

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)” สามารถสรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ สำหรับรับแจ้งเหตุขัดข้อง ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1) ประชากร หมายถึง พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เฉพาะที่ปฏิบัติงานในฝ่ายที่เป็นธุรการรวม ณ สำนักงานใหญ่ หลักสี่ จำนวน 567 คน (ข้อมูลจากระบบงานบุคคล ณ วันที่ 4 กันยายน 2552)

2) กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง พนักงานของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เฉพาะที่ปฏิบัติงานในฝ่ายที่เป็นธุรการรวม ณ สำนักงานใหญ่ หลักสี่ โดยคำนวณหาจำนวนจากสูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane : 1970) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 235

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklists) จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 52 ข้อ



5.3 การทดสอบและหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

5.3.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข จากอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเครื่องมือที่สร้าง นำแบบสอบถามว่าแบบสอบถามแต่ละปัจจัยรายด้านสอดคล้องกับนิยามตัวแปรหรือไม่ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งค่า IOC ในแต่ละปัจจัยรายด้านควรมีค่าความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 – 1.0 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงในเนื้อหาสามารถนำไปใช้วัดได้ตามความมุ่งหมายการวิจัย จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามทั้งหมด 52 ข้อ ได้ค่าความสอดคล้อง 1 จำนวน และค่าความสอดคล้อง 0.847

5.3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงเนื้อหาบางส่วน และนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของผู้วิจัยจำนวน 30 ชุด โดยเก็บปัจจัยรายด้านมูลจากกลุ่มพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพื่อนำมาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม และปรับปรุงให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

5.3.3 นำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าความคงที่ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการวัดคอนบรีคแอลฟา (เน็ดฉินทร์ ราชบุรณะ: วิธีวิเคราะห์แบบสอบถาม หรือแบบประเมินด้วยโปรแกรม SPSS V.17, หน่วยสารสนเทศงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าอยู่ระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่าจะมีค่าความเชื่อมั่นสูง ค่าความเชื่อมั่นที่ได้คือ 0.949

5.4 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.4.1 สถานภาพ พนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง ผลวิเคราะห์ปัจจัยรายด้านข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด

สภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ (หญิง)	206	78.93
อายุ (41-50 ปี)	168	64.37

ตารางที่ 5.1 ต่อ

สภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี)	169	64.75
ประสบการณ์ทำงาน (5 ปีขึ้นไป)	228	87.36
ระดับตำแหน่ง (ระดับ 6 - 7)	117	44.83
ความถี่ในการใช้บริการ (ต่ำกว่า 1 ครั้ง/เดือน)	162	62.07

จากตารางที่ 5.1 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 261 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 78.93 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 64.37 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 64.75 มีประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 87.36 ระดับตำแหน่ง 6 - 7 ร้อยละ 44.83 และ ความถี่ในการใช้บริการ ต่ำกว่า 1 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 62.07

5.4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยรายด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) คือ 1) ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ที่ให้บริการ 2) ด้านการใช้งาน 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ 4) ด้านเมนู 5) ด้านการบริหารจัดการ 6) ด้านผู้ใช้งาน ในภาพรวม ปัจจัยทุกด้านส่งผลในระดับมาก โดยด้านเมนูสูงกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาเป็นด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ที่ให้บริการ ด้านการใช้งาน ถัดไปเป็น ด้านผู้ใช้ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการบริหารจัดการ เป็นอันดับสุดท้าย พบว่าพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในแต่ละด้าน มีดังนี้

1) ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ที่ให้บริการ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) คุณภาพเสียงของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ เสียงดัง ฟังชัด ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย ขั้นตอนการให้บริการ กระชับ ชัดเจนมีความเหมาะสม กระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว คล่องตัว ครอบคลุมเหตุขัดข้องที่ต้องการแจ้ง คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน ใช้ระบบสารสนเทศฐานข้อมูล เพื่อความรวดเร็ว ในการให้บริการ และมีการใช้เทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีคุณภาพ ในการให้บริการ ทุกปัจจัยจัดอยู่ในระดับมาก

และเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย รองลงมา คือคุณภาพเสียงของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ เสียงดัง ฟังชัด และใช้ระบบสารสนเทศฐานข้อมูล เพื่อความรวดเร็ว ในการให้บริการ มากเป็นอันดับท้าย

