

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : วิสิทธ์พัฒนา .
- บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). (2551). รายงานประจำปี 2551. กรุงเทพฯ : กสท โทรคมนาคม.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2543). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏพระนคร.
- ภัทรจิต ตระกูลช่าง. (2539).เทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์การรัฐ กรณีศึกษาแผนแม่บทกระทรวงสาธารณสุข ปี 2540 – 2544 : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุกมาส อังสุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS (Statistics For Research and SPSS Application Techniques) (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ : มิสชั่น มีเดีย .
- อนุวัตร สมบุญ และบุญชัย งามวงศ์วัฒนา. (2552). ระบบตรวจสอบและรายงานสภาพเว็บไซต์ผ่าน IVR.ECTI-CARD. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

วิทยานิพนธ์

- นภารัตน์ เสือจงพรู. (2544). ปัจจัยที่มีผลประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ไพรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship management หรือ CRM) . สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2552, จาก <http://4842071002.multiply.com/journal/item/3>

เชิดนันทน์ ราชบุรณะ. วิเคราะห์แบบสอบถามหรือแบบประเมินด้วยโปรแกรม SPSS V.17. สืบค้นเมื่อ 31 กรกฎาคม 2553 , จาก

<http://www.stang.sc.mahidol.ac.th/text/pdf/spss.ppt>

ระบบบริการข้อมูลจากฐานข้อมูลเป็นเสียง. Interactive Voice Response (IVR). สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2552, จาก

<http://sasdkmitl08.blogspot.com/2008/06/interactive-voice-response-ivr.html>

ระบบสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR). สืบค้นเมื่อ 31 กรกฎาคม 2553, จาก

http://www.omnitel.co.th/index.php?option=com_content&task=section&id=9&Itemid=33

สรรพากรสาส์น. สรรพากร Call Center: บทบาทการสร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชน. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2552, จาก

http://www.sanpakornsarn.com/page_article_detail.php?aID=10

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) Call Center . สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2552, จาก

http://www.sme.go.th/cms/c/journal_articles/view_zrticle_content?article_id=D U-CALLCENTER

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

Yamane, Taro.(1970). **Statistics : An Introductory Analysis**, 2nd ed. New York : Harper & Row Publishers.

ELECTRONIC SOURSES

Black box network services . Hosted Interactive Voice Response (IVR). Retrieved July 20, 2010, from <http://www.scottel.com/scottel/advancedapplications.html>

Call Center.(2009). Call Center and Call Center Operations Management (online). Retrieved September 25, 2009, from <http://www.callcenterops.com>

Evolving Network. "IVR System". Retrieved July 31, 2010, from http://evolving-networks.com/solutions_ivr.html

Isoftel. IVR & Audiotext System. Retrieved July 20, 2010, from <http://www.isoftel.co.th/ivrandaudiotext.html>

Isoftel. Total Telephone Solution @ your needs. Retrieved July 22, 2010, from <http://www.isoftel.co.th/>

Lomasoft Connecting .The World (IVR) . Retrieved July 20, 2010, from http://www.ise.co.th/home/index.php?page=shop.product_details&product_id=43&flypage=flypage.tpl&pop=0&option=com_virtuemart&Itemid=64&vmcchk=1&Itemid=64

Teravoice. IVR System - Interactive Voice Response. Retrieved July 20, 2010, from http://www.terasens.com/ivr_system.aspx

Voicetel. CallCtrl Advance CTI Application. Retrieved July 31, 2010, from <http://www.voicetel.co.th/s0203/index.php?tpid=0029&pgid>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ



แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

(Factors Affecting the Efficiency of Interactive Voice Response 7557 IT Call Center
at CAT Telecom)

โดย

นางจรรยา แยมเกษม

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยาระเบียบวิธีวิจัย ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เฉพาะที่ปฏิบัติงานในฝ่ายที่เป็นธุรการรวม ณ สำนักงานใหญ่ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร สำหรับรับแจ้งเหตุขัดข้อง ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 6 หน้า สามารถแบ่งออกได้ 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่เกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
|---------------------------------|----------------------------------|

2. อายุ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 30 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 31 – 40 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 41 – 50 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 51 ปีขึ้นไป |

3. ระดับการศึกษา

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 3. ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาเอก |

4. ประสบการณ์การทำงาน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 2 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 2-3 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 4-5 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 5 ปีขึ้นไป |

5. ระดับตำแหน่ง

1. ต่ำกว่าระดับ 4 2. ระดับ 4-5
3. ระดับ 6-7 4. ระดับ 8 ขึ้นไป

6. ความถี่ในการใช้บริการ

1. ไม่เคยใช้บริการ 2. 1 ครั้ง/เดือน
3. 2-4 ครั้ง/เดือน 4. มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

ตอนที่ 2 : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจที่ตรงกับความ
 คิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตัวอย่างวิธีการตอบ

ข้อ	ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านเทคนิค/อุปกรณ์				
1.	คุณภาพเสียง	✓
2.	การใช้ภาษาในการสื่อสาร	✓
3.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว	✓

จากตัวอย่าง ด้านเทคนิค/อุปกรณ์ ท่าน เห็นด้วย ว่า คุณภาพเสียง ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบ
 ตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ส่วนข้อ 2 ท่าน ไม่แน่ใจ ว่าการใช้ภาษาในการสื่อสาร ส่งผลต่อ
 ประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ และส่วนข้อ 3 ท่าน ไม่เห็นด้วย ว่า ขั้นตอนการ
 ให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเห็นของท่าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านเทคนิค / อุปกรณ์				
1.	คุณภาพเสียง			
2.	การใช้ภาษาในการสื่อสาร			
3.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว			
4.	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนมีความเหมาะสม			
5.	ความครอบคลุมเหตุขัดข้องที่ต้องการแจ้ง			
6.	คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน			
7.	การลดความซ้ำซ้อนในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ			
8.	ความหลากหลายของเครื่องมือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ			
9.	อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ ทันสมัยมีคุณภาพ			
10.	มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการให้บริการ			
11.	อื่นๆ (โปรดระบุ)			
ด้านการใช้งาน				
1.	เบอร์ดัดต่อศูนย์รับแจ้ง จำได้ง่าย			
2.	ผู้แจ้งรับทราบข้อมูลการให้บริการต่างๆ			
3.	ช่องทางที่สามารถติดต่อ สะดวก ง่าย			
4.	ข้อแนะนำและขั้นตอนการใช้งาน ฟังง่าย เข้าใจง่าย			
5.	ระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้ง กระชับ รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย			
6.	ความสามารถของระบบในการให้บริการและช่วยให้อำนาจ ปัญหาได้			
7.	ความรวดเร็วของระบบตั้งแต่เริ่มให้บริการจนจบ			
8.	ได้คุยกับเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง เร็ว			



