

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)” สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ คือ

4.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

4.2 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

4.3 การเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

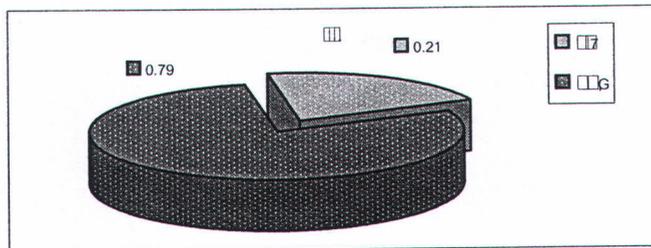
4.4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 280 คน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.1 - 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	55	21.07
หญิง	206	78.93
รวม	261	100

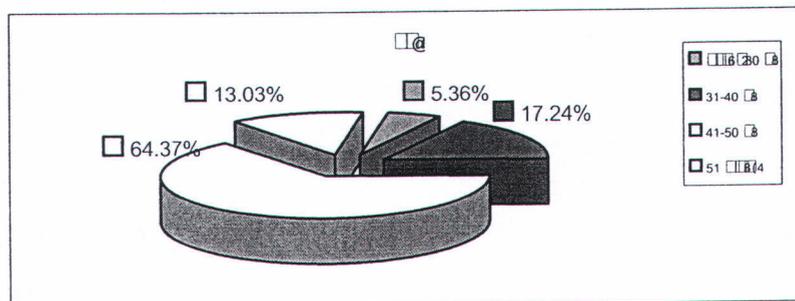


ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 4.1 และภาพที่ 4.1 พบว่า สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 78.93

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	14	5.36
31-40 ปี	45	17.24
41-50 ปี	168	64.37
51 ปี ขึ้นไป	34	13.03
รวม	261	100

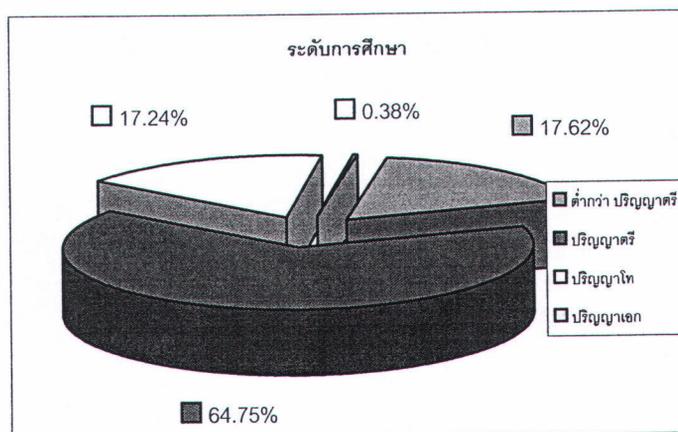


ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 4.2 และภาพที่ 4.2 พบว่า สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี หรือคิดเป็นร้อยละ 64.37

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	46	17.62
ปริญญาตรี	169	64.75
ปริญญาโท	45	17.24
ปริญญาเอก	1	0.38
รวม	261	100

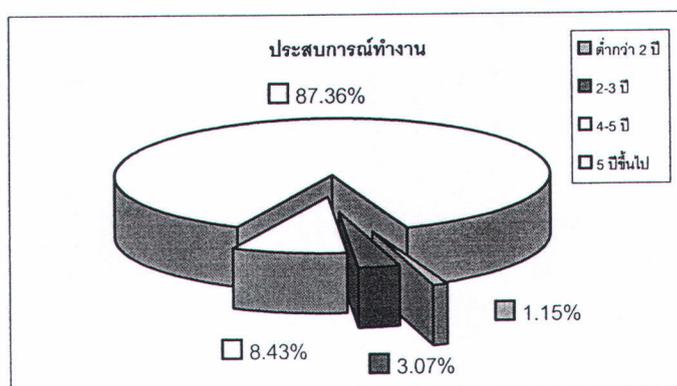


ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4.3 และภาพที่ 4.3 พบว่า สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือคิดเป็นร้อยละ 64.75

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	3	1.15
2-3 ปี	8	3.07
4-5 ปี	22	8.43
5 ปีขึ้นไป	228	87.36
รวม	261	100

