่างๆ เช่น มาตรฐานการ ติดตั้งระบบงาน คอมพิวเตอร์	70 (17.50)	180 (45.00)	110 (27.50)	30 (7.50)	10 (2.50)	3.68 (0.93)	มาก
4.4 การรับ-ส่งผลการติดตั้งและ รายงานการใช้ระบบงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์	120 (30.00)	250 (62.50)	30 (7.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (0.57)	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					Mean (S.D.)	ระดับความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)						
4.5 การรับฟังความคิดเห็น ข้อดี ชมจากลูกค้า	160 (40.00)	190 (47.50)	50 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26 (0.67)	มากที่สุด
รวม						3.75 (0.49)	มาก
ลักษณะทางกายภาพ							
5.1 รูปแบบของรายงานผลการ ทดสอบ	80 (20.00)	220 (55.00)	100 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96 (0.67)	มาก
5.2 เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ ในกระบวนการ	70 (17.50)	250 (62.50)	80 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98 (0.61)	มาก
5.3 สถานที่ตั้งในการขอรับ บริการ	60 (15.00)	230 (57.50)	110 (27.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.88 (0.64)	มาก
5.4 ชุดทำงานของเจ้าหน้าที่ใน การปฏิบัติงาน	40 (10.00)	220 (55.00)	140 (35.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.76 (0.63)	มาก
รวม						4.01 (0.55)	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าในการวัดระดับความพึงพอใจนั้น กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ทางด้านความมั่นใจ ด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ และลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพในระดับดี

เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพในด้านความเชื่อถือได้ พบว่า การให้ความช่วยเหลือประสานงานภายในกับฝ่ายต่างๆภายในบริษัท มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.25 และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ความสามารถในการให้คำแนะนำ และอธิบายได้ชัดเจนเมื่อเกิดปัญหาในการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.10 ความเสถียรด้าน Facilities ทั้งหมดในห้องคอมพิวเตอร์มีค่าเฉลี่ย 4.07 การส่งผลการติดตั้งระบบงานตามระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ย 4.01 การรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และระยะเวลาในการรับรองผลการทดสอบมีค่าเฉลี่ย 3.77 มีระดับคุณภาพดี ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่าความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.39 และมีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาได้แก่ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ความสะดวก และรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.09 มีระดับความพึงพอใจมากตามลำดับ ส่วนระยะเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ 3.72 มีระดับความพึงพอใจมาก

เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพในด้านความมั่นใจได้ พบว่าความสุภาพ เอาใจใส่ทั้งต่อหน้าและทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.48 และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่การได้รับการรับรองตาม ISO/IEC 20000-1:2011 มีค่าเฉลี่ย 4.44 การรักษาความลับของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.29 โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ ส่วนความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.18 มีระดับความพึงพอใจมากและ การเปิดให้ลูกค้าเข้าเยี่ยมชมห้องคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ 3.65 มีระดับความพึงพอใจมาก

เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพในด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ พบว่าการรับฟังความคิดเห็น ข้อติชมจากผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.26 และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่การรับ-ส่งผลการติดตั้งและรายงานการใช้ระบบงานศูนย์คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.23 และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด การส่งเอกสารด้านวิชาการต่างๆ เช่น มาตรฐานการติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์มีค่าเฉลี่ย 3.68 มีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนการจัดฝึกอบรม สัมมนาเชิงวิชาการให้ลูกค้า และการจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.45 โดยมีระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.98 และมีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาได้แก่สภาพแวดล้อมของศูนย์คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 สภาพแวดล้อมของพื้นที่เข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และชุดทำงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 โดยมีระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

4.4 ความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการและการทดสอบสมมติฐาน

เนื่องจากข้อมูลจากการสำรวจมีการกระจายในคำถามพฤติกรรมการใช้บริการ ทำให้ต้องจัดกลุ่มย่อยในด้านช่วงเวลาในการใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ ขนาดของพื้นที่ใช้งาน ขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าสูงสุดที่เลือกใช้ และระยะเวลาในการปรับปรุง/แก้ไขระบบเพื่อให้สามารถใช้เครื่องมือทางสถิติทดสอบสมมติฐานได้ ผู้ศึกษาจึงต้องปรับปรุงข้อมูลใหม่ได้ผลดังตารางที่ 8

ตารางที่ 4.4 จัดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ ขนาดของพื้นที่ใช้งาน ขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าสูงสุดที่เลือกใช้ และระยะเวลาในการปรับปรุง/แก้ไขระบบ

พฤติกรรมการใช้บริการ	ข้อมูลสำรวจ			ข้อมูลปรับปรุง		
	ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ	ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการใช้	8:00 - 17:00 น.	343	89.90	8:00 - 17:00 น.	343	89.90
บริการศูนย์	17:01 - 24:00 น.	27	7.01	17:01 - 07:59 น.	42	10.91
คอมพิวเตอร์	00:01 - 07:59 น.	15	3.90			
ขนาดของพื้นที่ใช้งาน	1 ตร.ม.	123	31.95	1 ตร.ม.	123	31.95
	2 ตร.ม.	117	30.39	2 ตร.ม.	117	30.39
	3 ตร.ม.	86	22.34	3 ตร.ม.	86	22.34
	4 ตร.ม.	42	10.91	มากกว่า	59	15.33
	มากกว่า 4 ตร.ม.	17	4.42			
ขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าสูงสุดที่เลือกใช้	16 amp 1 phase	202	52.47	16 amp 1 phase	202	52.47
	32 amp 1 phase	142	36.88	32 amp 1 phase	142	36.88
	32 amp 3 phase	8	2.08	32-63 amp 3 phase	41	10.65
	63 amp 3 phase	33	8.57			
ระยะเวลาในการปรับปรุง/แก้ไขระบบ	1 สัปดาห์	62	16.10	1-2 สัปดาห์	98	25.45
	2 สัปดาห์	36	9.35			
	3 สัปดาห์	145	37.66	3 สัปดาห์	145	37.66
	4 สัปดาห์	78	20.26	4 สัปดาห์	78	20.26
	มากกว่า 4 สัปดาห์	64	16.62	มากกว่า 4 สัปดาห์	64	16.62

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อกันคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ช่วงเวลาในการใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ และการทดสอบสมมติฐาน

คุณภาพบริการ	ช่วงเวลา				t	Sig.
	8:00-17:00 (n = 343)		17:01-07:59 (n = 42)			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
1. ความเชื่อถือได้						
1.1 ความเสถียรด้าน facilities ทั้งหมดในห้องคอมพิวเตอร์	4.06	0.65	4.14	0.61	0.016	0.456
1.2 การส่งผลการติดตั้งระบบงานตามระยะเวลาที่กำหนด	4.01	0.75	3.98	0.64	3.395	0.788
1.3 การให้ความช่วยเหลือประสานงานภายในกับฝ่ายต่างๆภายในบริษัท	4.24	0.70	4.31	0.64	0.316	0.569
1.4 ความสามารถในการให้คำแนะนำและอธิบายได้ชัดเจนเมื่อเกิดปัญหาในการติดตั้ง	4.08	0.63	4.24	0.53	0.022	0.079
1.5 การรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดในการบริการ	3.82	0.64	3.88	0.50	7.766	0.471
1.6 ระยะเวลาในการรับรองผลการติดตั้ง	3.78	0.61	3.64	0.66	2.409	0.159
รวม	4.06	0.50	4.00	0.44	2.545	0.449
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว						
2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.26	0.67	4.21	0.61	2.282	0.697
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการ	3.71	0.63	3.81	0.67	0.001	0.356
2.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.41	0.57	4.31	0.68	2.504	0.319
2.4 ความสะดวก และรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	4.10	0.68	4.00	0.73	0.058	0.388
2.5 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	4.20	0.55	4.24	0.58	0.444	0.661
รวม	4.13	0.56	4.14	0.52	0.210	0.872

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ช่วงเวลา				t	Sig.
	8:00-17:00 (n = 343)		17:01-07:59 (n = 42)			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
3. ความมั่นใจได้						
3.1 การรักษาความลับของลูกค้า	4.29	0.61	4.33	0.53	1.179	0.629
3.2 การเปิดให้ลูกค้าเข้าเยี่ยมชมห้องคอมพิวเตอร์	3.67	0.73	3.52	0.71	0.008	0.225
3.3 ความสุภาพ เอาใจใส่ทั้งต่อหน้า และทางโทรศัพท์	4.47	0.55	4.52	0.55	0.029	0.545
3.4 ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	4.19	0.60	4.10	0.48	8.079	0.252
3.5 การได้รับการรับรองตาม ISO/IEC 20000-1:2011	4.44	0.64	4.43	0.59	0.908	0.911
รวม	4.15	0.54	4.17	0.49	0.274	0.810
4. การเข้าถึงจิตใจผู้ให้บริการ						
4.1 การจัดฝึกอบรม สัมมนาเชิงวิชาการให้ลูกค้า	3.45	0.78	3.48	0.71	0.274	0.848
4.2 การจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	3.45	0.75	3.43	0.63	0.960	0.828
4.3 การส่งเอกสารด้านวิชาการต่างๆ เช่น มาตรฐานการติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์	3.68	0.93	3.67	0.87	0.200	0.918
4.4 การรับ-ส่ง ผลการติดตั้งและรายงานการใช้ระบบงานศูนย์คอมพิวเตอร์	4.24	0.59	4.14	0.42	14.036	0.198
4.5 การรับฟังความคิดเห็น ข้อติชมจากผู้ให้บริการ	4.27	0.67	4.21	0.68	0.089	0.605
รวม	3.74	0.50	3.79	0.42	4.305	0.546
5. ลักษณะทางกายภาพ						
5.1 สภาพแวดล้อมของศูนย์คอมพิวเตอร์	3.98	0.68	3.81	0.59	0.003	0.126
5.2 เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้ง	3.99	0.62	3.93	0.56	0.185	0.532
5.3 สภาพแวดล้อมของพื้นที่เข้าใช้บริการ	3.89	0.66	3.81	0.51	2.340	0.464
5.4 ชุดทำงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	3.77	0.64	3.71	0.51	2.594	0.608
รวม	4.02	0.56	3.93	0.41	2.096	0.321

หมายเหตุ. * หมายถึง ขอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าช่วงเวลาในการใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ การเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 บริเวณที่ใช้บริการพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการจำแนกตามบริเวณที่ใช้บริการพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ และการทดสอบสมมติฐาน

คุณภาพการบริการ	บริเวณที่ใช้บริการพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์								F	Sig.
	Office Room		Facilities Building		Network Room		Server Room			
	(n = 147)		(n = 116)		(n = 70)		(n = 52)			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
1. ความเชื่อถือได้										
1.1 ความเสถียรด้าน Facilities ทั้งหมดในห้องคอมพิวเตอร์	4.03	0.65	4.06	0.64	4.16	0.65	4.12	0.65	0.731	0.534
1.2 การส่งผลการทดสอบตามระยะเวลาที่กำหนด	3.99	0.76	4.02	0.72	4.01	0.73	4.00	0.74	0.027	0.994
1.3 การให้ความช่วยเหลือประสานงานภายในกับฝ่ายต่างๆภายในบริษัท	4.24	0.67	4.28	0.63	4.23	0.77	4.23	0.81	0.132	0.941
1.4 ความสามารถในการให้คำแนะนำและอธิบายได้ชัดเจนเมื่อเกิดปัญหาในการติดตั้ง	4.11	0.63	4.12	0.65	4.03	0.59	4.10	0.60	0.352	0.788
1. การรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดในการบริการ	3.80	0.65	3.84	0.63	3.83	0.59	3.85	0.64	0.120	0.949
1.6 ระยะเวลาในการรับรองผลการติดตั้ง	3.80	0.62	3.74	0.59	3.79	0.61	3.73	0.66	0.256	0.857
รวม	4.05	0.50	4.06	0.46	4.09	0.50	4.02	0.54	0.195	0.900

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	บริเวณที่ใช้บริการพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์								F	Sig.
	Office Room		Facilities Building		Network Room		Server Room			
	(n = 147)		(n = 116)		(n = 70)		(n = 52)			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว										
2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.29	0.66	4.27	0.68	4.14	0.64	4.25	0.65	0.836	0.475
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการ	3.75	0.63	3.74	0.63	3.67	0.63	3.69	0.64	0.306	0.821
2.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.43	0.59	4.40	0.59	4.33	0.56	4.38	0.63	0.464	0.708
2.4 ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	4.07	0.68	4.16	0.67	4.03	0.68	4.04	0.71	0.660	0.577
2.5 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	4.22	0.57	4.21	0.58	4.17	0.45	4.19	0.60	0.117	0.950
รวม	4.16	0.56	4.17	0.56	4.06	0.51	4.06	0.57	1.041	0.374
3. ความมั่นใจได้										
3.1 การรักษาความลับของลูกค้า	4.33	0.60	4.28	0.63	4.27	0.59	4.25	0.59	0.298	0.827
3.2 การเปิดให้ลูกค้าเข้าเยี่ยมชมห้องห้องคอมพิวเตอร์	3.69	0.75	3.61	0.70	3.74	0.76	3.50	0.67	1.417	0.237
3.3 ความสุภาพ เอาใจใส่ทั้งต่อหน้า และทางโทรศัพท์	4.44	0.56	4.50	0.57	4.53	0.50	4.44	0.54	0.536	0.658
3.4 ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	4.18	0.59	4.17	0.61	4.21	0.56	4.15	0.57	0.121	0.948
3.5 การได้รับการรับรองตาม ISO/IEC 20000-1:2011	4.42	0.63	4.44	0.69	4.51	0.56	4.38	0.63	0.489	0.690
รวม	4.15	0.53	4.13	0.58	4.21	0.48	4.10	0.50	0.574	0.633

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	บริเวณที่ใช้บริการพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์								F	Sig.
	Office Room		Facilities Building		Network Room		Server Room			
	(n = 147)		(n = 116)		(n = 70)		(n = 52)			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
4. การเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ										
4.1 การจัดฝึกอบรม สัมมนาเชิงวิชาการ ให้ลูกค้า	3.48	0.81	3.45	0.77	3.44	0.67	3.42	0.83	0.074	0.974
4.2 การจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	3.45	0.76	3.47	0.74	3.47	0.68	3.40	0.77	0.103	0.958
4.3 การส่งเอกสารด้านวิชาการต่างๆ เช่น มาตรฐานการติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์	3.64	0.95	3.67	0.89	3.81	0.92	3.63	0.95	0.626	0.598
4.4 การรับ-ส่งผลการติดตั้งและรายงานการใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์	4.22	0.57	4.23	0.57	4.26	0.63	4.17	0.51	0.222	0.881
4.5 การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	4.26	0.70	4.28	0.65	4.27	0.61	4.25	0.71	0.025	0.995
รวม	3.74	0.51	3.71	0.48	3.80	0.47	3.79	0.50	0.657	0.579
5. ลักษณะทางกายภาพ										
5.1 สภาพแวดล้อมของศูนย์คอมพิวเตอร์	3.98	0.66	3.91	0.68	4.06	0.66	3.87	0.69	1.068	0.362
5.2 เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้ง	4.01	0.60	3.95	0.66	4.04	0.60	3.92	0.56	0.585	0.625
5.3 สภาพแวดล้อมของพื้นที่เข้าใช้บริการ	3.88	0.65	3.95	0.64	3.80	0.60	3.83	0.65	0.923	0.430
5.4 ชุดทำงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	3.78	0.63	3.73	0.62	3.80	0.67	3.73	0.56	0.235	0.872
รวม	4.03	0.54	3.98	0.56	4.06	0.56	3.94	0.54	0.579	0.629

หมายเหตุ. * หมายถึง ขอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าบริเวณที่ใช้บริการพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ การเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ขนาดของพื้นที่ใช้งานที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการจำแนกตามขนาดของพื้นที่ใช้งานและการทดสอบสมมติฐาน