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
9.	ความถี่ในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ			
10.	การสื่อสารในการแจ้ง ได้กระจ่าง ชัดเจน			
11.	อื่นๆ (โปรดระบุ)			
ด้านการประชาสัมพันธ์				
1.	ข้อความประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย			
2.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อ Intranet ต้องมีความน่าสนใจ			
3.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเสียงตามสาย ต้องมีความน่าสนใจ			
4.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือเวียน ต้องมีความน่าสนใจ			
5.	มีการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ อย่างต่อเนื่อง			
6.	การประชาสัมพันธ์เมนูการใช้งาน			
7.	การประชาสัมพันธ์เมนูทางลัดการใช้งาน			
8.	ความหลากหลายข้อมูลสารสนเทศ สำหรับการประชาสัมพันธ์			
9.	อื่นๆ (โปรดระบุ)			
ด้านเมนู				
1.	ความชัดเจนของเมนู ข้อความมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย			
2.	ความสะดวกในการเลือกกดเมนูที่ต้องการ			
3.	เมนูการแจ้งใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว			
4.	เมนูไม่ซับซ้อนมากนัก			
5.	เมนูทางลัดให้เลือกกด			

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
6.	เมนูให้ความสำคัญและความถูกต้อง ตรงความต้องการ			
7.	อื่นๆ (โปรดระบุ)			
ด้านการบริหารจัดการ				
1.	ด้านกระบวนการต่างๆ ในการใช้บริการ			
2.	เพื่อการบริการที่ดี ทันสมัย ใช้สื่อช่วย			
3.	ความเพียงพอของข้อมูลเพื่อแก้ไขเหตุขัดข้อง ได้ครบถ้วน			
4.	เพื่อได้รับข้อมูลปัญหาเหตุขัดข้อง ครบถ้วน			
5.	ได้รับบริการครบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ			
6.	ให้บริการตามลำดับ ความสำเร็จ ก่อนหลัง			
7.	ให้บริการได้ตรงความต้องการของผู้แจ้ง			
8.	ความรู้ความเข้าใจในงานของเจ้าหน้าที่ผู้ออกแบบระบบ			
9.	การลดขั้นตอนการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ			
10.	การลดเวลาในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ			
11.	การลดความซ้ำซ้อนในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ			
12.	อื่นๆ (โปรดระบุ)			
ด้านผู้ใช้				
1.	การยอมรับเทคโนโลยีกับปัจจัยต่างๆ			
2.	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน			
3.	ประสบการณ์การใช้บริการ			
4.	ความถี่การใช้บริการ			

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
5.	รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ			
6.	ทัศนคติต่อการใช้งานของบริการ			
7.	ช่องทางที่ได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์			
8.	ความสนใจในการใช้บริการ			
9.	อื่นๆ (โปรดระบุ)			

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**** ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้ ****

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาและประกอบการทำสารนิพนธ์ ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี กรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นจริง การตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่าน

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร สำหรับรับแจ้งเหตุขัดข้อง ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
3. ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ คือ ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ของเบอร์โทรศัพท์ 7557 สายภายใน กสท สำหรับแจ้งเหตุขัดข้องการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ศูนย์รับแจ้งฯ คือ หน่วยงานที่รับแจ้งเหตุขัดข้องการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (อท. , ธท.)
5. บริการ คือ ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร
6. ผู้แจ้งฯ คือ พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ต้องการแจ้งเหตุขัดข้องการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 หน้า สามารถแบ่งออกได้ 2 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอที

องค์กร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง		
2. อายุ	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/> 31-40 ปี	<input type="checkbox"/> 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
4. ประสบการณ์การทำงาน	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 2 ปี	<input type="checkbox"/> 2-3 ปี	<input type="checkbox"/> 4-5 ปี	<input type="checkbox"/> 5 ปีขึ้นไป
5. ระดับตำแหน่ง	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าระดับ 4	<input type="checkbox"/> ระดับ 4-5	<input type="checkbox"/> ระดับ 6-7	<input type="checkbox"/> ระดับ 8 ขึ้นไป
6. ความถี่ในการใช้บริการ	<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ครั้ง/เดือน	<input type="checkbox"/> 1-4 ครั้ง/เดือน	<input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น				
		(1) น้อยที่สุด	(2) น้อย	(3) ปานกลาง	(4) มาก	(5) มากที่สุด
ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ที่ให้บริการ						
1.	คุณภาพเสียงของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติฯ เสียงดัง ฟังชัด					
2.	ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย					
3.	ขั้นตอนการให้บริการ กระชับ ชัดเจนมีความเหมาะสม					
4.	กระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว คล่องตัว					
5.	ครอบคลุมเหตุขัดข้องที่ต้องการแจ้ง					
6.	คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน					
7.	ใช้ระบบสารสนเทศฐานข้อมูล เพื่อความรวดเร็ว ในการให้บริการ					
8.	มีการใช้เทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีคุณภาพ ในการให้บริการ					

ประเด็นวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น				
		(1) น้อยที่สุด	(2) น้อย	(3) ปานกลาง	(4) มาก	(5) มากที่สุด
ด้านการใช้งาน ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ						
1.	เบอร์ติดต่อศูนย์รับแจ้งฯ จำได้ง่าย					
2.	ผู้แจ้งฯ รับทราบข้อมูลการให้บริการต่างๆ					
3.	ช่องทางในการติดต่อ สะดวก ง่าย มีหลายช่องทาง					
4.	ข้อแนะนำและขั้นตอนการใช้งาน ฟังง่าย เข้าใจง่าย					
5.	ระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้ง กระทบ รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย					
6.	ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ สามารถช่วยให้ผู้แจ้งฯ แจ้งเหตุขัดข้องได้					
7.	ความเร็วของระบบตั้งแต่เริ่มใช้งานจนจบ					
8.	ได้คุยกับเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง เร็ว					
9.	ความถี่ในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ จนเกิดความเคยชิน					
10.	การสื่อสารในการแจ้ง ได้กระจ่าง ชัดเจน					
ด้านการประชาสัมพันธ์						
1.	ข้อความประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2.	ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อ Intranet ให้มีความน่าสนใจ					
3.	ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเสียงตามสาย ให้มีความน่าสนใจ					
4.	ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือเวียน ให้มีความน่าสนใจ					
5.	ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ อย่างต่อเนื่อง					
6.	ควรมีการประชาสัมพันธ์เมนูการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ					
7.	ควรมีการประชาสัมพันธ์เมนูทางลัดการใช้งาน และเทคนิคการใช้งาน ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ					