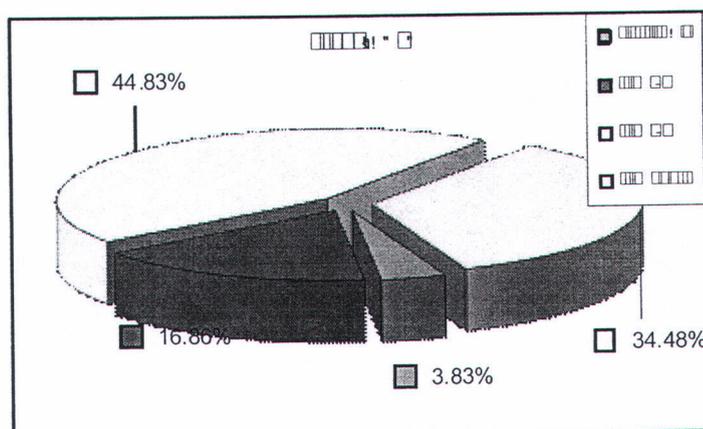


ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

จากตารางที่ 4.4 และภาพที่ 4.4 พบว่า สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป หรือคิดเป็นร้อยละ 87.36

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ระดับ 4	10	3.83
ระดับ 4 - 5	44	16.86
ระดับ 6 - 7	117	44.83
ระดับ 8 ขึ้นไป	91	34.48
รวม	261	100

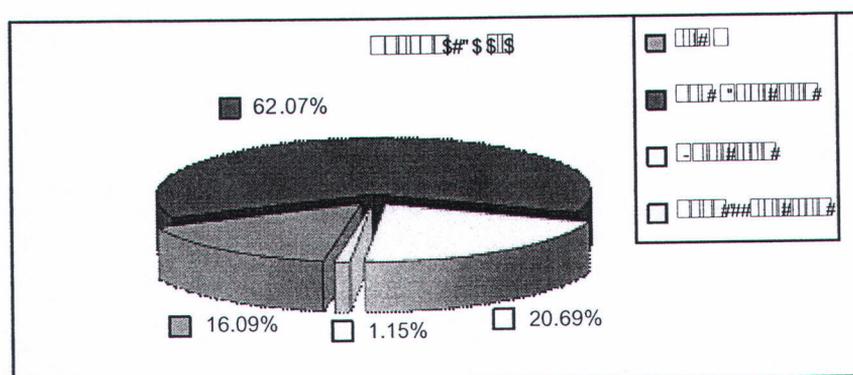


ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามระดับตำแหน่ง

จากตารางที่ 4.5 และภาพที่ 4.5 พบว่า สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่ง ระดับ 6-7 หรือคิดเป็นร้อยละ 44.83

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยใช้บริการ	42	16.09
ต่ำกว่า 1 ครั้ง/เดือน	162	62.07
1-4 ครั้ง/เดือน	54	20.69
มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	3	1.15
รวม	261	100



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

จากตารางที่ 4.6 และภาพที่ 4.6 พบว่า สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ ต่ำกว่า 1 ครั้ง/เดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 62.07

4.2 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 262 คน ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์ ของพนักงาน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.7 – 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ที่ให้บริการ	3.90	0.508	มาก
2	ด้านการใช้งาน	3.87	0.580	มาก
3	ด้านการประชาสัมพันธ์	3.80	0.683	มาก
4	ด้านเมนู	3.93	0.649	มาก
5	ด้านการบริหารจัดการ	3.56	0.603	มาก
6	ด้านผู้ใช้	3.87	0.933	มาก
รวม		3.88	0.560	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ในภาพรวม ปัจจัยทุกด้าน ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.560) โดยให้ความสำคัญด้านเมนูสูงกว่าด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.649) รองลงมาเป็น ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.508) ด้านการใช้งาน ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.580) ถัดไปเป็น ด้านผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.683) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.580) และด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.603) เป็นอันดับท้าย

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ที่ให้บริการ

ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ที่ให้บริการ		ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	คุณภาพเสียงของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ เสียงดัง ฟังชัด	4.02	0.606	มาก
2	ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	4.03	0.580	มาก
3	ขั้นตอนการให้บริการ กระชับ ชัดเจนมีความเหมาะสม	3.82	0.645	มาก
4	กระบวนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว คล่องตัว	3.64	0.644	มาก
5	ครอบคลุมเหตุขัดข้องที่ต้องการแจ้ง	3.87	0.622	มาก
6	คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน	3.74	0.672	มาก
7	ใช้ระบบสารสนเทศฐานข้อมูล เพื่อความรวดเร็ว ในการให้บริการ	3.64	0.575	มาก
8	มีการใช้เทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีคุณภาพ ในการให้บริการ	3.78	0.610	มาก
รวม		3.90	0.5.8	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ที่ให้บริการ ได้แก่ คุณภาพเสียงของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ เสียงดัง ฟังชัด ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.606) ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.580) ขั้นตอนการให้บริการ กระชับ ชัดเจนมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.645) กระบวนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว คล่องตัว ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.644) ครอบคลุมเหตุขัดข้องที่ต้องการแจ้ง ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.622) คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.672) ใช้ระบบสารสนเทศฐานข้อมูล เพื่อความรวดเร็ว ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.575) และมีการใช้เทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีคุณภาพ ในการให้บริการ ($\bar{X} =$



3.78, S.D. = 0.610) ทุกปัจจัยจัดอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด นั่นคือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.580) จัดอยู่ในระดับมาก สูงกว่าปัจจัยอื่นๆ เกือบพอๆ กับคุณภาพเสียงของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ เสียงดัง ฟังชัด ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.606) รองลงมา คือ ครอบคลุมเหตุขัดข้องที่ต้องการแจ้ง ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.622) ซึ่งต่างไม่มากกับขั้นตอนการให้บริการ กระชับ ชัดเจนมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.645) และกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว คล่องตัว ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.644) ใช้ระบบสารสนเทศฐานข้อมูล เพื่อความรวดเร็ว ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.575) เป็นอันดับท้าย

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านการใช้งาน

ด้านการใช้งาน		ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	เบอร์ติดต่อศูนย์รับแจ้งฯ จำได้ง่าย	4.00	0.606	มาก
2	ผู้แจ้งฯ รับทราบข้อมูลการให้บริการต่างๆ	3.68	0.703	มาก
3	ช่องทางในการติดต่อ สะดวก ง่าย มีหลายช่องทาง	3.71	0.661	มาก
4	ข้อแนะนำและขั้นตอนการใช้งาน ฟังง่าย เข้าใจง่าย	4.03	0.666	มาก
5	ระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้ง กระชับ รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย	4.12	0.756	มาก
6	ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ สามารถช่วยให้ผู้แจ้งฯ แจ้งเหตุขัดข้องได้	3.80	0.648	มาก
7	ความรวดเร็วของระบบตั้งแต่เริ่มใช้งานจนจบ	3.81	0.666	มาก
8	ได้คุยกับเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง เร็ว	4.56	0.813	มากที่สุด
9	ความถี่ในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ จนเกิดความเคยชิน	3.45	0.911	มาก
10	การสื่อสารในการแจ้ง ได้กระจ่าง ชัดเจน	3.74	0.742	มาก
รวม		3.87	0.580	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านการใช้งาน คือ ได้คุยกับเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง เร็ว ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.813$) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่เหลือทั้งหมดจัดอยู่ในระดับมาก นั่นคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้ง กระจับ รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย ($\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.756$) ข้อเสนอแนะและขั้นตอนการใช้งาน ฟังง่าย เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.666$) เบอร์ติดต่อศูนย์รับแจ้งฯ จำได้ง่าย ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.606$) รองลงมาเป็นความรวดเร็วของระบบตั้งแต่เริ่มใช้งานจนจบ ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.666$) พอๆกับ ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ สามารถช่วยให้ผู้แจ้งฯ แจ้งเหตุขัดข้องได้ ($\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.648$) ถัดมาเป็นการสื่อสารในการแจ้ง ได้กระจ่าง ชัดเจน ($\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.742$) ช่องทางในการติดต่อ สะดวก ง่าย มีหลายช่องทาง ($\bar{X} = 3.71, S.D. = 0.661$) ผู้แจ้งฯ รับประทานข้อมูลการให้บริการต่างๆ ($\bar{X} = 3.68, S.D. = 0.703$) และ ความถี่ในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ จนเกิดความเคยชิน ($\bar{X} = 3.45, S.D. = 0.911$) เป็นอันดับท้ายสุด