คุณภาพการบริการ	ขนาดของพื้นที่ใช้งาน								F	Sig.
	1 ตร.ม.		2 ตร.ม.		3 ตร.ม.		มากกว่า 3 ตร.ม.			
	(n = 123)		(n = 117)		(n = 86)		(n = 59)			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
1. ความเชื่อถือได้										
1.1 ความเสถียรด้าน Facilities ทั้งหมดในห้องคอมพิวเตอร์	4.07	0.65	4.09	0.62	4.03	0.64	4.10	0.71	0.185	0.906
1.2 การส่งผลการทดสอบตามระยะเวลาที่กำหนด	4.01	0.76	3.96	0.71	3.98	0.75	4.14	0.73	0.817	0.485
1.3 การให้ความช่วยเหลือประสานงานภายในกับฝ่ายต่างๆภายในบริษัท	4.29	0.69	4.23	0.71	4.33	0.62	4.10	0.76	1.430	0.234
1.4 ความสามารถในการให้คำแนะนำและอธิบายได้ชัดเจนเมื่อเกิดปัญหาในการติดตั้ง	4.18	0.63	4.07	0.61	4.12	0.60	3.95	0.66	1.934	0.124
1.5 การรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดในการบริการ	3.83	0.66	3.83	0.59	3.85	0.62	3.78	0.65	0.146	0.932
1.6 ระยะเวลาในการรับรองผลการติดตั้ง	3.78	0.59	3.76	0.61	3.74	0.60	3.80	0.69	0.108	0.956
รวม	4.07	0.50	4.04	0.46	4.07	0.48	4.02	0.57	0.220	0.882
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว										
2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.26	0.72	4.21	0.62	4.31	0.62	4.24	0.68	0.460	0.711
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการ	3.72	0.62	3.74	0.66	3.76	0.63	3.66	0.61	0.279	0.840
2.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.43	0.56	4.39	0.59	4.41	0.60	4.31	0.62	0.627	0.598
2.4 ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	4.08	0.72	4.09	0.66	4.12	0.68	4.03	0.67	0.178	0.911
2.5 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	4.21	0.56	4.17	0.53	4.21	0.58	4.24	0.57	0.217	0.885
รวม	4.14	0.58	4.11	0.52	4.17	0.54	4.08	0.60	0.369	0.775

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ขนาดของพื้นที่ใช้งาน								F	Sig.
	1 ตร.ม.		2 ตร.ม.		3 ตร.ม.		มากกว่า 3 ตร.ม.			
	(n = 123)		(n = 117)		(n = 86)		(n = 59)			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
3. ความมั่นใจได้										
3.1 การรักษาความลับของลูกค้า	4.36	0.57	4.27	0.61	4.24	0.61	4.25	0.63	0.781	0.505
3.2 การเปิดให้ลูกค้าเข้าเยี่ยมชมห้องห้อ คอมพิวเตอร์	3.63	0.75	3.66	0.72	3.69	0.71	3.64	0.71	0.120	0.948
3.3 ความสุภาพ เอาใจใส่ทั้งต่อหน้า และ ทางโทรศัพท์	4.55	0.52	4.48	0.54	4.41	0.58	4.41	0.59	1.573	0.195
3.4 ความรู้ ความสามารถ และความ เชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการ ปฏิบัติงาน	4.19	0.56	4.20	0.58	4.14	0.62	4.19	0.63	0.174	0.914
3.5 การได้รับการรับรองตาม ISO/IEC 20000-1:2011	4.54	0.59	4.46	0.62	4.37	0.69	4.29	0.65	2.474	0.061
รวม	4.18	0.50	4.16	0.53	4.10	0.58	4.12	0.56	0.415	0.742
4. การเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ										
4.1 การจัดฝึกอบรม สัมมนาเชิงวิชาการให้ ลูกค้า	3.47	0.82	3.36	0.74	3.53	0.78	3.49	0.73	0.970	0.407
4.2 การจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	3.49	0.79	3.39	0.73	3.45	0.71	3.49	0.68	0.399	0.754
4.3 การส่งเอกสารด้านวิชาการต่างๆ เช่น มาตรฐานการติดตั้งระบบงาน คอมพิวเตอร์	3.72	0.95	3.63	0.97	3.70	0.87	3.68	0.88	0.172	0.915
4.4 การรับ-ส่งผลการติดตั้งและรายงาน การใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์	4.28	0.61	4.20	0.58	4.14	0.54	4.31	0.53	1.461	0.225
4.5 การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจาก ผู้ใช้บริการ	4.33	0.66	4.23	0.66	4.24	0.70	4.22	0.67	0.639	0.590
รวม	3.79	0.47	3.72	0.49	3.72	0.50	3.76	0.54	0.530	0.662

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ขนาดของพื้นที่ใช้งาน								F	Sig.
	1 ตร.ม.		2 ตร.ม.		3 ตร.ม.		มากกว่า 3 ตร.ม.			
	(n = 123)		(n = 117)		(n = 86)		(n = 59)			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
5. ลักษณะทางกายภาพ										
5.1 สภาพแวดล้อมของศูนย์คอมพิวเตอร์	3.98	0.68	3.97	0.63	3.93	0.68	3.95	0.71	0.086	0.968
5.2 เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้ง	4.00	0.68	3.98	0.57	4.00	0.59	3.93	0.58	0.187	0.905
5.3 สภาพแวดล้อมของพื้นที่เข้าใช้บริการ	3.92	0.69	3.85	0.61	3.84	0.63	3.92	0.62	0.444	0.722
5.4 ชุดทำงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	3.80	0.65	3.73	0.61	3.74	0.64	3.76	0.60	0.340	0.796
รวม	4.04	0.59	4.00	0.49	3.98	0.55	4.00	0.56	0.251	0.861

หมายเหตุ. * หมายถึง ขอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าขนาดของพื้นที่ใช้งานที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ การเข้าถึงจิตใจผู้ให้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าสูงสุดที่เลือกใช้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการจำแนกตามขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าสูงสุดที่เลือกใช้ และการทดสอบสมมติฐาน

คุณภาพการบริการ	ขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าสูงสุดที่เลือกใช้						F	Sig.
	16 amp		32 amp		32-63 amp			
	1 phase		1 phase		3 phase			
	(n = 202)		(n = 142)		(n = 41)			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
1. ความเชื่อถือได้								
1.1 ความเสถียรด้าน Facilities ทั้งหมด ในห้องคอมพิวเตอร์	4.07	0.64	4.04	0.65	4.22	0.65	1.305	0.272
1.2 การส่งผลการติดตั้งระบบงานตามระยะเวลา ที่กำหนด	4.02	0.75	3.96	0.73	4.07	0.72	0.423	0.655
1.3 การให้ความช่วยเหลือประสานงานภายใน กับฝ่ายต่างๆภายในบริษัท	4.29	0.68	4.16	0.69	4.37	0.77	2.100	0.124
1.4 ความสามารถในการให้คำแนะนำ และ อธิบายได้ชัดเจนเมื่อเกิดปัญหาในการติดตั้ง	4.13	0.62	4.04	0.65	4.12	0.56	1.078	0.341
1.5 การรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดในการบริการ	3.84	0.64	3.77	0.62	3.95	0.59	1.322	0.268
1.6 ระยะเวลาในการรับรองผลการติดตั้ง	3.77	0.61	3.77	0.62	3.78	0.65	0.008	0.992
รวม	4.08	0.48	4.01	0.51	4.07	0.52	0.755	0.471
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว								
2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.26	0.68	4.22	0.66	4.32	0.57	0.405	0.667
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการ	3.73	0.62	3.69	0.63	3.83	0.67	0.778	0.460
2.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.38	0.58	4.43	0.60	4.34	0.58	0.473	0.624
2.4 ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อกับ เจ้าหน้าที่	4.10	0.69	4.07	0.66	4.07	0.72	0.081	0.922
2.5 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	4.22	0.53	4.18	0.59	4.17	0.54	0.288	0.750
รวม	4.14	0.54	4.11	0.57	4.12	0.56	0.134	0.875

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าสูงสุดที่เลือกใช้						F	Sig.
	16 amp		32 amp		32-63 amp			
	1 phase		1 phase		3 phase			
	(n = 202)		(n = 142)		(n = 41)			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
3. ความมั่นใจได้								
3.1 การรักษาความลับของลูกค้า	4.32	0.59	4.23	0.62	4.34	0.62	1.079	0.341
3.2 การเปิดให้ลูกค้าเข้าเยี่ยมชมห้องปฏิบัติการ	3.65	0.76	3.68	0.68	3.56	0.71	0.456	0.634
3.3 ความสุภาพ เอาใจใส่ทั้งต่อหน้า และทางโทรศัพท์	4.52	0.54	4.40	0.57	4.51	0.51	2.049	0.130
3.4 ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	4.19	0.58	4.13	0.60	4.27	0.59	0.951	0.387
3.5 การได้รับการรับรองตาม ISO/IEC 20000-1:2011	4.49	0.62	4.37	0.67	4.46	0.60	1.501	0.224
รวม	4.17	0.52	4.10	0.55	4.20	0.51	1.002	0.368
4. การเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ								
4.1 การจัดฝึกอบรม สัมมนาเชิงวิชาการให้ลูกค้า	3.45	0.79	3.46	0.77	3.44	0.71	0.023	0.977
4.2 การจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	3.46	0.77	3.44	0.70	3.46	0.71	0.049	0.953
4.3 การส่งเอกสารด้านวิชาการต่างๆ เช่น มาตรฐานการติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์	3.73	0.96	3.61	0.85	3.68	1.04	0.783	0.458
4.4 การรับ-ส่งผลการติดตั้งและรายงานการใช้ระบบงานศูนย์คอมพิวเตอร์	4.25	0.60	4.22	0.55	4.12	0.51	0.909	0.404
4.5 การรับฟังความคิดเห็น ข้อติชมจากผู้ใช้บริการ	4.28	0.66	4.24	0.69	4.27	0.67	0.169	0.845
รวม	3.76	0.48	3.73	0.50	3.76	0.49	0.114	0.892
5. ลักษณะทางกายภาพ								
5.1 สภาพแวดล้อมของศูนย์คอมพิวเตอร์	4.00	0.67	3.90	0.68	3.93	0.65	1.053	0.350
5.2 เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้ง	4.01	0.64	3.98	0.59	3.88	0.56	0.799	0.451
5.3 สภาพแวดล้อมของพื้นที่เข้าใช้บริการ	3.89	0.64	3.89	0.66	3.78	0.61	0.532	0.588
5.4 ชุดทำงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	3.80	0.65	3.73	0.61	3.66	0.58	1.135	0.323
รวม	4.04	0.56	3.99	0.53	3.90	0.54	1.332	0.265

หมายเหตุ. * หมายถึง ขอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าสูงสุดที่เลือกใช้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ การเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ปริมาณความเย็น (BTU) ที่ต้องการที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการจำแนกตามปริมาณความเย็น (BTU) ที่ต้องการ และการทดสอบสมมติฐาน

คุณภาพการบริการ	ปริมาณความเย็น (BTU) ที่ต้องการ								F	Sig.
	12,000 BTU		24,000 BTU		36,000 BTU		มากกว่า 36,000 BTU			
	(n = 77)		(n = 90)		(n = 111)		(n = 107)			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
1. ความเชื่อถือได้										
1.1 ความเสถียรด้าน Facilities ทั้งหมดในห้องคอมพิวเตอร์	4.18	0.62	4.13	0.66	3.97	0.60	4.05	0.69	1.954	0.120
1.2 การส่งผลการทดสอบตามระยะเวลาที่กำหนด	4.04	0.68	4.08	0.75	3.91	0.76	4.02	0.75	0.968	0.408
1.3 การให้ความช่วยเหลือประสานงานภายในกับฝ่ายต่างๆ ภายในบริษัท	4.16	0.71	4.24	0.81	4.26	0.57	4.32	0.70	0.824	0.481
1.4 ความสามารถในการให้คำแนะนำและอธิบายได้ชัดเจนเมื่อเกิดปัญหาในการติดตั้ง	3.99	0.64	4.03	0.69	4.14	0.55	4.19	0.62	2.005	0.113
1.5 การรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดในการบริการ	3.82	0.58	3.86	0.65	3.78	0.58	3.85	0.70	0.290	0.832
1.6 ระยะเวลาในการรับรองผลการติดตั้ง	3.75	0.57	3.82	0.66	3.71	0.59	3.79	0.63	0.625	0.599
รวม	4.04	0.50	4.09	0.53	3.98	0.43	4.11	0.52	1.457	0.226

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ปริมาณความเย็น (BTU) ที่ต้องการ								F	Sig.
	12,000 BTU		24,000 BTU		36,000 BTU		มากกว่า 36,000 BTU			
	(n = 77)		(n = 90)		(n = 111)		(n = 107)			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว										
2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.17	0.62	4.28	0.69	4.25	0.61	4.29	0.73	0.564	0.639
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการ	3.65	0.62	3.70	0.61	3.74	0.63	3.79	0.66	0.755	0.520
2.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.31	0.63	4.32	0.63	4.40	0.54	4.51	0.54	2.479	0.061
2.4 ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	4.03	0.65	4.09	0.63	4.04	0.71	4.18	0.71	1.044	0.373
2.5 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	4.18	0.45	4.19	0.56	4.14	0.56	4.30	0.60	1.689	0.169
รวม	4.10	0.48	4.13	0.57	4.07	0.52	4.21	0.63	1.131	0.336
3. ความมั่นใจได้										
3.1 การรักษาความลับของลูกค้า	4.19	0.51	4.29	0.66	4.36	0.59	4.29	0.63	1.146	0.330
3.2 การเปิดให้ลูกค้าเข้าเยี่ยมชมห้องห้อคอมพิวเตอร์	3.74	0.72	3.82	0.71	3.53	0.70	3.57	0.74	3.591	0.014*
3.3 ความสุภาพ เอาใจใส่ทั้งต่อหน้า และทางโทรศัพท์	4.44	0.60	4.48	0.59	4.50	0.54	4.48	0.50	0.147	0.932
3.4 ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	4.18	0.58	4.17	0.60	4.13	0.59	4.24	0.58	0.735	0.532
3.5 การได้รับการรับรองตาม ISO/IEC 20000-1:2011	4.43	0.62	4.41	0.69	4.45	0.63	4.46	0.62	0.108	0.956
รวม	4.16	0.52	4.17	0.60	4.14	0.51	4.14	0.50	0.071	0.975

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ปริมาณความเย็น (BTU) ที่ต้องการ								F	Sig.
	12,000 BTU		24,000 BTU		36,000 BTU		มากกว่า 36,000 BTU			
	(n = 77)	(n = 90)	(n = 111)	(n = 107)	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
4. การเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ										
4.1 การจัดฝึกอบรม สัมมนาเชิงวิชาการให้ ลูกค้า	3.45	0.68	3.49	0.75	3.40	0.77	3.49	0.86	0.326	0.807
4.2 การจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	3.45	0.62	3.50	0.72	3.46	0.76	3.40	0.81	0.294	0.830
4.3 การส่งเอกสารด้านวิชาการต่างๆ เช่น มาตรฐานการติดตั้งระบบงาน คอมพิวเตอร์	3.62	0.78	3.89	0.84	3.59	0.99	3.64	1.00	2.033	0.109
4.4 การรับ-ส่งผลการติดตั้งและรายงาน การใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์	4.27	0.55	4.24	0.57	4.21	0.57	4.20	0.59	0.338	0.798
4.5 การรับฟังความคิดเห็น ข้อติชมจาก ผู้ใช้บริการ	4.36	0.63	4.32	0.60	4.23	0.71	4.19	0.72	1.389	0.246
รวม	3.78	0.42	3.82	0.51	3.70	0.50	3.71	0.51	1.318	0.268
5. ลักษณะทางกายภาพ										
5.1 สภาพแวดล้อมของศูนย์คอมพิวเตอร์	3.96	0.70	4.03	0.68	3.87	0.65	3.98	0.66	1.012	0.387
5.2 เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ติดตั้ง	4.16	0.54	3.99	0.59	3.84	0.61	4.01	0.65	4.303	0.005*
5.3 สภาพแวดล้อมของพื้นที่ที่ใช้บริการ	3.99	0.62	3.82	0.66	3.86	0.59	3.87	0.69	1.024	0.382
5.4 ชุดทำงานของเจ้าหน้าที่ในการ ปฏิบัติงาน	3.82	0.60	3.73	0.68	3.72	0.59	3.79	0.63	0.478	0.698
รวม	4.09	0.46	4.08	0.57	3.89	0.53	4.01	0.59	2.781	0.041*

หมายเหตุ. * หมายถึง ขอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปริมาณความเย็น (BTU) ที่ต้องการที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการในลักษณะทางกายภาพที่ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าแตกต่างในเรื่องเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้ง

ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นรายคู่โดยวิธีการทดสอบผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุดด้วยค่า LSD พบความแตกต่างของคุณภาพการบริการดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 4.10 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่คุณภาพการบริการ จำแนกตามปริมาณความเย็น (BTU) ที่ต้องการและการทดสอบสมมติฐาน

คุณภาพการบริการ	(I) ปริมาณ ความเย็น	(I) ค่าเฉลี่ย	(J) ปริมาณ ความเย็น	(J) ค่าเฉลี่ย	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ภาพรวมด้านลักษณะ ทางกายภาพ	12,000	4.09	24,000	4.08	- 0.072	0.104	0.486
			> 36,000	4.01	0.087	0.099	0.020*
	24,000	4.08	36,000	3.89	- 0.020	0.100	0.000*
			> 36,000	4.01	0.159	0.095	0.031*
	> 36,000	4.01	36,000	3.89	0.052	0.096	0.000*
			> 36,000	3.89	-0.107	0.090	0.236

หมายเหตุ. * หมายถึง ขอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบพบว่า

การให้ระดับความพึงพอใจกับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มที่ 1 คือ ปริมาณความเย็น 12,000 BTU และ 24,000 BTU ให้ระดับความพึงพอใจสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.09 และ 4.08 ตามลำดับ และกลุ่มที่ 2 คือ ปริมาณความเย็น มากกว่า 36,000 BTU และ 36,000 BTU ให้ระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.01 และ 3.89 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.6 ระยะเวลาในการปรับปรุง/แก้ไขระบบที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการจำแนกตามระยะเวลาในการปรับปรุง/แก้ไขระบบ และการทดสอบสมมติฐาน

คุณภาพการบริการ	ระยะเวลาในการปรับปรุง/แก้ไขระบบ								F	Sig.
	1-2 สัปดาห์		3 สัปดาห์		4 สัปดาห์		มากกว่า 4 สัปดาห์			
	(n = 98)		(n = 145)		(n = 78)		(n = 64)			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
1. ความเชื่อถือได้										
1.1 ความเสถียรด้าน Facilities ทั้งหมดในห้องคอมพิวเตอร์	4.15	0.62	4.12	0.69	4.06	0.57	3.84	0.65	3.573	0.014
1.2 การส่งผลการทดสอบตามระยะเวลาที่กำหนด	4.02	0.70	4.05	0.76	4.05	0.70	3.83	0.79	1.508	0.212
1.3 การให้ความช่วยเหลือประสานงานภายในกับฝ่ายต่างๆภายในบริษัท	4.20	0.70	4.29	0.71	4.28	0.60	4.20	0.76	.452	0.716
1.4 ความสามารถในการให้คำแนะนำและอธิบายได้ชัดเจนเมื่อเกิดปัญหาในการติดตั้ง	4.01	0.68	4.14	0.61	4.13	0.59	4.08	0.60	1.001	0.392
1.5 การรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดในการบริการ	3.84	0.57	3.89	0.63	3.81	0.67	3.69	0.66	1.574	0.195
1.6 ระยะเวลาในการรับรองผลการติดตั้ง	3.77	0.59	3.75	0.63	3.82	0.62	3.75	0.62	.242	0.867
รวม	4.06	0.47	4.08	0.50	4.10	0.44	3.94	0.56	1.543	0.203
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว										
2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.24	0.63	4.28	0.67	4.21	0.63	4.25	0.73	0.237	0.871
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการ	3.68	0.62	3.79	0.67	3.72	0.60	3.64	0.60	1.089	0.354
2.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.40	0.57	4.41	0.62	4.40	0.57	4.36	0.57	0.099	0.960
2.4 ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	4.00	0.64	4.14	0.73	4.13	0.63	4.03	0.69	1.120	0.341
2.5 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	4.15	0.54	4.24	0.56	4.23	0.51	4.16	0.62	0.711	0.546
รวม	4.07	0.50	4.19	0.58	4.19	0.51	4.02	0.60	2.126	0.097

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ระยะเวลาในการปรับปรุงแก้ไขระบบ								F	Sig.
	1-2 สัปดาห์		3 สัปดาห์		4 สัปดาห์		มากกว่า 4 สัปดาห์			
	(n = 98)		(n = 145)		(n = 78)		(n = 64)			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
3. ความมั่นใจได้										
3.1 การรักษาความลับของลูกค้า	4.21	0.61	4.36	0.61	4.33	0.06	4.20	0.62	1.730	0.160
3.2 การเปิดให้ลูกค้าเข้าเยี่ยมชมห้องห้อคอมพิวเตอร์	3.79	0.74	3.54	0.69	3.73	0.77	3.59	0.71	2.652	0.048
3.3 ความสุภาพ เอาใจใส่ทั้งต่อหน้า และทางโทรศัพท์	4.47	0.54	4.56	0.55	4.47	0.52	4.30	0.55	3.426	0.017
3.4 ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	4.16	0.57	4.24	0.59	4.15	0.56	4.09	0.64	1.065	0.364
3.5 การได้รับการรับรองตาม ISO/IEC 20000-1:2011	4.42	0.62	4.50	0.65	4.50	0.58	4.25	0.67	2.698	0.046
รวม	4.13	0.51	4.15	0.54	4.26	0.52	4.03	0.53	2.158	0.093
4. การเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ										
4.1 การจัดฝึกอบรม สัมมนาเชิงวิชาการให้ลูกค้า	3.40	0.78	3.45	0.79	3.50	0.72	3.50	0.80	0.340	0.796
4.2 การจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	3.42	0.72	3.44	0.77	3.51	0.70	3.45	0.75	0.253	0.859
4.3 การส่งเอกสารด้านวิชาการต่างๆ เช่น มาตรฐานการติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์	3.65	0.91	3.72	0.94	3.65	0.90	3.67	0.98	0.127	0.944
4.4 การรับ-ส่งผลการติดตั้งและรายงานการใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์	4.24	0.57	4.23	0.51	4.18	0.64	4.25	0.62	0.245	0.865
4.5 การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	4.30	0.68	4.26	0.65	4.32	0.69	4.16	0.70	0.807	0.491
รวม	3.79	0.46	3.74	0.47	3.73	0.53	3.72	0.55	0.301	0.825

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ระยะเวลาในการปรับปรุงแก้ไขระบบ								F	Sig.
	1-2 สัปดาห์		3 สัปดาห์		4 สัปดาห์		มากกว่า 4 สัปดาห์			
	(n = 98)		(n = 145)		(n = 78)		(n = 64)			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
5. ลักษณะทางกายภาพ										
5.1 สภาพแวดล้อมของศูนย์คอมพิวเตอร์	4.00	0.66	3.96	0.64	3.97	0.68	3.88	0.72	0.472	0.702
5.2 เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้ง	4.04	0.57	3.97	0.62	4.03	0.62	3.88	0.63	1.096	0.351
5.3 สภาพแวดล้อมของพื้นที่ที่ใช้บริการ	3.87	0.64	3.88	0.62	4.01	0.63	3.72	0.68	2.516	0.058
5.4 ชุดทำงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	3.83	0.61	3.70	0.58	3.86	0.68	3.69	0.66	1.818	0.143
รวม	4.06	0.51	4.00	0.55	4.05	0.53	3.89	0.59	1.469	0.223

หมายเหตุ. * หมายถึง ขอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าระยะเวลาในการปรับปรุงแก้ไขระบบที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ การเข้าถึงจิตใจผู้ให้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.12 ผลการสรุปสมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ บริษัท ไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเซส จำกัด แตกต่างกัน

คุณภาพการบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการ						
	ช่วงเวลาในการใช้บริการ	บริเวณที่ใช้บริการ	ขนาดพื้นที่ใช้งาน	ขนาดกระแสไฟฟ้าที่เลือกใช้	ปริมาณความเย็นที่ต้องการ (BTU)	ระยะเวลาในการปรับปรุงระบบ	รวม
1. ด้านความเชื่อถือได้	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	-	-	-	-	-	-	-
3. ด้านความมั่นใจได้	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ให้บริการ	-	-	-	-	-	-	-
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ	-	-	-	-	12,000 >	-	1

หมายเหตุ. เว้นว่าง หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ปฏิเสธสมมติฐาน)

จากตารางที่ 4.12 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานว่า พฤติกรรมการใช้บริการด้านปริมาณความเย็นที่ต้องการ (BTU) ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด คือ 1 ด้าน โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

คุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน ในด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้ง

4.6 ข้อวิจารณ์

ผลการศึกษาของอิสราภรณ์ ภูมิจิตอมร (2553) เรื่องคุณภาพการบริการต่อธุรกิจสปาของผู้บริโภคกลุ่มวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร พบว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจจะให้ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความมั่นใจเป็นอันดับต้น โดยการสร้างจิตสำนึก ค่านิยมและทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ฝึกอบรมทักษะและความเชี่ยวชาญแก่ผู้ให้บริการ รวมทั้งแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และกำหนดทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการเพื่อสร้างความปลอดภัยและอบอุ่นใจในการใช้บริการ ซึ่งไม่แตกต่างกับการศึกษานับนี้ที่พบว่า จะให้ระดับความพึงพอใจกับคุณภาพการบริการในด้านความมั่นใจได้มากที่สุด โดยในเรื่องการได้รับการรับรองตาม ISO/IEC 20000-1:2011 จะมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการศึกษาของธาริณี เมฆานุเคราะห์ (2542) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วย คลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่าคุณภาพการบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุดคือความเชื่อถือได้ และรองลงมาโดยลำดับ คือ ด้านความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ป่วย และด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งให้ผลที่แตกต่างกับการศึกษานับนี้ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างจะให้ระดับความพึงพอใจกับคุณภาพการบริการในด้านความมั่นใจได้มากที่สุด รองลงมาคือด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อถือได้ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ให้บริการ โดยพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ปริมาณความเย็น (BTU) ที่ต้องการ จะให้ความแตกต่างในระดับความพึงพอใจของคุณภาพการบริการมากที่สุด