ประเด็นวัดปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น				
		(1) น้อยที่สุด	(2) น้อย	(3) ปานกลาง	(4) มาก	(5) มากที่สุด
8.	ความหลากหลายข้อมูลสารสนเทศ สำหรับการ ประชาสัมพันธ์					
9.	ควรมีการประชาสัมพันธ์เมนูที่ใช้บ่อยๆ มีทางเลือกให้เลือก กค					
ด้านเมนู						
1.	ความชัดเจนของเมนู ข้อความมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2.	ความสะดวกในการเลือกกคเมนูที่ต้องการ					
3.	เมนูการแจ้งใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว					
4.	เมนูไม่ซับซ้อนมากนัก					
5.	มีเมนูทางเลือกให้เลือกกค					
6.	มีการจัดกลุ่มความสำคัญเมนู					
7.	มีการออกแบบเมนู ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงความต้องการ					
ด้านการบริหารจัดการ						
1.	จัดการกระบวนการต่างๆ ในการใช้งาน ระบบตอบรับ โทรศัพท์อัตโนมัติ ให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา					
2.	จัดการบริการระบบตอบรับ โทรศัพท์อัตโนมัติ ที่ดี ทันสมัย					
3.	จัดการฐานข้อมูลให้เพียงพอแก่บริการระบบตอบรับ โทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อแก้ไขเหตุขัดข้อง ได้ครบถ้วน					
4.	จัดเก็บข้อมูลปัญหาเหตุขัดข้อง ให้ครบถ้วน					
5.	จัดการบริการระบบตอบรับ โทรศัพท์อัตโนมัติ ให้ตรง ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ					
6.	จัดการให้บริการระบบตอบรับ โทรศัพท์อัตโนมัติ ตามลำดับ ความสำคัญ ก่อนหลัง					
7.	จัดการให้บริการระบบตอบรับ โทรศัพท์อัตโนมัติ ได้ตรง					

ประเด็นวิจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น				
		(1) น้อยที่สุด	(2) น้อย	(3) ปานกลาง	(4) มาก	(5) มากที่สุด
	ความต้องการของผู้แจ้ง					
8.	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล/ออกแบบระบบ ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานของ ระบบระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ					
9.	มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน					
10.	จัดการการลดความซ้ำซ้อนในการทำงานด้วยระบบสารสนเทศ					
ด้านผู้ใช้งาน ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ						
1.	ยอมรับเทคโนโลยีกับปัจจัยต่างๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ					
2.	รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ					
3.	มีประสบการณ์การใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ					
4.	ความถี่การใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ					
5.	รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ					
6.	มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ					
7.	ได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ หลากหลายช่องทาง					
8.	ความสนใจในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

**** ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้ ****

ภาคผนวก ค

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถาม


DPU
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University

 หลังราชการประสานความรู้อาภิจ ๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น ทลิ่งสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๙๕๕-๓๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖
 110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/07057

6 กรกฎาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำวิจัย

เรียน นายกำชัย พนพิเชษฐกุล

ด้วย นางจรรยา เข้มเกษม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ โทรคมนาคมจะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ที่หอดูดาว 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา จิตร์นอมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางจรรยา เข้มเกษม 081-908-8127)

นางกรรยา



แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

(Factors Affecting the Efficiency of Interactive Voice Response 7557 IT Call Center
at CAT Telecom)

โดย

นางกรรยา แยมเกษม

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยาระเบียบวิธีวิจัย ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เฉพาะที่ปฏิบัติงานในฝ่ายที่เป็นธุรการรวม ณ สำนักงานใหญ่ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร สำหรับรับแจ้งเหตุขัดข้อง ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 6 หน้า สามารถแบ่งออกได้ 2 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 31 - 40 ปี
 3. 41 - 50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การทำงาน

1. ต่ำกว่า 2 ปี 2. 2-3 ปี
 3. 4-5 ปี 4. 5 ปีขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่ง

1. ต่ำกว่าระดับ 4 2. ระดับ 4-5
 3. ระดับ 6-7 4. ระดับ 8 ขึ้นไป

6. ความถี่ในการใช้บริการ

1. ไม่เคยใช้บริการ 2. 1 ครั้ง/เดือน
 3. 2-4 ครั้ง/เดือน 4. มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

ตอนที่ 2 : ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตัวอย่างวิธีการตอบ

ข้อ	ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านเทคนิค/อุปกรณ์				
1.	คุณภาพเสียง	✓
2.	การใช้ภาษาในการสื่อสาร	✓
3.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว	✓

จากตัวอย่าง ด้านเทคนิค/อุปกรณ์ ท่าน **เห็นด้วย** ว่า คุณภาพเสียง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ส่วนข้อ 2 ท่าน **ไม่แน่ใจ** ว่า การใช้ภาษาในการสื่อสาร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ และส่วนข้อ 3 ท่าน **ไม่เห็นด้วย** ว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเห็นของท่าน

	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านเทคนิค / อุปกรณ์				
1.	คุณภาพเสียง	✓		
2.	การใช้ภาษาในการสื่อสาร	✓		
3.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว	✓		
4.	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนมีความเหมาะสม	✓		
5.	ความครอบคลุมเหตุขัดข้องที่ต้องการแจ้ง	✓		
6.	คำแนะนำเชิงเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน	✓		
7.	การลดความซ้ำซ้อนในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ	✓		
8.	ความหลากหลายของเครื่องมือ โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ	✓		
9.	อุปกรณ์และเครื่องใช้ให้บริการ ทันสมัยมีคุณภาพ	✓		
10.	มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการให้บริการ	✓		
11.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			

ก.พ.ว. ๐ ๗๕/๒๕๖๓
๒๕๖๓

๒๕๖๓

4

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านการใช้งาน				
1.	เบอร์ดัดต่อศูนย์รับแจ้ง จำได้ง่าย	✓		
2.	ผู้แจ้งรับทราบข้อมูลการให้บริการต่างๆ	✓		
3.	ช่องทางที่สามารถติดต่อ สะดวก ง่าย	✓		
4.	ข้อเสนอแนะและขั้นตอนการใช้งาน พึ่งง่าย เข้าใจง่าย	✓		
5.	ระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้ง กระทบ รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย	✓		
6.	ความสามารถของระบบในการให้บริการและช่วยให้แจ้งปัญหาได้	✓		
7.	ความรวดเร็วของระบบตั้งแต่เริ่มใช้บริการจนจบ	✓		
8.	ได้คุยกับเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง เร็ว	✓		
9.	ความดีในการใช้งานระบบตอบรับ โทรศัพท์อัตโนมัติ	✓		
10.	การสื่อสารในการแจ้ง ได้กระจ่าง ชัดเจน	✓		
11.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านการศึกษาสัมพันธ์				
1.	ข้อความประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	✓		
2.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อ Intranet ต้องมีความน่าสนใจ	✓		
3.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเสียงตามสาย ต้องมีความน่าสนใจ	✓		
4.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือเวียน ต้องมีความน่าสนใจ	✓		
5.	มีการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ อย่างต่อเนื่อง	✓		
6.	การประชาสัมพันธ์เมนูการใช้งาน	✓		
7.	การประชาสัมพันธ์เมนูทางลัดการใช้งาน	✓		
8.	ความหลากหลายข้อมูลสารสนเทศ สำหรับการประชาสัมพันธ์	✓		
9.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านเมนู				
1.	ความชัดเจนของเมนู ข้อความมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	✓		
2.	ความสะดวกในการเลือกเมนูที่ต้องการ	✓		
3.	เมนูการแจ้ง ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว	✓		
4.	เมนู ไม่ซับซ้อนมากนัก	✓		
5.	เมนูทางลัดให้เลือกกด	✓		

ไม่เข้าใจ ←

โปรดระบุ
ในช่องว่าง
หรือเขียนอธิบาย

5

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
6.	เมนูให้ความสำคัญและความถูกต้อง ตรงความต้องการ	✓		
7.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านการบริหารจัดการ				
1.	ด้านกระบวนการต่างๆ ในการให้บริการ	✓		
2.	เพื่อการบริการที่ดี ทันสมัย ใช้สื่อช่วย	✓		
3.	ความเพียงพอของข้อมูลเพื่อแก้ไขเหตุขัดข้อง ได้ครบถ้วน	✓		
4.	เพื่อได้รับข้อมูลปัญหาเหตุขัดข้อง ครบถ้วน	✓		
5.	ได้รับบริการครบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	✓		
6.	ให้บริการตามลำดับ ความสำคัญ ก่อนหลัง	✓		
7.	ให้บริการได้ตรงความต้องการของผู้แจ้ง	✓		
8.	ความรู้ความเข้าใจในงานของเจ้าหน้าที่ผู้ออกเบรระบบ	✓		
9.	การลดขั้นตอนการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ		✓	
10.	การลดเวลาในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ		✓	
11.	การลดความซ้ำซ้อนในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ		✓	
12.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านผู้ใช้				
1.	การยอมรับเทคโนโลยีกับปัจจัยต่างๆ	✓		
2.	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	✓		
3.	ประสบการณ์การให้บริการ	✓		
4.	ความถี่การใช้บริการ		✓	
5.	รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	✓		
6.	ทัศนคติต่อการใช้งานของบริการ	✓		
7.	ช่องทางที่ได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์	✓		
8.	ความสนใจในการใช้บริการ	✓		
9.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			

งานนี้
เหมือน
ปกติ

๖๖. ⇐

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**** ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้ ****



DPU

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University

หลังวิชาการประสานความรู้ธุรกิจ ๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น หล้าสี กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖
110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/07057

6 กรกฎาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำวิจัย

เรียน นายสุวรรณ อินแบน

ด้วย นางจรรยา เข้มเกษม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ โตรคมนาคมจะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ที่ฮาร์ดไดรฟ์ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินดา จิตรน้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางจรรยา เข้มเกษม 081-908-8127)



ไม่สมบูรณ์

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

(Factors Affecting the Efficiency of Interactive Voice Response 7557 IT Call Center
at CAT Telecom)

โดย

นางจรรยา แยมเกษม

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยาระเบียบวิธีวิจัย ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เฉพาะที่ปฏิบัติงานในฝ่ายที่เป็นธุรการรวม ณ สำนักงานใหญ่ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร สำหรับรับแจ้งเหตุขัดข้อง ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 6 หน้า สามารถแบ่งออกได้ 2 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เกี่ยวข้องกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 31 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การทำงาน

1. ต่ำกว่า 2 ปี

2. 2-3 ปี

3. 4-5 ปี

4. 5 ปีขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่ง

1. ต่ำกว่าระดับ 4

2. ระดับ 4-5

3. ระดับ 6-7

4. ระดับ 8 ขึ้นไป

6. ความถี่ในการใช้บริการ

1. ไม่เคยใช้บริการ

2. 1 ครั้ง/เดือน

3. 2-4 ครั้ง/เดือน

4. มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านการใช้งาน				
1.	เบอร์ดัดต่อศูนย์รับแจ้ง จำได้ง่าย	/		
2.	ผู้แจ้งรับทราบข้อมูลการให้บริการต่างๆ	/		
3.	ช่องทางที่สามารถติดต่อ สะดวก ง่าย	/		
4.	ข้อเสนอแนะและขั้นตอนการใช้งาน ฟังง่าย เข้าใจง่าย	/		
5.	ระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้ง กระจับ รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย	/		
6.	ความสามารถของระบบในการให้บริการและช่วยให้แจ้งปัญหาได้	/		
7.	ความรวดเร็วของระบบตั้งแต่เริ่มให้บริการจนจบ	/		
8.	ได้คุยกับเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง เร็ว	/		
9.	ความถี่ในการใช้งานระบบรองรับโทรศัพท์อัตโนมัติ	/		
10.	การสื่อสารในการแจ้ง ได้กระจ่าง ชัดเจน	/		
11.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านการประชาสัมพันธ์				
1.	ข้อความประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	/		
2.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อ Intranet ต้องมีความน่าสนใจ	/		
3.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเสียงตามสาย ต้องมีความน่าสนใจ	/		
4.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือเวียน ต้องมีความน่าสนใจ	/		
5.	มีการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ อย่างต่อเนื่อง	/		
6.	การประชาสัมพันธ์เมนูการใช้งาน	/		
7.	การประชาสัมพันธ์เมนูทางลัดการใช้งาน	/		
8.	ความหลากหลายข้อมูลสารสนเทศ สำหรับการประชาสัมพันธ์	/		
9.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านเมนู				
1.	ความชัดเจนของเมนู ข้อความมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	/		
2.	ความสะดวกในการเลือกเมนูที่ต้องการ	/		
3.	เมนูการแจ้ง ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว	/		
4.	เมนูไม่ซับซ้อนมากนัก	/		
5.	เมนูทางลัดให้เลือกกด	/		

