

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสารสนเทศ
- 2.3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 บทสรุป

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาคราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525: 463) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์

อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (อรุณทิพย์ วรชิววัน, 2545 : 11) หลักใน การให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความ ยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (กุลธนา ธนาพงศ์ธร, อ้างถึงใน ชีระ อัมพรพฤติ, 2542 : 10) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่ คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler, 2000 : 29) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็น กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะ สำคัญดังนี้

1. ลักษณะของการให้บริการ

1.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการ ต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการได้แก่

1.1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ มาติดต่อ

1.1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมี ประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารการ โฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

1.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการ ผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่น ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดใน เรื่องของเวลา

1.3 ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

1.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

2. เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (marketing tools for services)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 212-213) ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการจะใช้ส่วนประสมการตลาด หรือ เครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญคือ 7Ps ได้แก่

2.1 ผลิตภัณฑ์ (product) การพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ จะต้องพิจารณาถึงขอบเขตของบริการ คุณภาพของบริการ ระดับชั้นของบริการ ตราสินค้า สายการบริการ การรับประกันและการบริการหลังการขาย ถ้าเป็นการบริการด้านพัสดุ ควรจะพิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพของพัสดุ คุณสมบัติของพัสดุ ความทันสมัย ความเป็นมาตรฐาน ฯลฯ

2.2 ราคา (price) การพิจารณาด้านราคา จะต้องรวมถึงระดับราคา เนื่องจากราคามีส่วนในการทำให้บริการต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน และมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการบริการ โดยเทียบระหว่างราคาและคุณภาพของบริการ เช่น ราคาของพัสดุ ราคาค่าขนส่ง ฯลฯ

2.3 การจัดจำหน่าย (place) ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความยากง่ายในการเข้าถึง เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญของการตลาดบริการทั้งนี้ความยากง่ายในการเข้าถึงบริการนั้นมีใช่แต่เฉพาะการเน้นทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นประเภทของช่องทางการจัดจำหน่ายและความครอบคลุมจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเข้าถึงบริการอีกด้วย เช่น ความหลากหลายของวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับสถาบัน ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่ตั้ง ความสะดวกในการเบิกพัสดุ ความสะดวกในการรับพัสดุ ฯลฯ

2.4 การส่งเสริมการตลาด (promotion) การส่งเสริมการตลาดรวบรวมวิธีการที่หลากหลาย ของการสื่อสารกับตลาดต่าง ๆ ไม่ว่าจะผ่านการโฆษณา กิจกรรมการขายโดยบุคคล กิจกรรม ส่งเสริมการขายและรูปแบบอื่น ทั้งทางตรงสู่สาธารณะและทางอ้อมผ่านสื่อ เช่น การประชาสัมพันธ์ให้รับทราบข้อมูลพัสดุ ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

2.5 บุคคล (people) บทบาทของบุคลากร สำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมาก สำหรับการบริการด้านการพัสดุ บทบาทของบุคลากร

ได้แก่การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้อง และทันเวลา ต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2.6 ลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) มีธุรกิจบริการจำนวนมากที่นำลักษณะทางกายภาพเข้ามาใช้ในการกำหนด กลยุทธ์การตลาด แม้ว่าลักษณะทางกายภาพจะเป็นส่วนประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ สำหรับการบริการด้านพัสดุลักษณะทางกายภาพค่อนข้างจะมีรายละเอียดมาก เช่น ด้านอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นที่จะบริการให้แก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว

2.7 กระบวนการ (process) ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าอย่างดีก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่นการเข้าแถวรอ ระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ สำหรับการบริการด้านพัสดุ ส่วนใหญ่จะเป็นกระบวนการที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับ ขั้นตอน วิธีการ ความสะดวกในการให้บริการแก่พนักงาน เช่น การบริการด้านการจัดซื้อจัดหา การเบิกพัสดุ การจ่ายพัสดุ ความเสมอภาคในการบริการ การแจ้งข้อมูลพัสดุ ฯลฯ

3. งานของธุรกิจบริการ

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler, 2000 : 436) ได้กล่าวถึง งานที่สำคัญของธุรกิจบริการมี 3 ประการ คือ

3.1 การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของการบริการอย่างเด่นชัด ในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้คือ คุณภาพการให้บริการ (service quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก ฯลฯ นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (what) เขาต้องการเมื่อใด (when) และสถานที่ที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how) โดยนักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพ

3.1.1 บริการที่เสนอ (offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ (1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (primary service package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี มี

อาจารย์ผู้สอนที่มีความสามารถ ฯลฯ (2) ลักษณะการให้บริการเสริม (secondary service features) ซึ่งได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมเสริมทักษะด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษาสนับสนุนนักศึกษา

3.1.2 การส่งมอบบริการ (delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดของการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการเข้ารับบริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

3.1.3 ภาพลักษณ์ (image) การสร้างภาพลักษณ์ สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (symbols) ตราสินค้า (brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

3.2 การบริหารคุณภาพการให้บริการ (managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้นจึงมีนักวิจัยได้ค้นพบตัวกำหนดคุณภาพของบริการที่มีความสำคัญ ได้แก่

3.2.1 ความน่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถในการบริการ ที่ทำให้มั่นใจในบริการที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแน่นอน

3.2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการบริการ

3.2.3 การรับประกัน (assurance) ความรู้ และความสุขของลูกจ้าง และความสามารถของลูกจ้างในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

3.2.4 การเอาใจใส่ (empathy) การจัดหา ดูแล เอาใจใส่เฉพาะราย แก่ลูกค้า ทุกราย

3.2.5 การสัมผัสได้ (tangibles) การปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร วัตถุทางการสื่อสาร

3.3 การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจบริการสามารถทำได้ 7 วิธีคือ

(1) การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม (2) เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง (3) เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน (4) การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ (5) การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (6) การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท (7) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการดีขึ้น

4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้บริการ การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2537 : 34) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า มีหลักการ ดังต่อไปนี้

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด

สรุป การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้อง



มีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว โดยยึดหลักการบริการที่ดีคือ ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่ ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค และให้บริการโดยยึดหลักประหยัด



2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสารสนเทศ

ในปัจจุบันหน่วยงานราชการรัฐวิสาหกิจหรือธุรกิจเอกชนต้องใช้สารสนเทศ (Information) ช่วยในการบริหารงาน การวินิจฉัยสั่งการและการตัดสินใจ (สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์ วิทย์, 2533 :1)

ความหมายของข้อมูลและสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (อ้างถึงใน กรมการพัฒนาชุมชน, 2544 :7) ให้ความหมายข้อมูลว่าเป็นข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ถือหรือยอมรับว่าเป็นความจริงสำหรับใช้เป็นหลักอนุมาน หากความจริงหรือคำนวณ Laudon and Landon (1966 : 56) กล่าวว่า ข้อมูล เป็นกระแสของความจริง (facts)เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร จีราภรณ์ เมืองแก้ว (อ้างถึงใน กรมการพัฒนาชุมชน, 2544 :7) กล่าวว่าข้อมูลหมายถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ที่มีอยู่ในธรรมชาติ เป็นกลุ่มสัญลักษณ์แทนปริมาณหรือการกระทำต่างๆ ที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ข้อมูลอาจจะอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวหนังสือ และท้ายที่สุดข้อมูลก็คือวัตถุดิบของสารสนเทศซึ่งข้อมูลแยกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือข้อมูลที่ต้องเก็บรวบรวมหรือบันทึกมาจากแหล่งข้อมูลโดยตรงด้วยวิธีออกแบบสอบถาม และสัมภาษณ์เป็นต้น และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) คือ ข้อมูลที่รวบรวมมาจากข้อมูลที่ได้มีการรวบรวมไว้แล้ว เช่นเดียวกับ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2541 : 79) กล่าวว่า ข้อมูล (Data) ได้แก่ ข้อเท็จจริงต่างๆเกี่ยวกับการดำเนินงานและการปฏิบัติการที่ต้องเก็บรวบรวมไว้ เพื่อใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของระบบคอมพิวเตอร์ และดำรง วัฒนา (2540 : 13-

15)กล่าวว่า ข้อมูล เปรียบเสมือนตัวแทนของข้อเท็จจริง บุคคล สิ่งของต่างๆ แนวความคิดและเหตุการณ์ เช่น ข้อมูลที่ปรากฏในหนังสือเดินทางจะประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล อายุ สีมุม ความสูง ส่วนสมาลี เมืองไพศาล (2539 : 61) กล่าวว่า ข้อมูล (Data) เป็นภาษาสัญลักษณ์ทางด้านคณิตศาสตร์ และสัญลักษณ์อื่นๆ ที่ถูกกำหนดเพื่อจะใช้แทนบุคคล สิ่งของ เหตุการณ์ และนิยามต่างๆดั่งนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ข้อมูลเป็นข้อเท็จจริง อาจอยู่ในรูปตัวหนังสือ (text) เอกสาร(document) ตัวเลข (number) รูปภาพ (image) และเสียง (voice)

สารสนเทศ (Information)

คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2540 : 7) กล่าวว่า สารสนเทศ เป็นสิ่งที่มีความหมายแสดงถึงสภาพ แนวโน้ม ปัญหาและโอกาส สารสนเทศสามารถอธิบายได้ว่า สิ่งที่กำลังพิจารณาอยู่ดีหรือไม่ดี มากหรือน้อย เร็วไปหรือช้าไปอย่างไรวาสนา สุขกระสานติ (2540 : 1-2) กล่าวถึง สารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่ได้จากการนำข้อมูลไปผ่านกระบวนการหนึ่งก่อนและจึรารภรณ์ เมืองแก้ว (อ้างถึงในกรมการพัฒนารุมนชน, 2544 :9)กล่าวว่า สารสนเทศ ได้แก่ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้วด้วยวิธีการต่างๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับใช้ทำประโยชน์ เป็นส่วนผลลัพธ์ (Output) ของระบบการประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่งซึ่งสื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจและสามารถนำไปกระทำการกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยเฉพาะได้หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกที่มีอยู่แล้วให้มีการยิ่งขึ้น และเป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศดั่งนั้น ข้อมูลและสารสนเทศจึงมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตาม

คุณสมบัติของสารสนเทศ

(Information attributes) Burch and Grudnitski (อ้างถึงในกรมการพัฒนารุมนชน, 2544 : 8) กล่าวว่า คุณภาพของสารสนเทศ พิจารณาได้จาก

1. ความถูกต้อง (Accurary) ความถูกต้องนี้หมายถึงว่า สารสนเทศต้องเป็นข้อความจริงที่ไม่มีความผิดพลาดคลาดเคลื่อน (free from mistakes and errors) ชัดเจนไม่กำกวมสะท้อนถึงสิ่งต้องการให้ข้อเท็จจริงและปราศจากอคติส่วนบุคคล (free from bias) จึงอาจมีการนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบภูมิต่างๆ แทนการนำเสนอในรูปแบบตาราง เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องข้อมูลประมวลผล สารสนเทศ

2. ใช้ได้ทันเวลา (Timeliness) หมายความว่า ผู้ต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการวินิจฉัยหรือตัดสินใจ สามารถใช้สารสนเทศนั้น ได้ทันต่อเหตุการณ์ ฉะนั้นแล้วสารสนเทศที่มีก็อาจจะไม่มีประโยชน์ต่อองค์กรเท่าที่ควร

3. ตรงตามความต้องการใช้งาน (Relevancy)เป็นคุณสมบัติสำคัญมากของสารสนเทศ หมายความว่า สารสนเทศ ที่ดีจะให้คำตอบที่ชัดเจนต่อประเด็นคำถามว่า อะไร (what) ทำไม(why)

ที่ไหน (where) เมื่อใด (when) ใคร (who) และอย่างไร (How) หากสารสนเทศที่มีอยู่ไม่สามารถให้คำตอบต่อประเด็นคำถามต่างๆ ดังกล่าวไว้ ก็ถือว่าเป็นสารสนเทศ ที่ไม่มีประโยชน์ต่อองค์กร แต่อย่างไร และไม่ควรจัดเก็บไว้ในระบบสารสนเทศขององค์กรผู้วิจัยจึงสรุปว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลแล้ว มีคุณภาพด้วยการมีความถูกต้อง ใช้ได้ทันเวลา และตรงความต้องการใช้งาน

ระบบสารสนเทศ (Information Systems)

คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2540 : 7) ให้ความหมายระบบสารสนเทศว่าเป็นระบบที่นำข้อมูลเข้าไป และผลิตสารสนเทศออกมาใช้ประโยชน์ในองค์กร ซึ่งมีเครื่องมือและทรัพยากร ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชุดคำสั่งงาน บุคลากร ฐานข้อมูล และระบบการควบคุม และ Laudon (1996 : 9) กล่าวว่าระบบสารสนเทศหมายถึง ส่วนประกอบต่างๆ ที่ทำงานร่วมกันเพื่อรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล จัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ จัดส่งสารสนเทศให้หน่วยงานและบุคคลต่างๆ ในองค์กรใช้ในการตัดสินใจ ควบคุม วิเคราะห์ และเพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางขององค์กร เช่นเดียวกับจิราภรณ์ เมืองแก้ว(อ้างถึงใน กรมการพัฒนารัฐบาล, 2544 : กล่าวว่าระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบประมวลผลข้อมูลโดยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะสนับสนุนการปฏิบัติการ การบริหาร และการตัดสินใจขององค์กรดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่นำข้อมูลไปประมวลผลเพื่อการใช้ประโยชน์ โดยอาจจะใช้ระบบที่จัดการด้วยมือ (manual) หรือใช้ระบบคอมพิวเตอร์

วิวัฒนาการของระบบสารสนเทศ

Nolan และ Goodstien (1993 : 217) ได้กล่าวถึงวิวัฒนาการของระบบสารสนเทศเติบโตเป็นระยะ ดังนี้

1. ระยะเริ่มต้น (Initiation stage) เป็นช่วงเวลาที่องค์กรเริ่มใช้คอมพิวเตอร์เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานในช่วงเวลาการควบคุมจะมีน้อยมาก และการวางแผนระบบสารสนเทศเกือบจะไม่ได้กระทำเลย
2. ระยะขยายงาน (Expansion stage) เมื่อระบบสารสนเทศได้ผ่านระยะเริ่มต้นมาแล้ว จะเข้ามาสู่ระยะที่ 2 ของการเติบโต คือ จะมีการขยายงานสารสนเทศออกไปอย่างกว้างขวาง โดยมีผู้ใช้ระบบสารสนเทศมากขึ้น มีการทดลองระบบสารสนเทศใหม่ๆ จำนวนงานในสารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นสาเหตุทำให้ต้องขยายระบบคอมพิวเตอร์ทำให้ค่าใช้จ่ายของระบบสารสนเทศสูงขึ้น แต่เนื่องจากการเติบโตเป็นการเติบโตที่ไม่มีแผนรองรับจึงทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของการประมวลผล ฝ่ายจัดการเริ่มมองเห็นค่าใช้จ่ายอันเนื่องมาจากการไม่มีแผนสารสนเทศในบทความเดิมของ Nolan และ Gibson ระยะนี้เรียกว่าระยะเพิ่ม (Proliferation stage) ซึ่งคำ Prolife

ration มีความหมายไปทางลบคล้ายๆ กล่าวว่าเป็นการขยายงานโดยปราศจากความรับผิดชอบ จึงมีการเปลี่ยนชื่อเรียกใหม่ว่าระยะขยายต่อเนื่อง (Expansion or contagion stage)

3. ระยะควบคุม (Control stage) ในช่วงระยะเวลานี้องค์กรจะเริ่มควบคุมการเติบโตของระบบสารสนเทศโดยมีเกณฑ์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายเน้นการวางแผนระบบสารสนเทศมากขึ้น ณ จุดนี้ความขัดแย้งในแนวความคิดมักจะเกิดขึ้น และอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ที่ใช้อยู่เดิมในสองระยะแรกถ้าปัจจัยค่าใช้จ่ายมีน้ำหนักมากในการพิจารณา

4. ระยะเจริญเติบโตเต็มที่ (Maturity) เป็นช่วงระยะเวลาที่องค์กรเริ่มเชื่อมโยงระบบสารสนเทศ ที่พัฒนาแบบค่อนข้างจะเป็นอิสระต่อกันเข้ามาเป็นระบบเดียวกันและการควบคุมจะถูกปรับเปลี่ยน โดยเน้นให้ผู้ใช้เป็นผู้ควบคุมค่าใช้จ่ายโดยมีการวางแผนเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเป็นอย่างดีทำให้เกิดระบบสารสนเทศระดับองค์กรขึ้นการใช้งานข้อมูลมีมากขึ้นซึ่งต่อมา Nolan (1997 :215) ได้ขยายการเติบโตของระบบสารสนเทศเป็น 6 ระยะ ซึ่งเป็นการพิจารณาเฉพาะด้านกายภาพมิได้พิจารณาจากเป้าหมายระบบสารสนเทศจนกระทั่ง Primozic และคณะได้เสนอ แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการของระบบสารสนเทศจากทัศนคติการใช้ โดยตั้งชื่อ “คลื่นนวัตกรรม” (Wave of Innovation)

ภารกิจของระบบสารสนเทศ

ภารกิจของระบบสารสนเทศมีการวิวัฒนาการมาโดยตลอด ในตอนต้นของทศวรรษ 1960 คอมพิวเตอร์ได้ถูกนำมาใช้งานประมวลผลข้อมูล ระบบสารสนเทศทำงานเสมือนหนึ่ง “โรงงานผลิตรายงานในรูปกระดาษ” (Paper factory) เพื่อจ่ายเงิน เงินเดือนให้แก่พนักงาน เพื่อส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกหนี้ เพื่อจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า ฯลฯ รายงานที่อยู่ในรูปกระดาษมีปริมาณมากขึ้นอย่างรวดเร็วเมื่องานประมวลผลข้อมูลเพิ่มขึ้นระบบสารสนเทศในยุคนั้นมุ่งจะเพิ่ม Up-time ของคอมพิวเตอร์เพิ่มขีดความสามารถในการประมวลรายการ (Transaction processing) โดยวัดในรูปจำนวนรายการต่อวินาที และเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาโปรแกรมโดยวัดในรูปจำนวนบรรทัดของ Program code ที่เขียนได้ในหนึ่งสัปดาห์ต่อมาในยุคระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS) จุดเน้นของระบบสารสนเทศ ถูกปรับเปลี่ยนไปเป็นการผลิตรายงานเพื่อการจัดการ โดยข้อยกเว้น (Management by Exception) และการผลิตรายงานสรุปสำหรับการจัดการทุกระดับ ทั้งนี้ เพื่อลดปริมาณรายงานที่ถูกผลิตออกมาอย่างมากมายในยุคการประมวลผลข้อมูล เป้าหมายของระบบสารสนเทศในยุค MIS คือ การให้ข่าวสารที่ถูกต้อง กับบุคคลในเวลาที่เหมาะสม (To get the right information to the right person at the right time) สำหรับสถานะปัจจุบัน Sprague McNurlin (1993 : 311) ได้กล่าวถึงภารกิจของระบบสารสนเทศ คือ การปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น จุดเน้นของระบบสารสนเทศ คือ บุคลากรที่ทำงานในองค์กรและ

ทรัพยากรที่ใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ (To improve the performance of people in organizations through the use of information technology)

โครงสร้างของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศจะมีโครงสร้างทางกายภาพ

1. ฮาร์ดแวร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแบ่งออกได้ดังนี้

- (1) การนำข้อมูลเข้า
- (2) การนำข้อมูลออก
- (3) หน่วยความจำสำรอง สำหรับเก็บข้อมูลและโปรแกรม
- (4) หน่วยประมวลผลกลาง ได้แก่ หน่วยคำนวณ หน่วยควบคุม และหน่วยความจำ

หลัก

- (5) การติดต่อสื่อสาร

2. ซอฟต์แวร์ หมายถึง คำสั่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการควบคุมการปฏิบัติการแบ่งออกได้ดังนี้

- (1) ซอฟต์แวร์ระบบ
- (2) ซอฟต์แวร์ประยุกต์
- (3) ฮาร์ดแวร์ ข้อมูล
- (4) ระบบสารสนเทศ
- (5) ซอฟต์แวร์ บุคลากร

การพัฒนาระบบสารสนเทศ

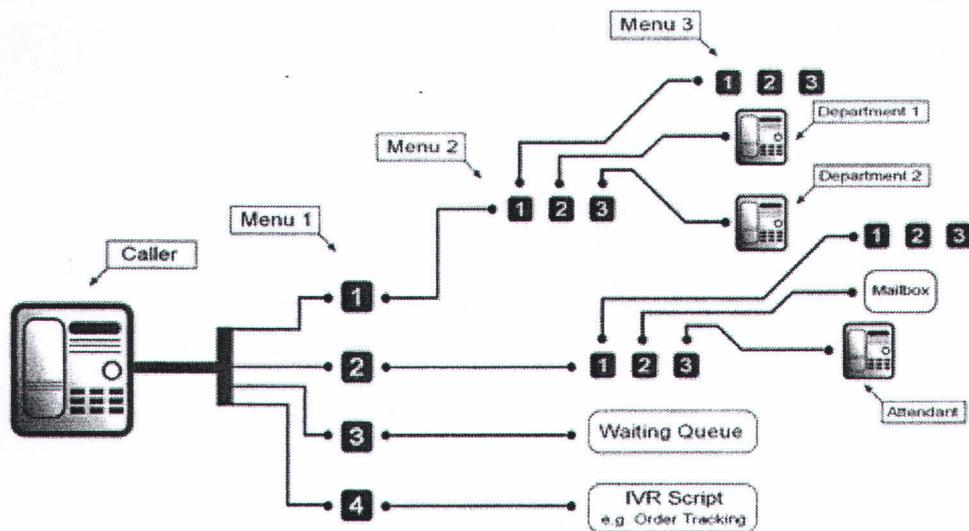
การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นระบบที่ต้องพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และอยู่ภายใต้อิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ เช่น ลักษณะขององค์กร สภาพการแข่งขันขององค์กร คุณภาพและการใช้สารสนเทศที่ต้องการ ผู้ใช้ระบบ การเชื่อมโยงของระบบความต้องการด้านการประมวลผล ต้นทุนในการพัฒนาระบบ และความเป็นไปได้ในด้านเทคนิคหรือการลงทุน เป็นต้น ที่มา : Burch, John and (Gary Grudnitski, 1989. Figure 2.5, p.55 อ้างถึงใน กรมการพัฒนารัฐบาล, 2544 :16)

สรุป ในปัจจุบันระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารงานของหน่วยงานราชการ โดยข้อมูลสารสนเทศจึงมีความจำเป็นสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งบ่งบอกถึงสภาพการทำงาน ว่าดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอะไร จะแก้ไขหรือปรับปรุงการบริหารและการปฏิบัติอย่างไร รวมถึงการวางแผนงานในอนาคตให้

สามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ในการตัดสินใจที่คืบหน้าเป็นการตัดสินใจโดยใช้หลักการ และเหตุผลต้องอาศัยข้อมูล และสารสนเทศเป็นพื้นฐานหรือปัจจัยหลัก ดังนั้นความสำคัญของสารสนเทศจึงเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ของระบบ ข้อมูลสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่มีค่าสำหรับการวางแผน การควบคุม การตัดสินใจ สำหรับผู้บริหาร ปัจจุบันระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยข้อมูลสารสนเทศจึงมีความจำเป็นสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งบ่งบอกถึงสภาพการทำงาน ว่าดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอะไร จะแก้ไขหรือปรับปรุงการบริหารและการปฏิบัติอย่างไร รวมถึงการวางแผนงานในอนาคตให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคุณภาพของสารสนเทศที่ดีจะต้องมีความถูกต้อง ใช้ได้ทันเวลา และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

