

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการศูนย์รับฝากเซิร์ฟเวอร์
นักศึกษา	กรณีศึกษา บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน)
รหัสนักศึกษา	นางสาวชุตติกาญจน์ บัณฑิตเศรษฐ์
ปริญญา	52641230
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
พ.ศ.	บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์อมรศรี ดันติพิพัฒน์ รองศาสตราจารย์ ดร. กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันระบบสารสนเทศเข้ามามีบทบาทกับธุรกิจขององค์กรมากขึ้น ตั้งแต่การเก็บข้อมูลไปจนถึงงานด้านการประมวลผล ทำให้งานด้านสารสนเทศเริ่มถูกมองว่าเป็นระบบที่ช่วยลดต้นทุนให้กับองค์กร และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรประกอบที่สำคัญที่สุดของระบบสารสนเทศคือ “ฮาร์ดแวร์” หากไม่สามารถทำงานได้ จะส่งผลทำให้ธุรกิจเกิดความเสียหาย องค์กรบางแห่งมีการลงทุนเรื่องระบบสารสนเทศเป็นจำนวนเงินมหาศาลเพื่อนำระบบสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพให้กับหน่วยงาน แต่ขาดความรู้และความสนใจที่จะจัดเก็บและดูแลรักษาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ให้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นช่องทางให้กับผู้ประกอบการส่วนหนึ่งได้มีแนวคิดริเริ่มที่จะประกอบธุรกิจให้เข้าพื้นที่ในศูนย์ข้อมูล หรือเรียกบริการนี้ว่า “ศูนย์รับฝากเซิร์ฟเวอร์” (Co-location) ที่จะช่วยแบ่งเบาภาระในด้านการลงทุนก่อสร้างศูนย์ข้อมูลให้กับองค์กรต่าง ๆ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจผู้ใช้บริการศูนย์รับฝากเซิร์ฟเวอร์ กรณีศึกษา บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 172 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนาค่าร้อยละ ความถี่ และการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์ กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์รับฝากเซิร์ฟเวอร์กรณีศึกษา บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี ส่วนใหญ่ทำงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิศวกรรมเครือข่าย (Network Engineer) ประเภทขององค์กรเป็นบริษัทจำกัด ดำเนินธุรกิจการค้า/การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ขนาดขององค์กรจำนวน 51-100 คน ในส่วนของพฤติกรรมการใช้งานศูนย์รับฝากเซิร์ฟเวอร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในการใช้งานศูนย์รับฝากเซิร์ฟเวอร์เพื่อเป็นระบบสำรองข้อมูลของบริษัท และเพื่อเป็นระบบหลักในการดำเนินธุรกิจของบริษัท มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคขององค์กร เป็นบุคคลเกี่ยวข้องที่มีอิทธิพลต่อ

การตัดสินใจใช้บริการศูนย์รับฝากข้อมูล เจ้าหน้าที่ระดับบริหารแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (CTO/IT Manager) เป็นบุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจ เดินทางมายังศูนย์บริการรับฝากเซิร์ฟเวอร์ ด้วยรถยนต์ส่วนตัว ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในช่วงเวลา 13.00 น. - 17.30 น. เข้าใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีจุดประสงค์ในการเข้ามาใช้งานศูนย์บริการรับฝากเซิร์ฟเวอร์ เพื่อบำรุงรักษาตามรอบที่องค์กรกำหนด

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจผู้ใช้บริการศูนย์รับฝากเซิร์ฟเวอร์ วิทยาลัยศึกษา บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในกลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์รับฝากเซิร์ฟเวอร์ คือ คุณภาพระบบไฟฟ้าและระบบไฟฟ้าสำรอง ปัจจัยด้านราคา กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจระดับมาก คือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายกลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ วิธีการและช่องทางการติดต่อสมัครใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายมีความสะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดกลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ การออกบูธและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายมีความน่าสนใจ ปัจจัยด้านพนักงานกลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนและวิธีการในการขอใช้อุปกรณ์เข้ามาติดตั้งใหม่ในศูนย์บริการมีความสะดวก และปัจจัยด้านกายภาพกลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ พื้นที่ส่วนพักผ่อนมีที่นั่งและน้ำดื่มเพียงพอต่อความต้องการ จากการศึกษพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ และปัจจัยด้านกายภาพ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทธุรกิจขององค์กร และปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานหรือหน้าที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับผิดชอบในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทุกปัจจัย

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะให้บริษัท ปรับปรุงในเรื่องของห้องเตรียมการและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความพร้อมใช้ สะดวกสบาย มีความทันสมัย และมีจำนวนเพียงพอ ต่อการใช้งานของลูกค้า ราคาที่สมควรจะเป็นราคาที่เหมาะสม เพราะในปัจจุบันเศรษฐกิจถดถอยผู้บริโภคจะสนใจผลิตภัณฑ์ที่ราคาเหมาะสมกับคุณค่าที่ต้องการมากขึ้น การให้บริการของพนักงานขาย พนักงานประจำศูนย์ต้องให้บริการด้วยความรวดเร็ว สามารถติดต่อได้สะดวก มีความสุภาพ มีความเอาใจใส่ในการติดตามแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้ง เต็มใจให้บริการ และเมื่อเกิดเหตุขัดข้องภายในศูนย์ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที รวมถึงการพัฒนาในด้านความรู้ต้องสามารถตอบและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ ขั้นตอนการขอใช้บริการและการขอใช้อุปกรณ์เข้าออกภายในศูนย์บริการ ต้องมีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน คุณค่าในเรื่องความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่รับรองผู้มาใช้งาน รวมถึงในเรื่องของที่จอดรถต้องมีความเพียงพอกับลูกค้า