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
6.	เมนูให้ความสำคัญและความถูกต้อง ตรงความต้องการ	✓		
7.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านการบริหารจัดการ				
1.	ด้านกระบวนการต่างๆ ในการให้บริการ	✓		
2.	เพื่อการบริการที่ดี ทันสมัย ใช้สื่อช่วย	✓		
3.	ความเพียงพอของข้อมูลเพื่อแก้ไขเหตุขัดข้อง ได้ครบถ้วน	✓		
4.	เพื่อได้รับข้อมูลปัญหาเหตุขัดข้อง ครบถ้วน	✓		
5.	ได้รับบริการครบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	✓		
6.	ให้บริการตามลำดับ ความสำคัญ ก่อนหลัง	✓		
7.	ให้บริการได้ตรงความต้องการของผู้แจ้ง	✓		
8.	ความรู้ความเข้าใจในงานของเจ้าหน้าที่ผู้ออกแบบระบบ	✓		
9.	การลดขั้นตอนการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ	✓		
10.	การลดเวลาในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ	✓		
11.	การลดความซ้ำซ้อนในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ	✓		
12.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านผู้ใช้				
1.	การยอมรับเทคโนโลยีกับปัจจัยต่างๆ	✓		
2.	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	✓		
3.	ประสิทธิภาพการให้บริการ	✓		
4.	ความถี่การใช้บริการ	✓		
5.	รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	✓		
6.	ทัศนคติต่อการใช้งานของบริการ	✓		
7.	ช่องทางที่ได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์	✓		
8.	ความสนใจในการใช้บริการ	✓		
9.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

****ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้****



DPU

มหาวิทยาลัยบูรพา **Dhurakij Pundit University**

110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/07057

6 กรกฎาคม 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำวิจัย

เรียน นางสาวเพชรดี ถวัลย์วันสพันธ์

ด้วย นางจรรยา เข้มเกษม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคมจะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาบัณฑิตยพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตร์น้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางจรรยา เข้มเกษม 081-908-8127)



แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

(Factors Affecting the Efficiency of Interactive Voice Response 7557 IT Call Center
at CAT Telecom)

โดย

นางจรรยา แยมเกษม

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยาระเบียบวิธีวิจัย ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เฉพาะที่ปฏิบัติงานในฝ่ายที่เป็นธุรการรวม ณ สำนักงานใหญ่ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร สำหรับรับแจ้งเหตุขัดข้อง ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 6 หน้า สามารถแบ่งออกได้ 2 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร

พิมพ์ ลงวันที่ [VR] หน้า ๖/๖/๖๖ วันที่ ๒๕/๑๒/๖๖
๖๖, ๑๖

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 31 – 40 ปี
 3. 41 – 50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การทำงาน

1. ต่ำกว่า 2 ปี 2. 2-3 ปี
 3. 4-5 ปี 4. 5 ปีขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่ง

1. ต่ำกว่าระดับ 4 2. ระดับ 4-5
 3. ระดับ 6-7 4. ระดับ 8 ขึ้นไป

6. ความถี่ในการใช้บริการ

1. ไม่เคยใช้บริการ 2. 1 ครั้ง/เดือน
 3. 2-4 ครั้ง/เดือน 4. มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

ตอนที่ 2 : ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตัวอย่างวิธีการตอบ

ข้อ	ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านเทคนิค/อุปกรณ์				
1.	คุณภาพเสียง	✓
2.	การใช้ภาษาในการสื่อสาร	✓
3.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว	✓

จากตัวอย่าง ด้านเทคนิค/อุปกรณ์ ท่าน เห็นด้วย ว่า คุณภาพเสียง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ส่วนข้อ 2 ท่าน ไม่แน่ใจ ว่า การใช้ภาษาในการสื่อสาร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ และส่วนข้อ 3 ท่าน ไม่เห็นด้วย ว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเห็นของท่าน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านเทคนิค / อุปกรณ์			
1. คุณภาพเสียง	/		
2. การใช้ภาษาในการสื่อสาร	/		
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว	/		
4. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนมีความเหมาะสม	/		
5. ความครอบคลุมเหตุขัดข้องที่ต้องการแจ้ง		/	
6. คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน	/		
7. การลดความซ้ำซ้อนในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ	/		
8. ความหลากหลายของเครื่องมือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ	/		
9. อุปกรณ์และเครื่องไม้ให้บริการ ทักษะที่บุคลากร	/		
10. มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการให้บริการ	/		
11. อื่นๆ (โปรดระบุ).....			

12/11/2558
A
A

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านการใช้งาน				
1.	เบอร์ดิจิตอลศูนย์รับแจ้งเหตุได้ง่าย	✓		
2.	ผู้แจ้งรับทราบข้อมูลการให้บริการตรงๆ <i>รวดเร็ว มีข้อมูล</i>	✓		
3.	ช่องทางที่สามารถติดต่อ สะดวก ง่าย <i>มีหลายช่องทาง</i>	✓		
4.	ข้อแนะนำและขั้นตอนการใช้งาน ฟังง่าย เข้าใจง่าย	✓		
5.	ระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้ง กระชับ รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย	✓		
6.	ความสามารถของระบบในการให้บริการและช่วยให้แจ้งปัญหาได้	✓		
7.	ความรวดเร็วของระบบตั้งแต่เริ่มใช้บริการจนจบ	✓		
8.	ได้คุยกับเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเร็ว <i>ด้วยระบบในโทรศัพท์มือถือ</i>	✓		
9.	ความถี่ในการใช้งานระบบรองรับโทรศัพท์อัตโนมัติ	✓		
10.	การสื่อสารในการแจ้ง ได้กระจ่าง ชัดเจน	✓		
11.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านการประชาสัมพันธ์				
1.	ข้อความประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	✓		
2.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อ Intranet ต้องมีความน่าสนใจ	✓		
3.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเสียงตามสาย ต้องมีความน่าสนใจ	✓		
4.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือเวียน ต้องมีความน่าสนใจ	✓		
5.	มีการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ อย่างต่อเนื่อง	✓		
6.	การประชาสัมพันธ์เมนูการใช้งาน	✓		
7.	การประชาสัมพันธ์เมนูทางการจัดการใช้งาน	✓		
8.	ความหลากหลายข้อมูลสารสนเทศ สำหรับบริการประชาสัมพันธ์	✓		
9.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านเมนู				
1.	ความชัดเจนของเมนู ข้อความมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	✓		
2.	ครบถ้วนสะดวกในการเลือกกดเมนูที่ต้องการ	✓		
3.	เมนูการแจ้งใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	✓		
4.	เมนูไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	✓		
5.	เมนูทางลัดให้เลือกกด	✓		

สิ่งที่กล่าวถึงในข้อ 11 และ 12 ไม่พบข้อมูล



ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**** ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้ ****



DPU

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University

แหล่งวิชาการประสานความรู้ธุรกิจ ๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น หล้าสี กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖
110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/07057

6 กรกฎาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำวิจัย

เรียน คร.พีรเดช ฌ น่าน

ด้วย นางจรรยา แยมเกษม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ วิศวกรรมจะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบคอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา จิตร์น้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางจรรยา แยมเกษม 081-908-8127)

ดร. พิภพ



แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

(Factors Affecting the Efficiency of Interactive Voice Response 7557 IT Call Center

at CAT Telecom)

โดย

นางจรรยา แยมเกษม

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยาระเบียบวิธีวิจัย ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เฉพาะที่ปฏิบัติงานในฝ่ายที่เป็นธุรการรวม ณ สำนักงานใหญ่ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร สำหรับรับแจ้งเหตุขัดข้อง ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 6 หน้า สามารถแบ่งออกได้ 2 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เกี่ยวข้องกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 31 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การทำงาน

1. ต่ำกว่า 2 ปี

2. 2-3 ปี

3. 4-5 ปี

4. 5 ปีขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่ง

1. ต่ำกว่าระดับ 4

2. ระดับ 4-5

3. ระดับ 6-7

4. ระดับ 8 ขึ้นไป

6. ความถี่ในการใช้บริการ

1. ไม่เคยใช้บริการ

3. 1 ครั้ง/เดือน

4. 2-4 ครั้ง/เดือน

5. มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

① ถ้า ใช้บริการ ร้อยกว่า เดือนละ ครั้ง จะตอบ 4/5

ตอนที่ 2 : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตัวอย่างวิธีการตอบ

ข้อ	ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านเทคนิค/อุปกรณ์				
1.	คุณภาพเสียง	✓
2.	การใช้ภาษาในการสื่อสาร	✓
3.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว	✓

จากตัวอย่าง ด้านเทคนิค/อุปกรณ์ ท่าน เห็นด้วย ว่า คุณภาพเสียง ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ส่วนข้อ 2 ท่าน ไม่แน่ใจ ว่า การใช้ภาษาในการสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ และส่วนข้อ 3 ท่าน ไม่เห็นด้วย ว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเห็นของท่าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านเทคนิค / อุปกรณ์			
1. คุณภาพเสียง	✓		
2. การใช้ภาษาในการสื่อสาร	✓		
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว	✓		
4. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนมีความเหมาะสม	✓		
5. ความครอบคลุมเหตุขัดข้องที่ต้องการแจ้ง	✓		
6. คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน	✓		
7. การลดความซ้ำซ้อนในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ	✓		
8. ความหลากหลายของเครื่องมือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ	✓		
9. อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ ทันสมัยมีคุณภาพ	✓		
10. มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการให้บริการ	✓		
11. อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
.....			



ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านการใช้งาน				
1.	เบอร์ดัดต่อศูนย์รับแจ้ง จำได้ง่าย	/		
2.	ผู้แจ้งรับทราบข้อมูลการให้บริการต่างๆ	/		
3.	ช่องทางที่สามารถติดต่อ สะดวก ง่าย	/		
4.	ข้อแนะนำและขั้นตอนการใช้งาน ฟังง่าย เข้าใจง่าย	/		
5.	ระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้ง กระชับ รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย	/		
6.	ความสามารถของระบบในการให้บริการและช่วยให้แจ้งปัญหาได้	/		
7.	ความรวดเร็วของระบบตั้งแต่เริ่มใช้บริการจนจบ	/		
8.	ได้คุยกับเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง เร็ว	/		
9.	ความถี่ในการใช้งานระบบรองรับ โทรศัพท์อัตโนมัติ	/		
10.	การสื่อสารในการแจ้ง ได้กระจ่าง ชัดเจน	/		
11.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านการประชาสัมพันธ์				
1.	ข้อความประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	/		
2.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อ Intranet ต้องมีความน่าสนใจ	/		
3.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเสียงตามสาย ต้องมีความน่าสนใจ	/		
4.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือเวียน ต้องมีความน่าสนใจ	/		
5.	มีการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ อย่างต่อเนื่อง	/		
6.	การประชาสัมพันธ์เมนูการใช้งาน	/		
7.	การประชาสัมพันธ์เมนูทางลัดการใช้งาน	/		
8.	ความหลากหลายข้อมูลสารสนเทศ สำหรับการประชาสัมพันธ์	/		
9.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านเมนู				
1.	ความชัดเจนของเมนู ข้อความมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	/		
2.	ความสะดวกในการเลือกกดเมนูที่ต้องการ	/		
3.	เมนูการแจ้งไข้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	/		
4.	เมนูไม่ซับซ้อนมากนัก	/		
5.	เมนูทางลัดให้เลือกกด	/		

ไม่ชัดเจน
จะมีคนกด
ให้แจ้งระบบ
หรือไม่
←
* ความถี่
ในการใช้งาน
ที่ควรเพิ่ม
ตามผู้ใช้ได้