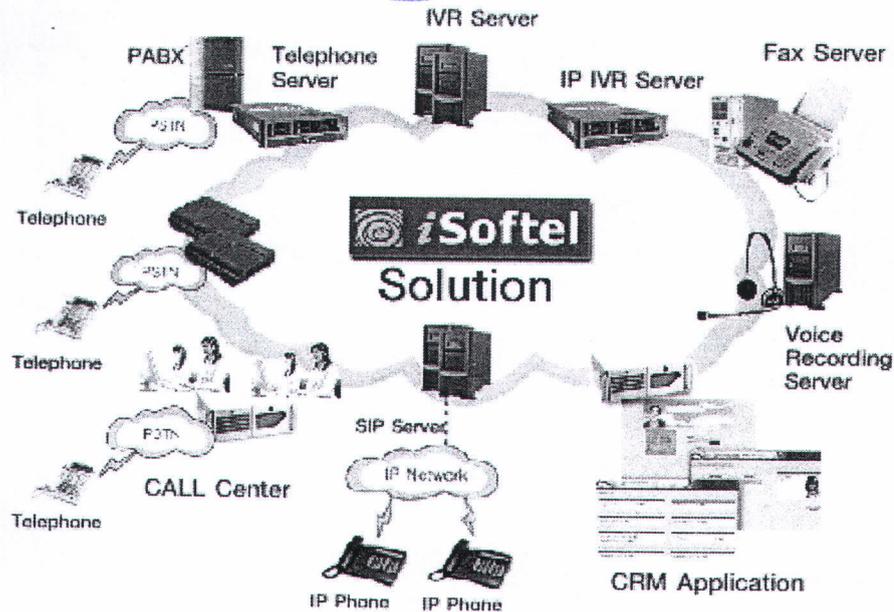
2.3 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR

ระบบ Interactive Voice Response (IVR) ใช้กันอย่างแพร่หลายและความก้าวหน้าของซอฟต์แวร์ประเภทโทรศัพท์ที่ใช้ได้ ใช้ทุกประเภทของ บริษัท ทั่วโลกที่จุดประสงค์สำคัญของระบบ IVR คือการจัดระเบียบจำนวนมากเรียกว่าบางองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะสามารถประสบความสำเร็จและเป็นมนุษย์ไม่สามารถที่จะจัดการ ทั้งการออกแบบระบบ IVR สามารถลดค่าโสหุ้ยการดำเนินงานอย่างมากและให้ความช่วยเหลือองค์กรในการสนับสนุนทั้งลูกค้าและพนักงานตลอดจนการปรับปรุงประสิทธิภาพของลูกค้า ระบบ IVR จะสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างคำสั่งไม่ว่าจะเป็นใส่เป็นคำสั่งเสียงหรือผ่านแป้นกด ระบบตอบสนองต่อเข้ากับสคริปต์ที่บันทึกไว้ล่วงหน้าเพื่อผู้ใช้โดยตรง ในการดำเนินการนี้สามารถขอให้จำนวนจากรายการตัวเลือกที่กำหนดหรือเลือกหมายเลขใช้เป็นกด ระบบ IVR เป็นที่สุุดเหมาะสำหรับงาน whereby สามารถแยกและใส่ลงในตัวเลือกเมนูต่างๆ โทรคมนาคมในระบบเหล่านี้มักจะมากความสามารถและเชื่อถือได้เมื่อลงมาจัดการกับปริมาณการโทรมาก



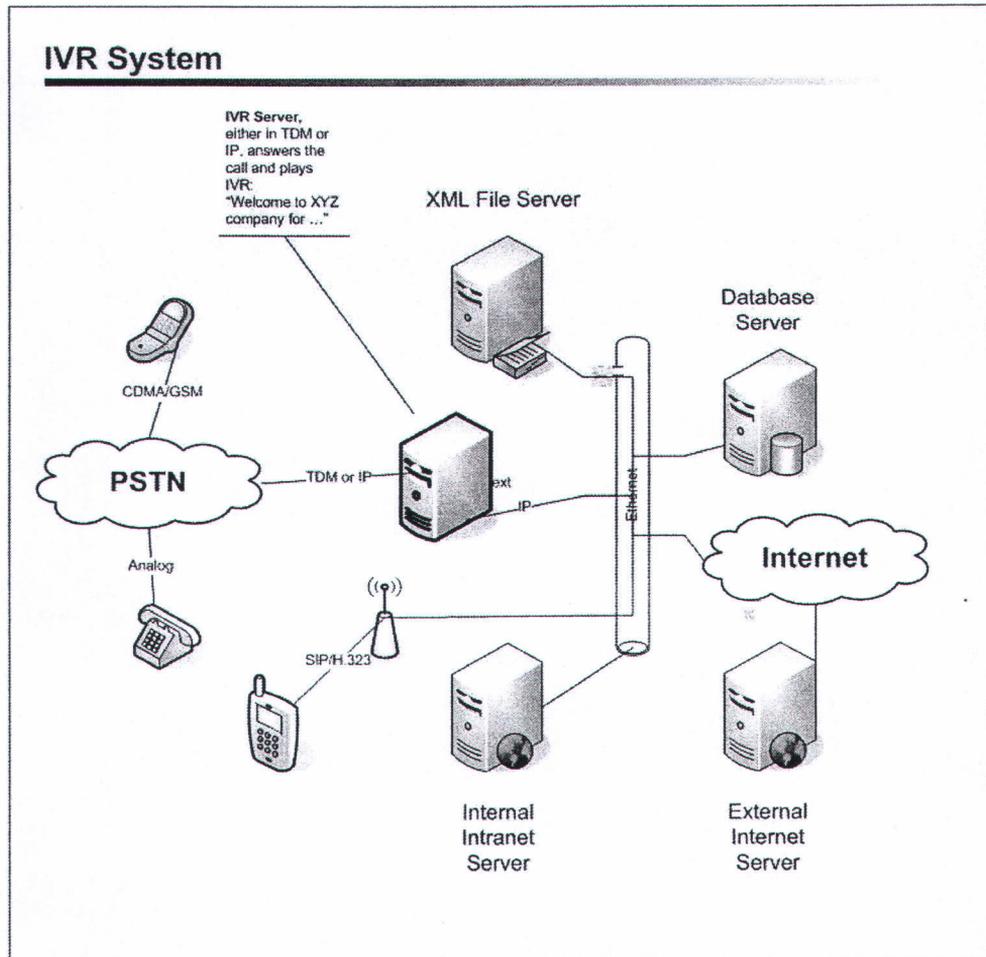
ภาพที่ 2.1 แสดงเมนูที่ใช้ใน IVR

ระบบ Interactive Voice Response เป็นที่นิยมเนื่องจาก บริษัท ประหยัดเวลาและกำลังคนเป็นเงิน เครื่องมือ IVR มักจะใช้ในอุตสาหกรรมบริการโทรศัพท์สำหรับ televoting และบัตรเครดิต ถ้าองค์กรใช้ระบบ IVR แล้วองค์กรสามารถขยายเวลาทำการเพื่อรอบนาฬิกาในกรณีที่จำเป็น บริษัท ที่มีประสิทธิภาพในระดับสูงในแต่ละวัน โทรติดต่อขอข้อมูลเดียวกัน (เช่น ธนาคารที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบยอดเงินธนาคารของเวลาเปิดการเก็บหรือวีซ่าและหนังสือเดินทางข้อมูล) พบระบบอัตโนมัติที่มีประโยชน์มากและประหยัดเวลา ทางเลือกสำหรับ บริษัท คือการรับสมัครพนักงานตามปริมาณการโทรและสอบถามข้อมูล นี้จะมีค่าใช้จ่ายให้มากขึ้นตามที่จะต้องเช่าอย่างน้อย 2 หรือ 3 คน ของพนักงานให้ครอบคลุมเวลาเดียวกับบริการอัตโนมัติสามารถให้ระบบ IVR มากในช่วงการทำงานของรุ่นแพคเกจก่อนข้างพื้นฐานและคำแนะนำง่ายๆ ใช้หรือไม่ คำสั่งเสียงหรือกด 1 ... กด 2 สำหรับ ... คำสั่ง dial pad ระบบขั้นสูงขอชื่อวันเกิดและที่อยู่ของคุณ และรับรู้คำตอบเพื่อเร่งกระบวนการทั้งหมดขึ้นอย่างมาก ระบบเช่นนี้เป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับสถานการณ์ที่ข้อมูลเดิมจำเป็นต้องซ้ำแล้วซ้ำอีกและจะให้มันเร็วกว่าหากโทรศัพท์ถูกต้องตอบด้วยตนเอง ส่วนหลายที่ใหญ่ที่สุดในระบบ IVR จะอำนวยความสะดวกสำหรับการลงคะแนนในเกมส์โชว์ TV นิยมเช่น Big Brother และ Pop Idol, รายการโทรทัศน์ที่สามารถผลิตล้านโทรในช่วงเวลาสั้น ๆ ของเวลาและจะพิสูจน์เป็นไปไม่ได้ ตอบด้วยตนเอง ระบบยังมีประโยชน์สำหรับผู้ใช้โทรศัพท์มือถือที่โทรลงทะเบียนโลโก้หรือริงโทนสำหรับโทรศัพท์คนโทรเพื่อถามเกี่ยวกับการพยากรณ์อากาศสำหรับต่อไปนี้จะได้สัมผัสระบบอัตโนมัติ



ภาพที่ 2.2 โครงข่าย IVR

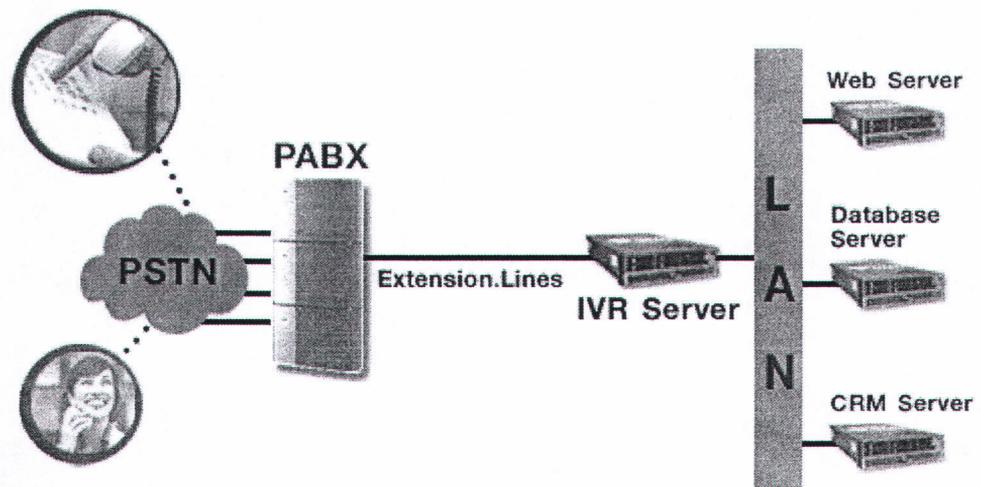
ศูนย์ Call เป็นผู้ใช้หลักของระบบ IVR และใช้พวกเขาเพื่อระบุและเปลี่ยนเส้นทางผู้ใช้ไปยังแผนกที่ถูกต้องสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากนั้นจะสามารถจัดการกับ ความสามารถในการหาลูกค้าเพิ่มเติมจะช่วยให้องค์กรปรับบริการของตนให้เหมาะสมกับข้อมูลลูกค้า กับบริการอัตโนมัติลูกค้าสามารถเลือกข้อมูลที่เขาต้องรวมถึงเลือกบริการอัตโนมัติขอโทรกลับหรือรอในคิวระบบ IVR จะถูกติดตั้งตามปกติในบ้านและดูแลโดยผู้ให้บริการ IVR ที่ตั้งค่าระบบผ่านเครือข่ายของลูกค้า มีข้อ จำกัด ระบบ IVR เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีโทรศัพท์ที่ตอบด้วยตนเอง แต่ประโยชน์ให้กับลูกค้าและองค์กรโดยป้องกันข้อจำกัดเหล่านี้ หากกำลังมองหาการติดต่อลูกค้าที่มีค่าสำหรับองค์กรของคุณแล้วระบบ IVR ตรวจสอบออนไลน์สำหรับศูนย์บริการข้อมูลและซอฟต์แวร์รู้จำเสียงพูด งานที่ซับซ้อนที่ใช้ระบบรู้จำเสียงพูดและชีวภาพเสียงสามารถบันทึกองค์กรมมากเวลามีค่าของคุณและนำค่าใช้จ่ายของบริษัทลง



ภาพที่ 2.3 ระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR

ระบบสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR)

IVR เป็นระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการกับหน่วยงานและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของท่าน IVR สามารถให้บริการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสถานะต่างๆ เช่น สอบถามอัตรา แลกเปลี่ยนเงินตรา สอบถามเงินปันผล คู่เงินทางโทรศัพท์อัตโนมัติ รายงานสภาพอากาศ การ โฆษณา และสินค้าของบริษัทฯ สอบถามความคืบหน้าอุปกรณ์ที่ส่งซ่อม รายการการแข่งขันกีฬา เป็นต้น โดยสามารถพัฒนาปรับปรุงโปรแกรม ให้เหมาะสมกับหน่วยของท่าน



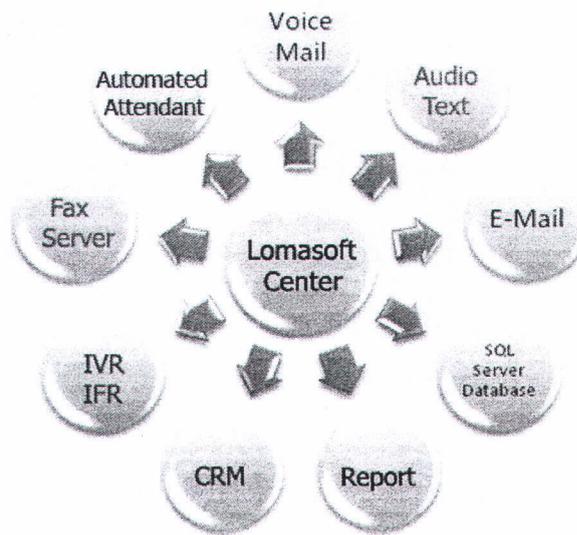
ภาพที่ 2.4 การใช้งานระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR

คุณสมบัติของระบบ IVR

1. สามารถให้บริการได้พร้อมๆ กัน 2 คู่สายขึ้นไป
2. สามารถใช้ร่วมกับระบบ Voice E-CTI ได้
3. สามารถแก้ไข ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกโดยบันทึกเสียงผ่านโทรศัพท์
4. สามารถให้บริการข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงของตัวเลข หรือสถานะต่างๆ ได้
5. สามารถเชื่อมต่อกับโปรแกรมระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่แล้วที่มี ODBC Driver เช่น

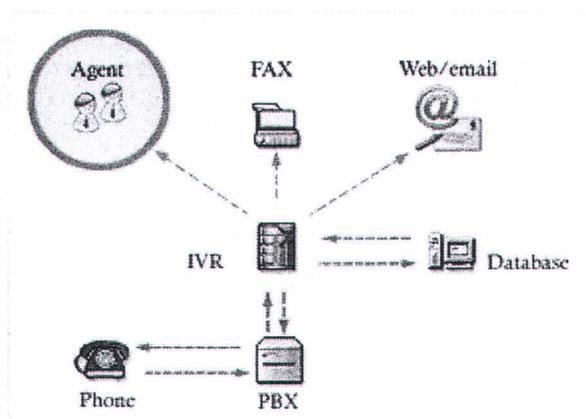
DBASE, FoxBASE, Microsoft Access, Microsoft Excel, Microsoft SQL Server, FoxPro, Paradox, Sybase, Informix, Text File เป็นต้น

6. สามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลได้มากกว่า 1 ฐานข้อมูลในระบบเดียวกัน
7. สามารถรายงานผลที่เป็นตัวเลขหรือข้อความ เปลี่ยนเป็นเสียงได้
8. สามารถปรับปรุงระบบให้เหมาะสมกับหน่วยงานของท่าน
9. มีระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล (Password)
10. เก็บสถิติและทำรายงานของผู้เข้ามาใช้บริการ โดยแสดงผลเป็นกราฟและข้อความ



ภาพที่ 2.5 ระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR การใช้งานกับระบบอื่นๆ

ระบบบริการข้อมูลจากฐานข้อมูลเป็นเสียง (Interactive Voice Response : IVR) หรือที่นิยมเรียกกันทั่วไปว่า ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ระบบนี้จะเป็นลักษณะของการโต้ตอบข้อมูลด้วยเสียง ระหว่างผู้ใช้บริการหรือผู้โทรเข้ากับเครื่องโทรศัพท์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การค้นหาข้อมูลตัวเลขหรือข้อความในฐานข้อมูลมาแสดง โดยผู้ใช้บริการ จะต้องกดรหัส ประจำตัว หรือ Password หรือ ตัวเลขต่างๆ บนแป้น โทรศัพท์ เพื่อทำการเลือกรายการ ที่ต้องการ และระบบจะทำการแปลงสัญญาณนั้น ไปค้นหาในฐานข้อมูล (Database) เพื่อเรียกข้อมูลมาแสดงเป็นเสียง ระบบบริการข้อมูลจากฐานข้อมูลเป็นเสียง (Interactive Voice Response : IVR) เป็นระบบที่ใช้สำหรับลดปริมาณงานที่ Agent จะได้รับ หรือเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของ ระบบ Contact Center โดยทั้งหมดนี้จัดเป็นระบบบริการลูกค้าแบบอัตโนมัติ ซึ่งจะต่อเข้ากับ PBX และต่อเข้ากับระบบฐานข้อมูลภายใน เมื่อผู้ใช้บริการโทรเข้ามายังระบบ Contact Center หรือ Call Center ส่วนใหญ่จะได้ยินเสียงตอบรับโดย ระบบ IVR เพื่อให้บริการพื้นฐานแก่ลูกค้า ก่อน ตัวอย่างเช่น การสอบถามยอดเงินในบัญชีของธนาคาร การรับปรึกษา และให้คำแนะนำต่างๆ หรือ การสอบถามผลการเรียน เป็นต้น หลังจากนั้นถ้าผู้ใช้บริการต้องการคุยกับพนักงาน ก็สามารถโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ หรือ Agent ได้



ภาพที่ 2.6 การทำงานระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR

ระบบบริการข้อมูลจากฐานข้อมูลเป็นเสียง (Interactive Voice Respond : IVR) คือ การเชื่อมระบบโทรศัพท์เข้ากับฐานข้อมูลของบริษัท เพื่อให้สามารถแสดงข้อมูลตัวเลข หรือข้อความในฐานข้อมูลของบริษัทออกมาเป็นข้อมูลทางเสียง ด้วยระบบนี้ลูกค้าสามารถรับรายงานข้อมูล และทำรายการต่างๆ ที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในฐานข้อมูลของบริษัท ด้วยการกดปุ่มบนแป้นโทรศัพท์ เช่น การเช็คสต็อกสินค้า การสั่งซื้อ การตรวจสอบยอดและโอนเงินระหว่างบัญชี ฯลฯ ลูกค้าสามารถผ่านเข้าสู่ระบบที่เชื่อมกับฐานข้อมูลโดยใช้รหัสผ่านส่วนตัว

1. สามารถเชื่อมต่อการทำงานของระบบโทรศัพท์กับระบบฐานข้อมูล (ODBC) ของธุรกิจนั้น ๆ เพื่อให้ลูกค้าหรือ ผู้โทรเข้าทำรายการต่าง ๆ ผ่านทางโทรศัพท์ เพื่อรับทราบข้อมูลปัจจุบันได้ทันที

2. สามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูล ทั้งแบบตัวเลขและข้อความ

3. สามารถรายงานข้อมูลได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

4. ผู้โทรสามารถเปลี่ยนข้อมูลในฐานข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ได้

5. ผู้โทรสามารถรับฟังข้อมูลได้หลายข้อมูลในการโทรเพียงครั้งเดียว โดยการกดเลือก

ฟังทีละข้อมูล

6. เจ้าของระบบสามารถกำหนดเงื่อนไขให้ครหัสผ่าน ก่อนการเข้าฟังข้อมูลในฐานข้อมูลได้

7. ผู้โทรเข้าสามารถรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง เช่น

7.1 การตรวจเช็คยอดการใช้จ่ายต่างๆ

7.2 การลงทะเบียนเรียนพร้อมเช็คผลการสอบได้จากทางโทรศัพท์

ประเภทธุรกิจ

ประกอบกิจการ โทรคมนาคมและให้บริการทางด้าน โทรคมนาคม ทุกลักษณะ ทุกประเภท รวมถึงกิจการที่ต่อเนื่อง หรือใกล้เคียงกัน หรือที่เกี่ยวข้อง หรือซึ่งเป็นประโยชน์แก่การ ประกอบกิจการ โทรคมนาคม และให้บริการทางด้าน โทรคมนาคมดังกล่าวทั้งในประเทศ ระหว่างประเทศ และนอก ประเทศ

ทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว

10,000,000,000.- บาท (หนึ่งหมื่นล้านบาทถ้วน)

ชนิดหุ้น

เป็นหุ้นสามัญ 1,000,000,000 หุ้น (หนึ่งพันล้านหุ้น)

มูลค่าหุ้นที่ตราไว้

10 บาทต่อหุ้น (สิบบาทถ้วน)

ที่ตั้ง

เลขที่ 99 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210-0298

โทรศัพท์

0 2104 3000

โทรสาร

0 2104 3088

เว็บไซต์

<http://www.catelecom.com>

อี-เมลล์ (E-mail)

contactcenter@catelecom.com

CAT Contact Center

โทร 1322 หรือ 0-2104-1000 ทุกวัน ตลอด 24 ชม.

สัญลักษณ์บริษัท



ภาพที่ 2.8 สัญลักษณ์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

วิสัยทัศน์ : เป็นผู้ให้บริการ ICT รายแรกที่ลูกค้าใช้บริการ

พันธกิจ : 1) พัฒนาทักษะและขีดความสามารถขององค์กรให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบ

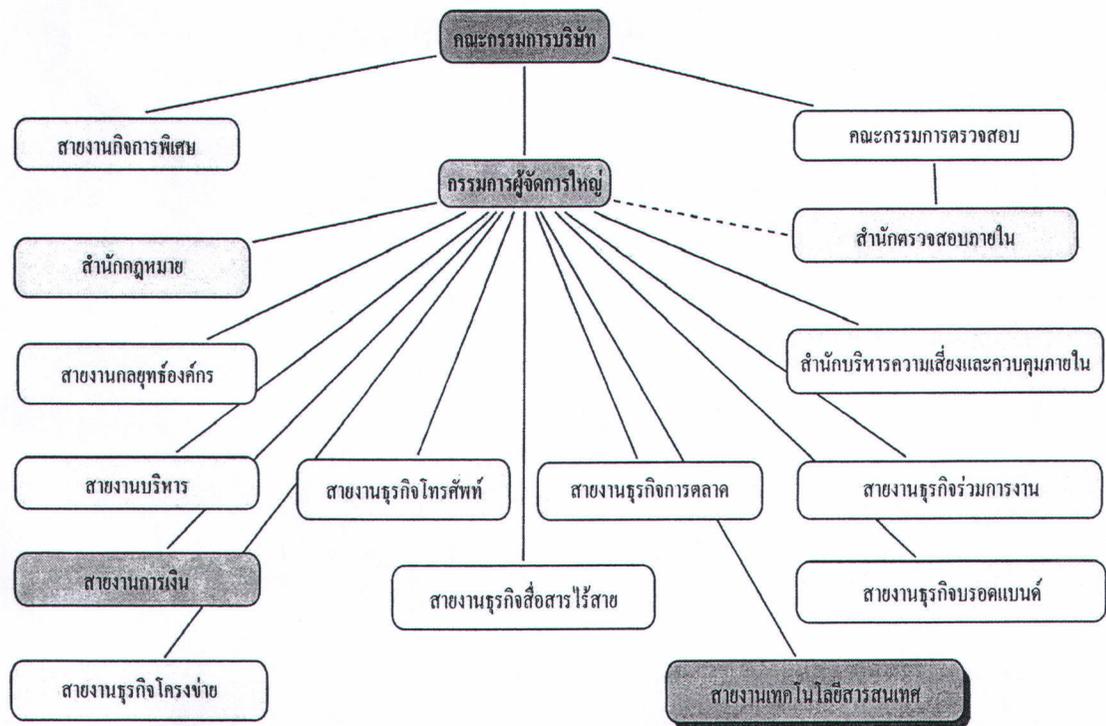
2) ปฏิรูปวัฒนธรรมองค์กรให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ปรับเปลี่ยน กฎระเบียบภายใน และกระบวนการตัดสินใจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจ

3) พัฒนาบริการใหม่ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและการแข่งขัน

4) นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานและให้บริการด้วยคุณภาพที่ได้มาตรฐานในราคาที่แข่งขันได้

Brand : ทางการค้า ใช้คำว่า CAT TELECOM

2.4.2 โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2.9 โครงสร้างองค์กร

หน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนงานของบริษัททศท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน)

1) สายงานกิจการพิเศษ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานเลขานุการ งานธุรการ งานการประชุม การจัดเตรียมงานพิธีการต่างๆ ให้กับผู้บริหารบริษัท และคณะกรรมการบริษัท

2) สำนักตรวจสอบภายใน มีหน้าที่เกี่ยวกับการสอบทาน และประเมินความเสี่ยง รวมถึงการประเมินความเพียงพอ และความมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายในที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานและระบบสารสนเทศขององค์กร ซึ่งกิจกรรมที่ดำเนินการจะเกี่ยวกับความเชื่อถือได้และความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลทางการเงิน ตรวจสอบการปฏิบัติงาน การรักษาสินทรัพย์ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของบริษัท

3) สำนักกฎหมาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านกฎหมาย คดีความต่างๆ รวมทั้งการดำเนินการยกร่าง ปรับปรุง แก้ไข กฎ ระเบียบ ข้อกำหนด คำสั่ง ของบริษัท พิจารณาให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการวางหลักเกณฑ์และวิธปฏิบัติในการปฏิบัติงานของบริษัท ให้สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ ประกาศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัท ทั้งภาครัฐและเอกชน

4) สำนักบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบในการดำเนินงาน และการบริหารงานของหน่วยงาน การจัดการ และการบริหารความเสี่ยงของบริษัท

5) สายงานบริหาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการอำนวยความสะดวก กฎหมาย การสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุง ควบคุมงานก่อสร้าง จัดระบบสาธารณูปโภค การซื้อ การจ้าง และการบริหารอาคารและที่ดิน ตลอดจนกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เพื่อให้บุคลากรของบริษัทมีขีดความสามารถและสามารถปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง โครงสร้าง วัฒนธรรมองค์กร ที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจ

6) สายงานการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการบริหารงบประมาณการเงิน การลงทุน ให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจของบริษัท จัดทำงบการเงินและรายละเอียดประกอบให้ถูกต้องตามมาตรฐาน และระเบียบที่กำหนดไว้ บริหารต้นทุน ความเสี่ยงทางการเงิน สินทรัพย์ หนี้สิน ตลอดจนภาษี ให้เป็นไปตามข้อเท็จจริงและกฎระเบียบ รวมทั้งกำกับดูแลส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับนักลงทุนสัมพันธ์

7) สายงานธุรกิจการตลาด มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน การบริหารจัดการธุรกิจหลักของบริษัทในการกำกับดูแลการดำเนินงาน การพัฒนาด้านตลาดและการขาย การวิเคราะห์วิจัยการตลาดเพื่อส่งเสริมการขาย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การบริการข้อมูล และข่าวสารแก่ลูกค้า การให้บริการ โทรคมนาคม และรับชำระค่าบริการ โทรคมนาคม รวมทั้งการประสานงานติดตามหนี้ในพื้นที่รับผิดชอบในเบื้องต้น

8) สายงานกลยุทธ์องค์กร มีหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านการบริหารจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท การบริหารข้อมูลทางธุรกิจ การจัดทำมาตรฐานคุณภาพระบบและบริการ การประสานงานสัมพันธ์กับบุคคล/หน่วยงานในระดับนโยบาย การพัฒนาองค์กร และดำเนินการประสานงานกับองค์กร โทรคมนาคมระหว่างประเทศ

9) สายงานธุรกิจโครงข่าย มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการ การกำกับดูแลการวางแผน การพัฒนา ระบบโครงข่าย ตลอดจนควบคุมคุณภาพบริการ และวิเคราะห์ตรวจสอบปัญหาข้อขัดข้องการให้บริการ

10) สายงานธุรกิจโทรศัพท์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการ การกำกับดูแลการวางแผน การพัฒนา ธุรกิจโทรศัพท์ ตลอดจนควบคุมคุณภาพบริการ และวิเคราะห์ตรวจสอบปัญหาข้อขัดข้องการให้บริการ

11) สายงานธุรกิจสื่อสารไร้สาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการ การกำกับดูแลการวางแผน การพัฒนา ธุรกิจสื่อสารไร้สาย ตลอดจนควบคุมคุณภาพบริการ และวิเคราะห์ตรวจสอบปัญหาข้อขัดข้องการให้บริการ

12) สายงานธุรกิจบรอดแบนด์ สาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการ การกำกับดูแลการวางแผน การพัฒนา ธุรกิจบรอดแบนด์ ตลอดจนควบคุมคุณภาพบริการ และวิเคราะห์ตรวจสอบปัญหาข้อขัดข้องการให้บริการ

13) สายงานธุรกิจร่วมการงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่เกี่ยวข้องกับการร่วมกิจการในรูปแบบต่างๆ เช่น กิจการร่วมการงาน กิจการร่วมลงทุน กิจการร่วมค้า เป็นต้น และการร่วมเป็นพันธมิตรในลักษณะ Business Alliance การร่วมกลุ่มศึกษา และการร่วมกลุ่มพัฒนา เป็นต้น

14) สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่กำกับดูแล วางแผน การวางกลยุทธ์ การบริหาร การพัฒนา ตรวจสอบคุณภาพบริการ และวิเคราะห์ปัญหาข้อขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.4.3 บริการหลัก

บริการหลักของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้แก่ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ บริการสื่อสารข้อมูล บริการสื่อสารไร้สายระบบเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างประเทศและในประเทศ บริการอินเทอร์เน็ต และบริการด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรในยุคโลกไร้พรมแดน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ดังนั้นบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จึงได้จัดตั้งหน่วยงานให้รับผิดชอบในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง มีหน้าที่ในการบริหารและจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับใช้เป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีของหน่วยงาน และนำเสนอกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทเทคโนโลยี สารสนเทศในระดับกระทรวงด้วย ในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้เน้นการเชื่อมโยงใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ การลดความสูญเปล่าที่เกิด

จากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงานหรือล้าสมัยเกินความจำเป็นมาใช้ รวมทั้งการใช้เครือข่ายสื่อสารข้อมูลร่วมกันอย่างเหมาะสม เพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนของการลงทุนสร้างเครือข่ายที่ไม่จำเป็น

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีพนักงานเกือบ 6,000 คน แบ่งแยกการปฏิบัติงาน หลายสายงาน ซึ่งแต่ละสายงานก็มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน แต่มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลในด้านการบริหารจัดการร่วมกัน เช่น ข้อมูลด้าน บัญชี การเงิน ข้อมูลด้านสินทรัพย์ ข้อมูลด้านงบประมาณ ข้อมูลด้านระบบต้นทุน ข้อมูลด้านระบบสั่งซื้อ เป็นต้น

หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องดำเนินการสนับสนุนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีทุกด้าน จึงต้องมีการบริหารจัดการกับเหตุขัดข้องที่เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร จึงเป็นงานที่ต้องให้บริการมีการใช้งาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แก่หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร ได้ใช้งาน โดยสามารถแจ้งเหตุขัดข้องการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับงานในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ จึงต้องเป็นระบบที่ดี มีประสิทธิภาพในการใช้งาน และต้องสามารถนำมาใช้ประโยชน์กับการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยก่อให้เกิด ความถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ทันสมัย และสามารถแก้ไขปัญหาลักษณะต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องเดียวกันตามลำดับต่อไปนี้

นภารัตน์ เสือจงพรุ (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์ พบว่า พนักงานประจำสำนักงานโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ต่อจำนวนลูกค้า เวลาที่ใช้ในการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้า นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ จากสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยในการทำวิจัยในครั้งนี้ ได้นำปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้บริการนั้นเกิดประสิทธิภาพ คือ มาตรฐาน ISO 9002 ความผูกพันต่อองค์กร และความตระหนักถึงการแข่งขันว่าจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้นเพียงใดนั้น เพื่อให้องค์กร ได้นำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการให้ลูกค้าได้รับความประทับใจ

จากการศึกษาสรุปได้ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการให้บริการให้ลูกค้าได้รับความประทับใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยที่ต่อเนื่อง

นอกจากผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเห็นว่างานวิจัยต่อเนื่องควรจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการ IVR ทั้งนี้เนื่องจาก การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตเรื่อง “ความเป็นไปได้ในการให้บริการ IVR ที่ลูกค้าพึงพอใจ” จึงน่าสนใจ

ไพรพนา ศรีเสน (2544) ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้รับบริการเห็นด้วยกับคุณภาพบริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ และจากการศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการเห็นได้ด้วยความคาดหวังคุณภาพบริการ ด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร เพราะการบริการจะเป็นตัวชี้วัดในรายได้ นั่นคือความอยู่รอดของสถานประกอบการทางด้านสาธารณสุข

จากการศึกษาสรุปได้ว่าคุณภาพบริการ ส่งผลต่อการให้บริการและการประกอบกิจการ
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยที่ต่อเนื่อง

นอกจากผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเห็นว่างานวิจัยต่อเนื่องควรจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการของการให้บริการ IVR ทั้งนี้เนื่องจาก การให้บริการที่มีคุณภาพ จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตเรื่อง “คุณภาพการให้บริการ IVR ที่ดี” จึงน่าสนใจ

อัครเศรษฐ์ แสงศิริสุวรรณ (2540 :17) ได้ทำการศึกษา เรื่องการศึกษาแนวทางปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากรเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคหลายด้าน เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนของกฎหมาย การใช้ภาษาต่างประเทศในการติดต่อสื่อสารผู้เขียนโปรแกรม ยังขาดความชำนาญและขาดประสบการณ์ บุคลากรขาดการเรียนรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นต้น

จากการศึกษาสรุปได้ว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ ส่งผลต่อการให้บริการและการบริหารจัดการ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยที่ต่อเนื่อง

นอกจากผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเห็นว่างานวิจัยต่อเนื่องควรจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความพร้อมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ IVR มาใช้ ทั้งนี้เนื่องจาก การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ IVR มาใช้ ยังมีปัญหาและอุปสรรค ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตเรื่อง “ความพร้อมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ IVR มาใช้” จึงน่าสนใจ



คณะรัฐศาสตร์ จุฬา (อ้างถึงใน ดำรง วัฒนา, 2540 : 1-13) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานสารสนเทศของกระทรวงมหาดไทย พบว่าประกอบด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมงานเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล การบริหารงาน การจัดการและการพัฒนาบุคลากร เทคโนโลยีสมัยใหม่ งบประมาณและอุปกรณ์ด้านสารสนเทศ กฎระเบียบและข้อบังคับ

จากการศึกษาสรุปได้ว่าการดำเนินงานสารสนเทศ มีส่วนปัจจัยหลายด้าน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยที่ต่อเนื่อง

นอกจากผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเห็นว่างานวิจัยต่อเนื่องควรจะเป็นเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน IVR ทั้งนี้เนื่องจาก การดำเนินงาน IVR ต้องมีปัจจัยหลายด้าน ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน IVR ” จึงน่าสนใจ

ภทรจิต ตระกูลช่าง (2539 อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ :11) ได้ทำการศึกษา เรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์การรัฐ กรณีศึกษา แผนแม่บทกระทรวงสาธารณสุข ปี 2540 – 2544 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) พบว่าการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนของการแผ่ขยาย (Contagion) จากกรณีศึกษาการพัฒนา เทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงมีการวางแผนการพัฒนาประยุกต์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในทุกด้านของงานมีการจัดตั้ง หน่วยงานใหม่ขึ้นรับผิดชอบโดยตรง มีการจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายเพื่อสนับสนุนการพัฒนาด้านนี้เป็นจำนวนมาก

จากการศึกษาสรุปได้ว่าการพัฒนา เทคโนโลยีสารสนเทศ มีส่วนปัจจัยหลายด้าน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยที่ต่อเนื่อง

นอกจากผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเห็นว่างานวิจัยต่อเนื่องควรจะเป็นเรื่องการพัฒนา เทคโนโลยีสารสนเทศ IVR ทั้งนี้เนื่องจาก การพัฒนา เทคโนโลยีสารสนเทศ IVR ต้องมีปัจจัยหลายด้าน ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา เทคโนโลยีสารสนเทศ IVR ” จึงน่าสนใจ

อนุวัตร สมบุญ และ บุญชัย งามวงศ์วัฒนา (2552) (อ้างถึงใน ระบบตรวจสอบและรายงานสภาพเว็บไซต์ผ่าน IVR : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ) ได้อธิบายการใช้งานระบบตรวจสอบและรายงานสถานะเว็บไซต์ผ่านระบบ IVR เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างสคริปต์ตรวจสอบสถานะเว็บไซต์ โปรแกรมสังเคราะห์เสียงภาษาไทยวาจา และโปรแกรม Asterisk ซึ่งทำหน้าที่เป็น IP PBX และทำงานฟังก์ชันโทรศัพท์ทำให้ระบบสามารถทำการตรวจสอบและรายงานสถานะเว็บไซต์ผ่านโทรศัพท์ โดยการส่งข้อความเสียงแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ เพื่อผู้ใช้บริการสามารถทำการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาได้ทันที ระบบตรวจสอบและรายงานสถานะเว็บไซต์ผ่านระบบ IVR เป็นต้นแบบระดับห้องปฏิบัติการที่ได้รับ

การทดสอบแล้วว่าสามารถทำการตรวจสอบและแจ้งรายงานสถานะแก่ผู้ใช้บริการได้จริง และช่วยลดค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้ระบบส่งข้อความสำหรับแจ้งเตือน ทำให้เว็บไซต์สามารถกลับมาใช้งานอย่างรวดเร็วเมื่อมีความผิดปกติ ทำให้เว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

จากการศึกษาสรุปได้ว่า มีการใช้งาน IVR ร่วมกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยที่ต่อเนื่อง

นอกจากผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเห็นว่างานวิจัยต่อเนื่องควรจะเป็นเรื่องมีการใช้งาน IVR ทั้งนี้เนื่องจาก IVR มีการพัฒนา เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง และสามารถทำให้บริการได้หลากหลายบริการ ดังนั้นงานวิจัยในอนาคต เรื่อง “ การให้บริการ IVR ที่มีประสิทธิภาพ ” จึงน่าสนใจ

2.6 บทสรุป

จากผลการศึกษางานวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพอใจในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพในการให้บริการ เวลาที่ใช้ในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาคราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว โดยยึดหลักการบริการที่ดีคือ ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่ ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค และให้บริการโดยยึดหลักประหยัด และการบริการด้านระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารงานของหน่วยงานราชการ ข้อมูลสารสนเทศมีความจำเป็นสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้

เพราะข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งบ่งบอกถึงสภาพการทำงาน ว่าดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอะไร จะแก้ไขหรือปรับปรุงการบริหารและการปฏิบัติอย่างไร รวมถึงการวางแผนงานในอนาคตให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ในการตัดสินใจที่ตื้นนั้นเป็นการตัดสินใจโดยใช้หลักการและเหตุผลต้องอาศัยข้อมูลและสารสนเทศเป็นพื้นฐานหรือปัจจัยหลัก ดังนั้นความสำคัญของสารสนเทศจึงเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ของระบบ ข้อมูลสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่มีค่าสำหรับการวางแผน การควบคุม การตัดสินใจ สำหรับผู้บริหาร รวมถึงการวางแผนงานในอนาคตให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคุณภาพของการบริการสารสนเทศที่ดีจะต้องมีความถูกต้อง ใช้ได้ทันเวลา และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1) งานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่จะพูดถึงประสิทธิภาพ คุณภาพในการให้บริการ เวลาที่ใช้ในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ

2) งานวิจัยที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมงานเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล การบริหารงาน การจัดการและการพัฒนาบุคลากร เทคโนโลยีสมัยใหม่ งบประมาณและอุปกรณ์ด้านสารสนเทศ