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์		ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ข้อความประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.79	0.770	มาก
2	ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อ Intranet ให้มีความน่าสนใจ	3.62	0.624	มาก
3	ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเสียงตามสาย ให้มีความน่าสนใจ	3.63	0.653	มาก
4	ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือเวียน ให้มีความน่าสนใจ	3.73	0.732	มาก
5	ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง	3.74	0.684	มาก
6	ควรมีการประชาสัมพันธ์เมนูการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ	3.70	0.596	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์		ระดับความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความ
7	ควรมีการประชาสัมพันธ์เมนูทางจัดการใช้งาน และเทคนิคการ ใช้งาน ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ	3.85	0.814	มาก
8	ความหลากหลายข้อมูลสารสนเทศ สำหรับการประชาสัมพันธ์	3.50	0.618	มาก
9	ควรมีการประชาสัมพันธ์เมนูที่ใช้บ่อยๆ มีทางลัดให้เลือกกด	3.81	0.724	มาก
รวม		3.80	0.683	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านการประชาสัมพันธ์ ทุกปัจจัยจัดอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากต่ำไปสูงดังนี้ ความหลากหลายข้อมูลสารสนเทศ สำหรับการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.617) ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อ Intranet ให้มีความน่าสนใจ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.623) ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเสียงตามสาย ให้มีความน่าสนใจ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.652) ควรมีการประชาสัมพันธ์เมนูการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.595) ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือเวียน ให้มีความน่าสนใจ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.731) ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.683) ข้อความประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.768) ควรมีการประชาสัมพันธ์เมนูที่ใช้บ่อยๆ มีทางลัดให้เลือกกด ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.723) ควรมีการประชาสัมพันธ์เมนูทางจัดการใช้งาน และเทคนิคการใช้งาน ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.813) มากเป็นอันดับสูงสุด

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านเมนู

ด้านเมนู		ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ความชัดเจนของเมนู ข้อความมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.07	0.774	มาก
2	ความสะดวกในการเลือกกดเมนูที่ต้องการ	3.79	0.632	มาก
3	เมนูการแจ้งใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.92	0.724	มาก
4	เมนูไม่ซับซ้อนมากนัก	4.06	0.777	มาก
5	มีเมนูทางลัดให้เลือกกด	4.17	0.786	มาก
6	มีการจัดกลุ่มความสำคัญเมนู	3.80	0.669	มาก
7	มีการออกแบบเมนู ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงความต้องการ	3.80	0.643	มาก
รวม		3.93	0.649	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กรด้านเมนู ทุกปัจจัย จัดอยู่ในระดับมาก เรียงจากต่ำไปสูงดังนี้ ความสะดวกในการเลือกกดเมนูที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.631) มีการออกแบบเมนู ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงความต้องการ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.642) ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเสียงตามสาย ให้มีความน่าสนใจ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.652) มีการจัดกลุ่มความสำคัญเมนู ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.667) เมนูการแจ้งใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.723) ความชัดเจนของเมนู ข้อความมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.773) เมนูไม่ซับซ้อนมากนัก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.776) มีเมนูทางลัดให้เลือกกด ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.784) มากเป็นอันดับสูงสุด



ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านการบริหารจัดการ

ด้านการบริหารจัดการ		ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	จัดการกระบวนการต่างๆ ในการใช้งาน ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา	3.58	0.712	มาก
2	จัดการบริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ที่ดี ทันสมัย	3.31	0.569	มาก
3	จัดการฐานข้อมูลให้เพียงพอแก่บริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อแก้ไขเหตุขัดข้อง ได้ครบถ้วน	3.26	0.557	มาก
4	จัดเก็บข้อมูลปัญหาเหตุขัดข้อง ให้ครบถ้วน	3.52	0.586	มาก
5	จัดการบริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	3.33	0.566	มาก
6	จัดการให้บริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ตามลำดับ ความสำคัญ ก่อนหลัง	3.44	0.615	มาก
7	จัดการให้บริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ได้ตรงความต้องการของผู้แจ้ง	3.66	0.756	มาก
8	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล/ออกแบบระบบ ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานของ ระบบระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ	3.82	0.853	มาก
9	มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน	3.38	0.594	มาก
10	จัดการการลดความซ้ำซ้อนในการทำงานด้วยระบบสารสนเทศ	3.54	0.622	มาก
รวม		3.56	0.603	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านการบริหารจัดการ ทุกปัจจัยจัดอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากต่ำไปสูงดังนี้ จัดการฐานข้อมูลให้เพียงพอแก่บริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ เพื่อแก้ไขเหตุขัดข้อง ได้ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.557) จัดการบริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ ที่ดีทันสมัย ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.569) จัดการบริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.666) มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.594) จัดการให้บริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ ตามลำดับ ความสำคัญ ก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.615) จัดเก็บข้อมูลปัญหาเหตุขัดข้องให้ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.586) จัดการการลดความซ้ำซ้อนในการทำงานด้วยระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.622) จัดการกระบวนการต่างๆ ในการใช้งาน ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ ให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.712) จัดการให้บริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ ได้ตรงความต้องการของผู้แจ้ง ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.756) และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแล/ออกแบบระบบ ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานของ ระบบระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.853) มากเป็นอันดับสูงสุด

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านผู้ใช้งาน

ด้านผู้ใช้งาน		ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ยอมรับเทคโนโลยีกับปัจจัยต่างๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ	4.25	0.801	มากที่สุด
2	รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ	4.09	0.845	มาก
3	มีประสบการณ์การใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ	4.09	0.853	มาก
4	ความถี่การใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ	3.62	1.189	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านผู้ใช้งาน		ระดับความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความ
5	รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ	3.97	0.888	มาก
6	มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ	3.96	0.902	มาก
7	ได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ หลากหลายช่องทาง	3.95	0.908	มาก
8	ความสนใจในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ	3.89	0.914	มาก
รวม		3.87	0.933	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านผู้ใช้งาน โดยมียอมรับเทคโนโลยีกับปัจจัยต่างๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.801) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยอื่นๆ ที่เหลือทั้งหมดจัดอยู่ในระดับมาก ดังนี้ รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.845) มีประสบการณ์การใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.853) ถัดมาคือ รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.888) มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.902) ได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ หลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.908) ความสนใจในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.914) และความถี่การใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 1.189) เป็นอันดับท้ายสุด

4.3 การเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 261 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบสภาพทั่วไปพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.14 – 4.19 ดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้	ชาย		หญิง		p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ที่ให้บริการ	3.81	0.612	3.92	0.476	0.508
2. ด้านการใช้งาน	3.80	0.743	3.89	0.529	0.580
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.85	0.737	3.78	0.669	0.683
4. ด้านเมนู	3.86	0.729	3.95	0.627	0.649
5. ด้านการบริหารจัดการ	3.56	0.639	3.56	0.595	0.603
6. ด้านผู้ใช้	3.73	0.971	3.90	0.921	0.933
ภาพรวมทั้ง 6 ด้าน	3.77	0.621	3.91	0.540	0.560

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ทั้งเพศชายและเพศหญิง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางด้านสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า ทั้ง 2 เพศ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเทคนิค / อุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.5330439	1	0.5330439	2.0706525	0.1513647
	ภายในกลุ่ม	66.673853	259	0.257428		
	รวม	67.206897	260			
2. ด้านการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.3577158	1	0.3577158	1.0637934	0.3033137
	ภายในกลุ่ม	87.092476	259	0.3362644		
	รวม	87.450192	260			
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.2312813	1	0.2312813	0.4950311	0.4823236
	ภายในกลุ่ม	121.00627	259	0.4672057		
	รวม	121.23755	260			
4. ด้านเมนู	ระหว่างกลุ่ม	0.3347925	1	0.3347925	0.7937551	0.373794
	ภายในกลุ่ม	109.24184	259	0.4217831		
	รวม	109.57663	260			
5. ด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	0.0003795	1	0.0003795	0.0010399	0.9742993
	ภายในกลุ่ม	94.518778	259	0.3649374		
	รวม	94.519157	260			
6. ด้านผู้ใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.3391701	1	1.3391701	1.5417573	0.2154797
	ภายในกลุ่ม	224.96734	259	0.8685998		
	รวม	226.30651	260			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ภาพรวมทั้ง 6 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	0.8904977	1	0.8904977	2.8587758	0.0920796
	ภายในกลุ่ม	80.67751	259	0.3114962		
	รวม	81.568008	260			