2) ด้านการใช้งาน ได้คุยกับเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเร็ว จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่เหลือทั้งหมดจัดอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากสูงไปต่ำ ดังนี้ ระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้ง กระชับ รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย ข้อเสนอแนะและขั้นตอนการใช้งาน ฟังง่าย เข้าใจง่าย เบอร์ติดต่อศูนย์รับแจ้งฯ จำได้ง่าย รองลงมาเป็น ความรวดเร็วของระบบตั้งแต่เริ่มใช้งานจนจบ พอๆ กับ ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ สามารถช่วยให้ผู้แจ้งฯ แจ้งเหตุชัดเจนได้ ถัดมาเป็น การสื่อสารในการแจ้ง ได้กระจ่าย ชัดเจน ช่องทางในการติดต่อ สะดวก ง่าย มีหลายช่องทาง ผู้แจ้งฯ รับประทานข้อมูลการให้บริการต่างๆ และความถี่ในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ จนเกิดความเคยชิน เป็นอันดับท้ายสุด

3) ด้านการประชาสัมพันธ์ ทุกปัจจัย จัดอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ควรมีการประชาสัมพันธ์เมนูทางลัดการใช้งาน มากเป็นอันดับสูงสุด และเทคนิคการใช้งาน ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ควรมีการประชาสัมพันธ์เมนูที่ใช้บ่อยๆ มีทางลัดให้เลือกกด ข้อความประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ อย่างต่อเนื่อง ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือเวียน ให้มีความน่าสนใจ ควรมีการประชาสัมพันธ์เมนูการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเสียงตามสาย ให้มีความน่าสนใจ ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อ Intranet ให้มีความน่าสนใจ และความหลากหลาย ข้อมูลสารสนเทศ สำหรับการประชาสัมพันธ์ เป็นอันดับท้ายสุด ตามลำดับ

4) ด้านเมนู ทุกปัจจัย จัดอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย มีเมนูทางลัดให้เลือกกด มากเป็นอันดับสูงสุด รองลงมาคือ เมนูไม่ซับซ้อนมากนัก ความชัดเจนของเมนู ข้อความมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย เมนูการแจ้งใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการจัดกลุ่มความสำคัญเมนู ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเสียงตามสาย ให้มีความน่าสนใจ มีการออกแบบเมนู ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงความต้องการ และ ความสะดวกในการเลือกกดเมนูที่ต้องการ ตามลำดับ

5) ด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล / ออกแบบระบบ ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานของ ซึ่งจัดอยู่ในระดับที่มากที่สุด ต่อมาคือ ระบบระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ จัดการให้บริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ได้ตรงความต้องการของผู้แจ้ง จัดการกระบวนการต่างๆ ในการใช้งาน ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา จัดการการลดความซ้ำซ้อนในการทำงานด้วยระบบสารสนเทศ จัดเก็บข้อมูลปัญหาเหตุขัดข้องให้

ครบถ้วน จัดการให้บริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ตามลำดับ ความสำคัญ ก่อนหลัง มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน จัดการบริการระบบตอบรับ โทรศัพท์อัตโนมัติ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ จัดการบริการระบบตอบรับ โทรศัพท์อัตโนมัติ ที่ดีทันสมัย และจัดการฐานข้อมูลให้เพียงพอแก่บริการระบบตอบรับ โทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อแก้ไขเหตุขัดข้องได้ครบถ้วนตามลำดับ

6) ด้านผู้ใช้งานประกอบด้วย ยอมรับเทคโนโลยีกับปัจจัยต่างๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยอื่นๆ ที่เหลือทั้งหมดจัดอยู่ในระดับมาก ดังนี้ รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ มีประสบการณ์การใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ถัดมาคือ รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ หลากหลายช่องทาง ความสนใจในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ และ ความถี่ในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ตามลำดับ

5.4.3 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของระบบตอบรับ โทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง และความถี่ในการใช้บริการ ตลอดจนภาพรวมโดยนำเสนอ ดังนี้

ตารางที่ 5.2 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับ โทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง และความถี่ในการใช้บริการ

สภาพทั่วไปของพนักงาน บมจ. กสท โทรคมนาคม	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ประสิทธิภาพของระบบ IVR
เพศ	ไม่แตกต่าง	ไม่มีผล
อายุ	ไม่แตกต่าง	ไม่มีผล
ระดับการศึกษา	ไม่แตกต่าง	ไม่มีผล
ประสบการณ์ทำงาน	ไม่แตกต่าง	ไม่มีผล



ตารางที่ 5.2 ต่อ

สภาพทั่วไปของพนักงาน บมจ. กสท โทรคมนาคม	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ประสิทธิภาพของระบบ IVR
ระดับตำแหน่ง	ไม่แตกต่าง	ไม่มีผล
ความถี่ในการใช้บริการ	ไม่แตกต่าง	ไม่มีผล

จากตารางที่ 5.2 ผลเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง และความถี่ในการใช้บริการ ดังนี้

1) จำแนกตามเพศเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) จำแนกตามอายุเป็น 4 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) จำแนกตามระดับการศึกษาเป็น 4 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) จำแนกตามประสบการณ์การทำงานเป็น 4 กลุ่ม คือ ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 2 ปี ประสบการณ์การทำงาน 2-3 ปี ประสบการณ์การทำงาน 4-5 ปี ประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) จำแนกตามระดับตำแหน่งเป็น 4 กลุ่ม คือ ระดับตำแหน่งต่ำกว่าระดับ 4 ระดับตำแหน่ง 4-5 ระดับตำแหน่ง 6-7 ระดับตำแหน่ง 8 ขึ้นไป พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของ

ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเป็น 4 กลุ่ม คือ ไม่เคยใช้บริการ ใช้บริการต่ำกว่า 1 ครั้ง/เดือน ใช้บริการ 1-4 ครั้ง/เดือน ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.5 อภิปรายผล

ตารางที่ 5.3 อภิปรายผลในการศึกษา “เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)”

ภาพรวม		ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบ IVR	
		แตกต่าง (มีผลต่อประสิทธิภาพ ของระบบ IVR)	ไม่แตกต่าง (ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพ ของระบบ IVR)
เพศ	ไม่แตกต่าง (ไม่มีผล)		หญิง ชาย
อายุ	ไม่แตกต่าง (ไม่มีผล)		ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ด้านการใช้งาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเมนู ด้านการบริหารจัดการ ด้านผู้ใช้งาน
ระดับการศึกษา	แตกต่าง มีผลต่อประสิทธิภาพ ของระบบ IVR	ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริหารจัดการ ด้านผู้ใช้งาน	ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ด้านการใช้งาน ด้านเมนู

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

ภาพรวม		ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบ IVR	
		แตกต่าง (มีผลต่อประสิทธิภาพ ของระบบ IVR)	ไม่แตกต่าง (ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพ ของระบบ IVR)
ระดับตำแหน่ง	ไม่แตกต่าง (ไม่มีผล)	ด้านการใช้งาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเมนู ด้านการบริหารจัดการ	ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ด้านผู้ใช้งาน
ความถี่ในการใช้ บริการ	แตกต่าง มีผลต่อประสิทธิภาพ ของระบบ IVR	ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้ใช้งาน	ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ด้านการใช้งาน ด้านเมนู ด้านการบริหารจัดการ

จากการศึกษาเรื่องเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

5.5.1 ผลการวิเคราะห์เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พบว่าค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยต่างๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 โดยมีปัจจัยด้านการใช้งานและด้านผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด

5.5.2 การเปรียบเทียบความแตกต่าง เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกออกเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง และ ความถี่ในการใช้บริการ

5.5.2.1 จำแนกตามเพศเป็น 2 กลุ่ม คือเพศชาย และเพศหญิง พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท

โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถกล่าวได้ว่าเพศ ไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557

5.5.2.2 จำแนกตามอายุเป็น 4 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถกล่าวได้ว่าอายุ ไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557

5.5.2.3 จำแนกตามระดับการศึกษาเป็น 4 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถกล่าวได้ว่าระดับการศึกษาไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557

5.5.2.4 จำแนกตามประสบการณ์การทำงานเป็น 4 กลุ่ม คือ ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 2 ปี ประสบการณ์การทำงาน 2-3 ปี ประสบการณ์การทำงาน 4-5 ปี ประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถกล่าวได้ว่าประสบการณ์การทำงาน ไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557

5.5.2.5 จำแนกตามระดับตำแหน่งเป็น 4 กลุ่ม คือ ระดับตำแหน่งต่ำกว่าระดับ 4 ระดับตำแหน่ง 4 –5 ระดับตำแหน่ง 6-7 ระดับตำแหน่ง 8 ขึ้นไป พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถกล่าวได้ว่า ระดับตำแหน่ง ไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557

5.5.2.6 จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเป็น 4 กลุ่ม คือ ไม่เคยใช้บริการ ใช้บริการต่ำกว่า 1 ครั้ง/เดือน ใช้บริการ 1-4 ครั้ง/เดือน ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถกล่าวได้ว่า ความถี่ในการใช้บริการ ไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง และความถี่ในการใช้บริการไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.6 ปัจจัยรายด้านเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปปัจจัยรายด้านเสนอแนะที่สำคัญและน่าสนใจได้ ดังนี้

5.6.1 ปัจจัยรายด้านเสนอแนะทั่วไป

5.6.1.1 ผู้ให้บริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการใช้งานและด้านผู้ใช้งาน เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ต้องการระบบระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ที่มีประสิทธิภาพสูง สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้งานได้ตลอดเวลา โดยไม่มีติดขัดซึ่งจากผลการวิจัย พบว่าประสิทธิภาพของด้านการใช้งานและผู้ใช้งานอยู่ในลำดับต้นๆ ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557

5.6.1.2 ผู้ให้บริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเมนู และด้านการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ต้องการระบบระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ที่มีประสิทธิภาพสูง สามารถใช้งานได้สะดวกไม่ซับซ้อน โดยไม่ยุ่งยากซึ่งจากผลการวิจัย พบว่าประสิทธิภาพของด้านเมนูและการประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 เป็นอย่างมาก ออกแบบเมนูที่ใช้งานง่าย และประชาสัมพันธ์ให้ต่อเนื่อง จึงมีผลปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ในระยะยาวต่อไป

5.6.1.3 จากผลการวิจัยยังพบว่า เทคนิค / อุปกรณ์ ที่ให้บริการ และ การบริหารจัดการ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 เป็นอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูง ดังนั้นผู้ให้บริการระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ควรมีการพัฒนาเทคนิค / อุปกรณ์ ที่ให้บริการและการบริหารจัดการ ให้ทันสมัย และเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน โดยอาจมีการทำกิจกรรม KM (Knowledge Management) เพื่อเพิ่มความรู้สึที่ดีแก่ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า มีการจับคู่ปัจจัย ด้านการใช้งานกับด้านผู้ใช้งาน ด้านเมนูกับด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ที่ให้บริการกับการบริหารจัดการเหตุที่จับคู่ปัจจัย เพราะแต่ละคู่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยผู้ใช้งานต้องคู่กับการใช้งานเมนูต้องมีการประชาสัมพันธ์ ถึงแม้ว่าจะออกแบบเมนูมาคืออย่างไรแต่ไม่มีการแจ้ง/ประชาสัมพันธ์ออกไปเกิดประโยชน์น้อย และเทคนิค / อุปกรณ์ ต้องคู่กับการบริหารจัดการ เพราะด้านการบริหารจัดการเท่านั้นจึงจะสามารถนำเทคนิค/อุปกรณ์ มาให้บริการผู้ใช้งานได้

5.6.2 ปัจจัยรายด้านเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.6.2.1 การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ผู้สนใจควรทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในผู้ใช้บริการของการให้บริการที่แตกต่าง เพื่อเป็นการตรวจสอบผลที่ได้จากการวิจัยว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่

5.6.2.2 การวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาเจาะลึกเกี่ยวกับการให้ด้านเมนู ของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ

5.6.2.3 ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ

ทั้งนี้ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเน้นเรื่องแบบสอบถาม ควรได้มีการสร้างแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นสถิติน่าเชื่อถือ ข้อคำถามไม่ควรเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งหมด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของแบบสอบถามและผลของการวิจัย