บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

ในปัจจุบันภาคธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ (เซิร์ฟเวอร์ เมนเฟรม) ขององค์กรอย่างมาก เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง โดยบางบริษัทมีระบบคอมพิวเตอร์ระบบงานเดียว บางบริษัทก็มีระบบคอมพิวเตอร์หลายเครื่องหลายระบบงาน ซึ่งบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเซส จำกัด ก็เป็นหน่วยงานหนึ่ง ที่ต้องมีศูนย์คอมพิวเตอร์ ไว้ในการดำเนินธุรกิจและให้บริการลูกค้าหลัก คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน และกลุ่มลูกค้ารอง ได้แก่ หน่วยงานกระทรวงการคลัง และธนาคารที่อยู่ในความดูแลของภาครัฐ และกลุ่มรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นทางศูนย์คอมพิวเตอร์จำเป็นต้องมีการบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามหลักสากล เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิสเซส จำกัด 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์บริษัทกรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิสเซส จำกัด 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันที่มีผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยใช้วิธีการสำรวจด้วยการออกแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาปฏิบัติงาน และใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเซส จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 385 คน เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมา จึงรวบรวมและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติพรรณนา อันได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติอนุมาน ด้วยค่า t-test ค่า F-test และ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทางธุรกิจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุด คือบริษัทบัตรกรุงไทย รองลงมาคือ ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย & KTBCS ธนาคารอิสลาม และธนาคารเพื่อการเกษตร (ธกส.) ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบริษัทผู้เช่า รองลงมาคือผู้รับเหมา Visitor และพนักงานตามลำดับ สำหรับประเภทของระบบงานเป็นระบบ Facility Building มากที่สุด รองลงมาคือ ระบบ Network and Communication งานบำรุงรักษา Hardware & Software Server และงานติดตั้ง Server ตามลำดับ ลักษณะการให้บริการเป็นส่วนใหญ่เป็นบริษัทบัตรเครดิต

รองลงมาคือผู้ให้บริการระบบงานศูนย์คอมพิวเตอร์ และสถาบันการเงิน ตามลำดับ ระยะเวลาของแผนรองรับด้านข้อมูลสารสนเทศ มากที่สุดเป็น 5-10 ปี รองลงมาคือ 10-20 ปี 3-5 ปี และ 20-30 ปี ตามลำดับ ลักษณะสายงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับผิดชอบ จะเป็นฝ่ายตรวจสอบคุณภาพสินค้ามากที่สุด รองลงมาคือ ฝ่ายการตลาด ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และฝ่ายผลิต ตามลำดับ

5.1.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการ ณ ช่วงเวลา 8:00-17:00 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 17:01-24:00 และ 00:01-07:59 ตามลำดับ โดยบริเวณที่ใช้บริการพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์มากที่สุดคือ Office Room รองลงมาคือ Facilities Building Network Room และ Server Room ตามลำดับ ขนาดของพื้นที่ใช้งาน มากที่สุด คือขนาด 1 ตรม. รองลงมาคือ พื้นที่ขนาด 2 ตรม. 3 ตรม. และ 4 ตรม. และมากกว่า 4 ตรม. ตามลำดับ ขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าที่ใช้มากที่สุดคือ ขนาด 16 amp 1 phase รองลงมาคือ 32 amp 1 phase 63 amp 3 phase และ 32 amp 3 phase ตามลำดับ สำหรับปริมาณความเย็น (BTU) ที่ต้องการมากที่สุด คือ 36,000 BTU รองลงมาคือ มากกว่า 36,000 BTU 24,000 BTU และ 12,000 BTU ตามลำดับ ระยะเวลาในการปรับปรุง แก้ไขระบบงาน พบว่า ระยะเวลา 3 สัปดาห์ มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ 4 สัปดาห์ มากกว่า 4 สัปดาห์ 1 สัปดาห์ และ 2 สัปดาห์ ตามลำดับ

5.1.3 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการ พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ในเรื่องการให้ความช่วยเหลือประสานงานภายในกับฝ่ายต่างๆ ภายในบริษัท ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความมั่นใจได้ ในเรื่องการได้รับการรับรองตาม ISO/IEC 20000-1:2011 ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการในเรื่องการรับฟังความคิดเห็น ข้อติชมจากลูกค้า และด้านลักษณะทางกายภาพ ในเรื่องเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการ

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องผู้ปริมาณความเย็นที่ต้องการ (BTU) ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการบริการมากที่สุด คือ 1 ด้าน

สำหรับพฤติกรรมในเรื่องช่วงเวลาในการใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ บริเวณที่ใช้บริการพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ขนาดของพื้นที่ใช้งาน ขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าสูงสุดที่เลือกใช้ และระยะเวลาในการปรับปรุง แก้ไขระบบ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการบริการ

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ลูกค้าส่วนใหญ่มาจากบริษัทบัตรกรุงไทย โดยเป็นบริษัทผู้เช่า และระบบงานเป็นระบบ Facility Building มีลักษณะการให้บริการเป็นบริษัทบัตรเครดิต ซึ่งมีระยะเวลาของแผนรองรับด้านข้อมูลสารสนเทศ 5-10 ปี ลักษณะสายงานจะเป็นฝ่ายตรวจสอบคุณภาพดังนั้นผู้บริหารของบริษัทควรเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และการบริการที่ตรงใจกับลูกค้ากลุ่มนี้ ตลอดจนการจัดทำแผนรองรับการเติบโตในด้านการใช้ระบบประกอบอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ (Facilities Building) ในด้านต่างๆ เช่น ไฟฟ้าสำรอง ระบบปรับอากาศ ระบบการสื่อสาร และพื้นที่ ให้เพียงพอแก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในด้านการให้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ของบริษัทต่อไป

2. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าส่วนใหญ่ จะใช้บริการ ณ ช่วงเวลา 8:00-17:00 โดยใช้บริการบริเวณ Office Room ขนาดพื้นที่ 1 ตรม. ใช้กระแสไฟฟ้าและปริมาณความเย็น (BTU) ขนาด 16 amp 1 phase และ 36,000 BTU โดยระยะเวลาในการปรับปรุง แก้ไขระบบ ใช้เวลา 3 สัปดาห์ เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ ดังนั้นทางบริษัทควรมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บริหารระดับสูงโดยอาจแจ้งและให้ข้อมูลข่าวสาร กฎระเบียบใหม่ๆ ที่เป็นสากล ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ และจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ควบคุมอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ไว้คอย ให้บริการในช่วงที่มีการใช้งานศูนย์คอมพิวเตอร์ อย่างพอเพียง และมีการบริหารจัดการและตรวจสอบ ระบบประกอบอาคาร ให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา เพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และเป็นการเตรียมความพร้อมหากเกิดเหตุฉุกเฉินภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

3. สำหรับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยเฉพาะเรื่องการจัดฝึกอบรม สัมนาเชิงวิชาการ และการจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ดังนั้นทางเจ้าหน้าที่ในส่วนบริการลูกค้า ควรมีการติดตามเกี่ยวกับมาตรฐานการติดตั้งระบบงานภายในอาคารศูนยคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการจัดส่งและให้คำแนะนำเกี่ยวกับมาตรฐานให้กับลูกค้าและผู้เช่าอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ทุกราย และควรให้มีการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า เช่นการฝึกอบรม การสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานศูนย์คอมพิวเตอร์ใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทและลูกค้าในระยะยาวต่อไป

4. คุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ บริษัทควรเน้นเรื่องเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้ง เนื่องจากสถานที่ตั้ง ความเย็นของห้องคอมพิวเตอร์ และขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าที่ใช้ มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานของระบบ ดังนั้นทางบริษัทควรมีการติดตั้งระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการและตรวจสอบอาคารอัตโนมัติ ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อใช้ในการตรวจสอบการทำงานของระบบประกอบอาคารทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ระบบไฟฟ้าสำรอง ระบบปรับอากาศ และระบบจัดการอาคารอัตโนมัติ ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่จะสามารถตรวจสอบและแก้ไขได้ทันที หากระบบเกิดความขัดข้อง ซึ่งจะไม่ทำให้ระบบงานของลูกค้าติดขัดได้อีกทั้งยังมีระบบที่สามารถบันทึกและรายงานข้อมูลระบบงานต่างๆ ให้แก่ผู้บริหารได้ทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการและตัดสินใจในการพัฒนาและวางแผนการปรับปรุง อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ต่อไปในอนาคต

5. แผนการดำเนินการในอนาคตของบริษัท

5.1 สร้างระบบวิศวกรรมประกอบอาคาร ด้าน Facility Building ที่รวมเอาระบบไฟฟ้าสำรอง และ ระบบไฟฟ้าสำรองฉุกเฉิน และ ระบบปรับอากาศ ขนาดใหญ่ ที่มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของธุรกิจ สถาบันการเงิน และ รองรับการใช้พลังงานที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจที่ต่อเนื่องของลูกค้า

5.2 ปรับปรุงพื้นที่ห้องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ ให้มีลักษณะด้านกายภาพที่เหมาะสมและ มีประสิทธิภาพเพียงพอในการติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคาดหวังในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ของลูกค้าที่ใช้บริการบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเซส จำกัด เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาระบบประกอบอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ ให้มีความทันสมัย และตรงกับความคาดหวังของลูกค้าต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. ลูกค้าส่วนใหญ่มาจากบริษัทบัตรกรุงไทย โดยเป็นบริษัทผู้เช่า และระบบงานเป็นระบบ Facility Building มีลักษณะการให้บริการเป็นบริษัทบัตรเครดิต ซึ่งมีระยะเวลาของแผนรองรับด้านข้อมูลสารสนเทศ 5-10 ปี ลักษณะสายงานจะเป็นฝ่ายตรวจสอบคุณภาพสินค้า ดังนั้นผู้บริหารของบริษัทควรเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และการบริการที่ตรงใจกับลูกค้ากลุ่มนี้ ซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยจะนำไปสู่ความสำเร็จของบริษัทตามมา

2. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าส่วนใหญ่ จะใช้บริการ ณ ช่วงเวลา 8:00-17:00 โดยใช้บริการบริเวณ Office Room ขนาดพื้นที่ 1 ตรม. ใช้กระแสไฟฟ้าและปริมาณความเย็น

(BTU) ขนาด 16 amp 1 phase และ 36,000 BTU โดยระยะเวลาในการปรับปรุง แก้ไขระบบ ใช้เวลา 3 สัปดาห์ เพื่อรักษามาตรฐานการบริการ ดังนั้นทางบริษัทควรมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บริหารระดับสูงโดยอาจแจ้งและให้ข้อมูลข่าวสาร กฎระเบียบใหม่ๆที่เป็นสากล ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ

3. สำหรับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยเฉพาะเรื่องการจัดฝึกอบรม สัมนาเชิงวิชาการ และการจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ดังนั้นทางเจ้าหน้าที่ในส่วนบริการลูกค้า ควรมีการติดตามเกี่ยวกับมาตรฐานการติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการจัดส่งและให้คำแนะนำเกี่ยวกับมาตรฐานให้กับลูกค้า และมีการจัดกิจกรรมที่ช่วยสร้างสัมพันธ์อันดีแก่ลูกค้า ซึ่งจะเป็นการช่วยให้สามารถรักษาความ
สัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาวตามมา

4. คุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ควรเน้นเรื่องเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้ง เนื่องจากสถานที่ตั้ง ความเย็นของห้องควบคุม และขนาดกระแสไฟฟ้าที่ใช้มีความจำเป็นอย่างมากในการในการดำเนินงานของระบบ ดังนั้นทางบริษัทควรมีระบบที่มีสัญญาณเตือนความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น เพื่อที่จะสามารถตรวจสอบและแก้ไขได้ทันที ซึ่งจะไม่ทำให้ระบบงานของลูกค้าติดขัดได้