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
6.	เมนูให้ความสำคัญและความถูกต้อง ตรงความต้องการ	/		
7.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านการบริหารจัดการ				
1.	ด้านกระบวนการต่างๆ ในการให้บริการ	/		
2.	เพื่อการบริการที่ดี ทันสมัย ใช้สื่อช่วย		/	
3.	ความเพียงพอของข้อมูลเพื่อแก้ไขเหตุขัดข้อง ได้ครบถ้วน	/		
4.	เพื่อ ได้รับข้อมูลปัญหาเหตุขัดข้อง ครบถ้วน	/		
5.	ได้รับการบริการครบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	/		
6.	ให้บริการตามลำดับ ความสำคัญ ก่อนหลัง	/		
7.	ให้บริการได้ตรงความต้องการของผู้แจ้ง	/		
8.	ความรู้ความเข้าใจในงานของเจ้าหน้าที่ผู้ออกแบบระบบ	/		
9.	การลดขั้นตอนการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ	/		
10.	การลดเวลาในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ	/		
11.	การลดความซ้ำซ้อนในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ	/		
12.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านผู้ใช้				
1.	การยอมรับเทคโนโลยีกับปัจจัยต่างๆ	/		
2.	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	/		
3.	ประสบการณ์การให้บริการ	/		
4.	ความดีการให้บริการ	/		
5.	รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	/		
6.	ทัศนคติต่อการใช้งานของบริการ	/		
7.	ช่องทางที่ได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์	/		
8.	ความสนใจในการให้บริการ	/		
9.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**** ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้ ****


DPU
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University

 ๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๐๒๒) ๙๕๕-๓๓๐๐ โทรสาร (๐๒๒) ๕๔๙-๙๖๐๕-๖
 110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/07057

6 กรกฎาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำวิจัย

เรียน นางสาวลัทธนา สมบูรณ์

ด้วย นางจรรยา แฉ่มเกษม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ โทคมนามคมจะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ที่ฮาร์ด โนมด 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิตา จิตรน้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางจรรยา แฉ่มเกษม 081-908-8127)

อน สิตตชก.



แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

(Factors Affecting the Efficiency of Interactive Voice Response 7557 IT Call Center
at CAT Telecom)

โดย

นางจรรยา แยมเกษม

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยาระเบียบวิธีวิจัย ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เฉพาะที่ปฏิบัติงานในฝ่ายที่เป็นธุรการรวมชั้น สำนักงานใหญ่ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร สำหรับรับแจ้งเหตุขัดข้อง ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 6 หน้า สามารถแบ่งออกได้ 2 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เกี่ยวข้องกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 31 - 40 ปี
 3. 41 - 50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การทำงาน

1. ต่ำกว่า 2 ปี 2. 2-3 ปี
 3. 4-5 ปี 4. 5 ปีขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่ง

1. ต่ำกว่าระดับ 4 2. ระดับ 4-5
 3. ระดับ 6-7 4. ระดับ 8 ขึ้นไป

6. ความถี่ในการใช้บริการ

1. ไม่เคยใช้บริการ 2. 1 ครั้ง/เดือน
 3. 2-4 ครั้ง/เดือน 4. มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

ตอนที่ 2 : ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ตัวอย่างวิธีการตอบ

ข้อ	ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น				
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่เห็นด้วย	-1 ไม่เห็นด้วย		
ด้านเทคนิค/อุปกรณ์						
1.	คุณภาพเสียง	✓		
2.	การใช้ภาษาในการสื่อสาร	✓		
3.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว	✓		

จากตัวอย่าง ด้านเทคนิค/อุปกรณ์ ท่าน เห็นด้วย ว่า คุณภาพเสียง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ส่วนข้อ 2 ท่าน ไม่เห็นด้วย ว่า การใช้ภาษาในการสื่อสาร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ และส่วนข้อ 3 ท่าน ไม่เห็นด้วย ว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเห็นของท่าน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่เห็นด้วย	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านเทคนิค / อุปกรณ์				
1.	คุณภาพเสียง (โทรศัพท์มือถือ) ✓	✓		
2.	การใช้ภาษาในการสื่อสาร 9.9 (ภาษาดี) ✓	✓		
3.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว *		✓	
4.	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการชัดเจนมีความเหมาะสม *		✓	
5.	ความครอบคลุมเหตุขัดข้องที่ต้องการแจ้ง			
6.	คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน (คุณภาพ 5) 0-10-10-10 ✓			
7.	การลดความซ้ำซ้อนในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ ✓	✓		
8.	ความหลากหลายของเครื่องมือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ ✗			✓
9.	อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการทันสมัยมีคุณภาพ ✓	✓		
10.	มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการให้บริการ ✓	✓		
11.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			

คุณภาพเสียง

ID ไม่พบค่าความถี่

คุณภาพการบริการ

พอ IP can check IT หรือ

4

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านการใช้งาน				
1.	เบอร์ดัดต่อศูนย์รับแจ้ง จำได้ง่าย	✓		
2.	ผู้แจ้งรับทราบข้อมูลการให้บริการต่างๆ	✓		
3.	ช่องทางที่สามารถติดต่อ สะดวก ง่าย	✓		
4.	ข้อแนะนำและขั้นตอนการใช้งาน ฟังง่าย เข้าใจง่าย	✓		
5.	ระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้ง กระชับ รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย	✓		
6.	ความสามารถของระบบในการให้บริการและช่วยให้แจ้งปัญหาได้	✓		
7.	ความรวดเร็วของระบบตั้งแต่เริ่มใช้บริการจนจบ	✓		
8.	ได้คุยกับเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง เร็ว	✓		
9.	ความถี่ในการใช้งานระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ <i>9</i>	✓		
10.	การสื่อสารในการแจ้ง ได้กระจ่าง ชัดเจน	✓		
11.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านการศึกษาสัมพันธ์				
1.	ข้อความประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	✓		
2.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อ Intranet <i>ต้อง</i> มีความน่าสนใจ	✓		
3.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเสียงตามสาย <i>ต้อง</i> มีความน่าสนใจ	✓		
4.	การประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือเวียน <i>ต้อง</i> มีความน่าสนใจ	✓		
5.	การประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ อย่างต่อเนื่อง	✓		
6.	การประชาสัมพันธ์เมนูการใช้งาน	✓		
7.	การประชาสัมพันธ์เมนูทางลัดการใช้งาน	✓		
8.	ความหลากหลายข้อมูลสารสนเทศ สำหรับการประชาสัมพันธ์	✓		
9.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านเมนู				
1.	ความชัดเจนของเมนู ข้อความมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	✓		
2.	ความสะดวกในการเลือกกดเมนูที่ต้องการ	✓		
3.	เมนูการแจ้ง ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว	✓		
4.	เมนูไม่ซับซ้อนมากนัก	✓		
5.	เมนูทางลัดให้เลือกกด	✓		

