

คุณภาพการบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์
บริษัท ไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด

พิธีวุฒิ เกิดประกอบ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีในอาคาร คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2556

**Quality Service of Computer Services Center
Case Study of Krugthai Computer Services Company Limited**

PHIRAWUT KOETPRAWUT

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Science

Department of Building Technology Management

Faculty of Engineering, Dhurakij Pundit University

2013

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด” สำเร็จได้โดยได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษาและตรวจสอบจนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์ และ ดร.สันห์ รั้ววิบูลย์ ที่กรุณาให้แนวคิดข้อเสนอแนะ และคำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ทำการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง อันมีผลให้งานศึกษาสารนิพนธ์นี้มีคุณค่าทางวิชาการ นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อนๆ และน้องๆ บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด คุณงามความดี และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้ทำการศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแก่ คุณพ่อ คุณแม่ บุพการี คณาจารย์ ผู้ซึ่งมอบความรักความห่วงใยและสิ่งที่ดีกับผู้ทำการศึกษาตลอดมา

พีระวุฒิ เกิดประกอบ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	3
1.5 สมมติฐานการศึกษา	3
1.6 นิยามศัพท์.....	3
2. การตรวจเอกสาร.....	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	8
2.3 ประวัติความเป็นมาของ บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเชส จำกัด.....	13
2.4 การศึกษาที่เกี่ยวข้อง.....	16
2.5 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	17
3. วิธีการศึกษา.....	19
3.1 วิธีการเก็บข้อมูล.....	19
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	20
3.3 การทดสอบเครื่องมือ.....	23
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการศึกษาและข้อวิจารณ์.....	31
4.1 ข้อมูลทางธุรกิจ.....	31
4.2 พฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง.....	34
4.3 คุณภาพการบริการ.....	36
4.4 ความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ และการทดสอบสมมติฐาน.....	41
4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	59
4.6 ข้อวิจารณ์.....	60
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	61
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	61
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	63
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	68
ก แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา.....	69
ข ผลการทดสอบทางสถิติ.....	76
ประวัติผู้เขียน.....	79

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	เกณฑ์ทั่วไปที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ.....	10
3.1	ค่าสัดส่วนผู้ตอบในการทดสอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านต่างๆ.....	24
3.2	แผนการเก็บข้อมูลจำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์.....	25
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทางธุรกิจ.....	32
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ.....	34
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ของคุณภาพการบริการ.....	37
4.4	จัดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ ขนาดของพื้นที่ใช้งาน ขนาดพิกัดกระแสไฟฟ้าสูงสุดที่เลือกใช้ และระยะเวลาในการปรับปรุง/แก้ไขระบบ.....	41
4.5	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ จำแนกตามช่วงเวลาในการ ใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ และการทดสอบสมมติฐาน.....	42
4.6	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ จำแนกตามบริเวณที่ใช้ บริการพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ และการทดสอบสมมติฐาน.....	44
4.7	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ จำแนกตามขนาดของ พื้นที่ใช้งาน และการทดสอบสมมติฐาน.....	47
4.8	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ จำแนกตามขนาดพิกัด กระแสไฟฟ้าสูงสุดที่เลือกใช้ และการทดสอบสมมติฐาน.....	50
4.9	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ จำแนกตามปริมาณ ความเย็น (BTU) ที่ต้องการ และการทดสอบสมมติฐาน.....	52
4.10	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่คุณภาพการบริการจำแนกตาม ปริมาณความเย็น (BTU) ที่ต้องการและการทดสอบสมมติฐาน.....	55
4.11	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ จำแนกตามระยะเวลา ในการปรับปรุง/แก้ไขระบบ และการทดสอบสมมติฐาน.....	56
4.12	ผลการสรุปสมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน.....	59

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	คุณลักษณะ 4 ประการของบริการ.....	7
2.2	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	17