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่อายุต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน พบว่า พนักงานที่อายุต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเทคนิค / อุปกรณ์	ระหว่าง กลุ่ม	0.960415	3.00	0.320	1.241962	0.294973
	ภายในกลุ่ม	66.24648	257.00	0.258		
	รวม	67.2069	260.00			
2. ด้านการใช้งาน	ระหว่าง กลุ่ม	0.226405	3.00	0.075	0.222364	0.880816
	ภายในกลุ่ม	87.22379	257.00	0.339		
	รวม	87.45019	260.00			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4.256006	3.00	1.419	3.116713	0.026724*
	ภายในกลุ่ม	116.9815	257.00	0.455		
	รวม	121.2375	260.00			
4. ด้านเมนู	ระหว่างกลุ่ม	3.213224	3.00	1.071	2.587978	0.053496
	ภายในกลุ่ม	106.3634	257.00	0.414		
	รวม	109.5766	260.00			
5. ด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	4.241029	3.00	1.414	4.024395	0.008022*
	ภายในกลุ่ม	90.27813	257.00	0.351		
	รวม	94.51916	260.00			
6. ด้านผู้ใช้	ระหว่างกลุ่ม	7.276331	3.00	2.425	2.845905	0.038166*
	ภายในกลุ่ม	219.0302	257.00	0.852		
	รวม	226.3065	260.00			
ภาพรวมทั้ง 6 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3.292907	3.00	1.098	3.603858	0.014028*
	ภายในกลุ่ม	78.2751	257.00	0.305		
	รวม	81.56801	260.00			

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.16 ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ระดับการศึกษาต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน พบว่าพนักงานที่ระดับการศึกษาต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริหารจัดการ ด้านผู้ใช้ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเทคนิค / อุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	5.2587307	3.00	1.753	7.2721754	0.0001063*
	ภายในกลุ่ม	61.948166	257.00	0.241		
	รวม	67.206897	260.00			
2. ด้านการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.5311824	3.00	0.177	0.523529	0.6664739
	ภายในกลุ่ม	86.919009	257.00	0.338		
	รวม	87.450192	260.00			
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.7609231	3.00	0.587	1.2626103	0.2876911
	ภายในกลุ่ม	119.47662	257.00	0.465		
	รวม	121.23755	260.00			
4. ด้านเมนู	ระหว่างกลุ่ม	1.6577189	3.00	0.553	1.315907	0.2696433
	ภายในกลุ่ม	107.91891	257.00	0.420		
	รวม	109.57663	260.00			

ตารางที่ 4.17 ต่อ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
5. ด้านการบริหาร จัดการ	ระหว่างกลุ่ม	0.526384	3.00	0.175	0.4797556	0.6966431
	ภายในกลุ่ม	93.992773	257.00	0.366		
	รวม	94.519157	260.00			
6. ด้านผู้ใช้	ระหว่างกลุ่ม	7.8081083	3.00	2.603	3.0613249	0.0287486*
	ภายในกลุ่ม	218.49841	257.00	0.850		
	รวม	226.30651	260.00			
ภาพรวมทั้ง 6 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	5.7799295	3.00	1.927	6.5333138	0.0002833*
	ภายในกลุ่ม	75.788078	257.00	0.295		
	รวม	81.568008	260.00			

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.17 ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ประสบการณ์ทำงานต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านพบว่า พนักงานที่ประสบการณ์ทำงานต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ด้านผู้ใช้ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเทคนิค / อุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.680158	3.00	0.227	0.875841	0.454124
	ภายในกลุ่ม	66.52674	257.00	0.259		
	รวม	67.2069	260.00			
2. ด้านการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	2.924181	3.00	0.975	2.963643	0.032695*
	ภายในกลุ่ม	84.52601	257.00	0.329		
	รวม	87.45019	260.00			
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	5.790617	3.00	1.930	4.296891	0.005581*
	ภายในกลุ่ม	115.4469	257.00	0.449		
	รวม	121.2375	260.00			
4. ด้านเมนู	ระหว่างกลุ่ม	7.192401	3.00	2.397	6.018008	0.000562*
	ภายในกลุ่ม	102.3842	257.00	0.398		
	รวม	109.5766	260.00			
5. ด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	5.839767	3.00	1.947	5.641371	0.000929*
	ภายในกลุ่ม	88.67939	257.00	0.345		
	รวม	94.51916	260.00			
6. ด้านผู้ใช้	ระหว่างกลุ่ม	43.26102	3.00	14.420	20.24648	8.24262
	ภายในกลุ่ม	183.0455	257.00	0.712		
	รวม	226.3065	260.00			

ตารางที่ 4.18 ต่อ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ภาพรวมทั้ง 6 ด้าน	ระหว่าง กลุ่ม	13.66264	3.00	4.554	17.23624	3.14527
	ภายในกลุ่ม	67.90536	257.00	0.264		
	รวม	81.56801	260.00			

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.18 ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ระดับตำแหน่งต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน พบว่าพนักงานที่ระดับตำแหน่งต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านเมนู ด้านบริหารจัดการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร จำแนกตามความถี่ในการใช้งาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านเทคนิค / อุปกรณ์	ระหว่าง กลุ่ม	0.464392	3.00	0.155	0.596066	0.618103
	ภายในกลุ่ม	66.7425	257.00	0.260		
	รวม	67.2069	260.00			

ตารางที่ 4.19 ต่อ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2. ด้านการใช้งาน	ระหว่าง กลุ่ม	0.640668	3.00	0.214	0.632233	0.594823
	ภายในกลุ่ม	86.80952	257.00	0.338		
	รวม	87.45019	260.00			
3. ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่าง กลุ่ม	7.407081	3.00	2.469	5.574429	0.001016*
	ภายในกลุ่ม	113.8305	257.00	0.443		
	รวม	121.2375	260.00			
4. ด้านเมนู	ระหว่าง กลุ่ม	1.814283	3.00	0.605	1.442281	0.230921
	ภายในกลุ่ม	107.7623	257.00	0.419		
	รวม	109.5766	260.00			
5. ด้านการบริหาร จัดการ	ระหว่าง กลุ่ม	2.542967	3.00	0.848	2.36852	0.071178
	ภายในกลุ่ม	91.97619	257.00	0.358		
	รวม	94.51916	260.00			
6. ด้านผู้ใช้	ระหว่าง กลุ่ม	10.05343	3.00	3.351	3.982572	0.008481*
	ภายในกลุ่ม	216.2531	257.00	0.841		
	รวม	226.3065	260.00			
ภาพรวมทั้ง 6 ด้าน	ระหว่าง กลุ่ม	3.5259	3.00	1.175	3.870374	0.009846*
	ภายในกลุ่ม	78.04211	257.00	0.304		
	รวม	81.56801	260.00			

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.19 ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ความถี่ในการใช้งานต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านพบว่า พนักงานที่ความถี่ในการใช้งานต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านผู้ใช้ แตกต่างอย่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั้งหมดจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 261 คน สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

4.4.1 ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ที่ให้บริการ ควรใช้ภาษาในการสื่อสาร ชัดเจน เข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการ กระชับ ชัดเจนมีความเหมาะสม กระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว คล่องตัว ครอบคลุมเหตุขัดข้องที่ต้องการแจ้ง และคำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน

4.4.2 ด้านการใช้งาน ควรขอแนะนำและขั้นตอนการใช้งาน ฟังง่าย เข้าใจง่าย ระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้ง กระชับ รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย มีความรวดเร็วของระบบตั้งแต่เริ่มใช้งานจนจบ และได้คุยกับเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง เร็ว

4.4.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แสดงข้อคิดเห็น

4.4.4 ด้านเมนู ควรออกแบบเมนูให้มีความชัดเจนของเมนู ข้อความมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความสะดวกในการเลือกกดเมนูที่ต้องการ เมนูการแจ้งใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อนมากนัก มีเมนูทางเลือกให้เลือกกด มีการจัดกลุ่มความสำคัญเมนู และถูกต้อง ครบถ้วน ตรงความต้องการ

4.4.5 ด้านการบริหารจัดการ ควรจัดการกระบวนการต่างๆ ในการใช้งาน ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ ให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา จัดการฐานข้อมูลให้เพียงพอแก่บริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ เพื่อแก้ไขเหตุขัดข้อง ได้ครบถ้วน จัดเก็บข้อมูลปัญหาเหตุขัดข้อง ให้ครบถ้วน จัดการบริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการตามลำดับ ความสำคัญ ก่อนหลัง ได้ตรงความต้องการของผู้แจ้ง เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล/ออกแบบระบบ ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานของ ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน

4.4.6 ด้านผู้ใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ใช้ แต่จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมความว่า ยังขาดการยอมรับเทคโนโลยีกับปัจจัยต่างๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ ยังไม่รู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ และยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