กวดขัน

5

~~พจนานุกรม~~

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
6. ไม่ให้ความสำคัญและความถูกต้อง ตรงความต้องการ	✓		
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านการบริหารจัดการ			
1. ด้านกระบวนการต่างๆ ในการให้บริการ			
2. การบริการที่ดี ทันสมัย ใช้สื่อช่วย	✓		
3. ความเพียงพอของข้อมูลเพื่อแก้ไขเหตุขัดข้อง ได้ครบถ้วน	✓		
4. การได้รับข้อมูลปัญหา เหตุขัดข้อง ครบถ้วน	✓		
5. ได้รับบริการครบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	✓		
6. ให้บริการตามลำดับ ความสำคัญ ก่อนหลัง	✓		
7. ให้บริการ ได้ตรงความต้องการของผู้แจ้ง	✓		
8. ความรู้ความเข้าใจในงานของผู้เจ้าหน้าที่ผู้ออกแบบระบบ	✓		
9. การลดขั้นตอนการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ	✓		
10. การลดเวลาในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ	✓		
11. การลดความซ้ำซ้อนในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ	✓		
12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
ด้านผู้ใช้/ผู้ให้บริการ			
1. การยอมรับเทคโนโลยีกับปัจจัยต่างๆ IVR	✓		
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	✓		
3. ประสิทธิภาพการให้บริการ	✓		
4. ความถี่ในการให้บริการ	✓		
5. รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	✓		
6. ทัศนคติต่อการใช้งานของบริการ IVR	✓		
7. ข้อมูลที่ได้รับ ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์	✓		
8. ความสนใจในการใช้บริการ IVR	✓		
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....			

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**** ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้ ****



DPU

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University

แหล่งวิชาการประสานความรู้ธุรกิจ ๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น ทัดเกี๋ย กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖
110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/07057

6 กรกฎาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำวิจัย

เรียน นายสมเกียรติ รัตนกุล

ด้วย นางจรรยา แฉ่มเกษม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ วิศวกรรมจะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา จิตร์นอมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางจรรยา แฉ่มเกษม 081-908-8127)

คุณกมลทิพย์



แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)(Factors Affecting the Efficiency of Interactive Voice Response 7557 IT Call Center
at CAT Telecom)= โดยผู้ส่งมาคือ ดร.เสกสรรค์ ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 เป็นของทาง
โดย โทรคมนาคม บริษัท โทรคมนาคม 7557 IT Call Center

นางจรรยา แยมเกษม (4992)

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยาระเบียบวิธีวิจัย ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เฉพาะที่ปฏิบัติงานในสายที่เป็นธุรการรวม ณ สำนักงานใหญ่ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร สำหรับรับแจ้งเหตุขัดข้อง ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 6 หน้า สามารถแบ่งออกได้ 2 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 31 - 40 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 41 - 50 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 3. ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาเอก
4. ประสบการณ์การทำงาน

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 2 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 2-3 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 4-5 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 5 ปีขึ้นไป
5. ระดับตำแหน่ง

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าระดับ 4	<input type="checkbox"/> 2. ระดับ 4-5
<input type="checkbox"/> 3. ระดับ 6-7	<input type="checkbox"/> 4. ระดับ 8 ขึ้นไป
6. ความถี่ในการใช้บริการ

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เคยใช้บริการ	<input type="checkbox"/> 2. 1 ครั้ง/เดือน
<input type="checkbox"/> 3. 2-4 ครั้ง/เดือน	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ 3 ด้าน 2

- ๑ - ประสิทธิภาพ Hardware/Software ?
- ๒ - ประสิทธิภาพของระบบ / หน้าที่ ระบบ คอมพิวเตอร์ ?

3

ตอนที่ 2 : ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ที่สอดคล้องกับแนวคิด

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

มีรอบที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ในด้านนี้ ๑

ตัวอย่างวิธีการตอบ

(๐๑๑๑๑๑๑๑, เมื่อดูการให้ระบบคอมพิวเตอร์ในด้านนี้ เป็นค่าที่

ข้อ	ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น (ให้ครบถ้วน)		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านเทคนิค/อุปกรณ์				
1.	คุณภาพเสียง	✓
2.	การใช้ภาษาในการสื่อสาร	✓
3.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว	✓

จากตัวอย่าง ด้านเทคนิค/อุปกรณ์ ท่าน **เห็นด้วย** ว่า คุณภาพเสียง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ที่สอดคล้องกับแนวคิด ส่วนข้อ 2 ท่าน **ไม่แน่ใจ** ว่า การใช้ภาษาในการสื่อสาร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ที่สอดคล้องกับแนวคิด และส่วนข้อ 3 ท่าน **ไม่เห็นด้วย** ว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ที่สอดคล้องกับแนวคิด

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเห็นของท่าน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ		ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
ด้านเทคนิค / อุปกรณ์				
1.	คุณภาพเสียง /	/		
2.	การใช้ภาษาในการสื่อสาร	/		
3.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว	/		
4.	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนมีความเหมาะสม	/		
5.	ความครอบคลุมเหตุขัดข้องที่ต้องการแจ้ง	/		
6.	คำแนะนำเชิงแจ้งเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน	/		
7.	การลดความซ้ำซ้อนในการทำงานเดิมด้วยระบบสารสนเทศ			/
8.	ความหลากหลายของเครื่องมือ โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ	/		
9.	อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการทันสมัยมีคุณภาพ	/		
10.	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	/		
11.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....			



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางจรรยา เข้มเกษม
วัน เดือน ปีเกิด	14 พฤศจิกายน 2510
ภูมิลำเนา	อ.เมือง จ.อุตรธานี
ประวัติการศึกษา	
ระดับมัธยมศึกษา	โรงเรียนสตรีราชินูทิศ จ.อุตรธานี พ.ศ. 2528
ระดับปริญญาตรี	วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ พ.ศ. 2534
ประวัติการทำงาน	
	เจ้าหน้าที่โปรแกรมคอมพิวเตอร์ 3 สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่ พ.ศ. 2535
	พนักงาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ 3 -4 กองนโยบายและแผน การสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2536-2537
	พนักงาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ 5-7 กองประมวลผล การสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2538 - 2546
	พนักงาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ 7 -8 ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศเทคโนโลยีเพื่องานจัดการองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2546 - 2548
	พนักงาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ 8 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริหารองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน

