

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247802



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557
ศูนย์รับแจ้งโอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF INTERACTIVE VOICE RESPONSE 7557
IT CALL CENTER AT OAT TELECOM

จรรยา แยมเกษม

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยวังจันทน์

พ.ศ. 2553



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557
ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)



จรรยา แยมเกษม

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2553

Factors Affecting the Efficiency of Interactive Voice Response 7557

IT Call Center at CAT Telecom

Janya Yamkasem

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science (Telecommunications Management)**

Department of Telecommunications Management

Graduate School, Dhurakij Pundit University

2010



ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

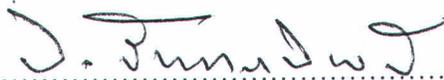
หัวข้อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557
ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

เสนอโดย จรรยา เข้มเกษม

สาขาวิชา การจัดการโทรคมนาคม

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ นาวาอากาศเอก ดร.วีระชัย เชาว์กำเนิด

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว


.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์)


.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(นาวาอากาศเอก ดร.วีระชัย เชาว์กำเนิด)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วรพล พงษ์เพชร)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

 
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตรน้อมรัตน์)

วันที่ 25 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2553

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน	จรรยา แยมเกษม
อาจารย์ที่ปรึกษา	นาวาอากาศเอก ดร. วีระชัย เชาวน์กำเนิด
สาขาวิชา	การจัดการโทรคมนาคม
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

247802

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 211 ราย ซึ่งสุ่มแบบมีชั้นภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยค่าคงที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน SPSS/PC สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ผลวิจัยพบว่า ผู้ใช้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีระดับตำแหน่ง 6-7 ความถี่ในการใช้บริการ 1-4 ครั้ง/เดือน ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง และความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 2) ค่าเฉลี่ยในภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยต่างๆ มีผลต่อการให้บริการของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในการให้บริการเป็นอย่างดี โดยมีปัจจัยด้านเมนูอยู่ในระดับมากที่สุด

Thematic Paper Title	Factors Affecting the Efficiency of Interactive Voice Response 7557 IT Call Center at CAT Telecom
Author	Janya Yamkasem
Thematic Paper Advisor	Gp. Capt. Dr. Weerachai Chaokamnerd
Department	Telecommunications Management
Academic	2010

ABSTRACT

247802

This purpose of this research aimed to study A Study of Factors Affecting the Efficiency of Interactive Voice Response 7557 IT Call Center at CAT Telecom. Sample are 211 Users who were stratified random sampling. Questionnaire is used for collecting data. The statistical analysis methods used are percentage, mean, standard deviation. Independent Sample t-Test and One-Way analysis of Variance. SPSS/PC program is used for the statistical analysis.

The study results revealed that most of respondents are female, aged between 41-50 year old, holding bachelor degree, 5 and more years of work experience, position level 6-7, frequently used 1-4 times per month. The results of hypotheses testing are as follow 1) User with different gender, age, education, experience, position level and frequently used have different Affecting the Efficiency of Interactive Voice Response 7557 IT Call Center at CAT Telecom at the statistically significant level of 0.05. 2) the Total average factor Affecting the Efficiency of Interactive Voice Response 7557 IT Call Center at CAT Telecom is High Level, because of the Factors Affecting the Efficiency of Interactive Voice Response menu the most level.

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน อาทิ อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษาแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือจาก นาวาอากาศเอก ดร.วีระชัย เซาว์กำเนิด อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อคิดเห็น ทั้งหลักการทฤษฎี แนวคิด และให้คำปรึกษา รวมทั้งข้อปฏิบัติต่าง ๆ สำหรับการดำเนินการวิจัย ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ และถูกต้องที่สุด อันเป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทร์าทิพย์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.วรพล พงษ์เพ็ชร กรรมการสอบสารนิพนธ์ ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่ให้โอกาสในการศึกษาครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ให้การอบรม คุณแลนิตตีให้มีความรู้ความสามารถในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษาช่วยเหลือในการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของเครื่องมือ เพื่อให้การวิจัยมีความตรงเชิงคุณภาพมากยิ่งขึ้นและขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโทสาขาการจัดการโทรคมนาคมทุกท่าน ที่คอยให้คำปรึกษา เกื้อหนุนในทุกๆ ด้าน รวมทั้งเป็นกำลังใจสำคัญ ในการศึกษาครั้งนี้คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงเกิดจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเล่มนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดา ครูอาจารย์และ ผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพ

จรรยา เข้มเกษม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	3
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสารสนเทศ	13
2.3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR	18
2.4 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน).....	25
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
2.6 บทสรุป.....	33
3. ระเบียบวิธีวิจัย	35
3.1 แบบจำลองและกรอบแนวคิดในการศึกษา	35
3.1.1 ตัวแปรในการวิจัย	35
3.1.2 กรอบแนวคิด	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	36
3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
3.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง	37
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
3.3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	38
3.3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.3.3 ลักษณะของเครื่องมือ	42
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	42
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	43
3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	44
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
4.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	45
4.2 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	51
4.3 การเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับ โทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	60
4.4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	71
5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	71
5.3 การทดสอบและหาคุณภาพเครื่องมือ	72
5.4 สรุปผลการวิจัย	72
5.5 อภิปรายผล.....	77

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.6 ปัจจัยรายด้านเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา	80
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	86
ก แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ	87
ข แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง	95
ค หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถาม	101
ประวัติผู้เขียน	144

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แทนประชากร	38
3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 คือปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอที องค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ ครอนบาค(Cronbach's Alpha Coefficient)	41
3.3 แสดงการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	43
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	44
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามเพศ	45
4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามอายุ	46
4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามระดับการศึกษา	47
4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	48
4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามระดับตำแหน่ง	49
4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ....	50
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ในภาพรวม	51
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านเทคนิค / อุปกรณ์ ที่ให้บริการ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านการใช้งาน	53
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านการประชาสัมพันธ์	54
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านเมนู	56
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านการบริหารจัดการ	57
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร ด้านผู้ใช้งาน	58
4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร จำแนกตามเพศ	60
4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร จำแนกตามอายุ	61
4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	64
4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร จำแนกตามระดับตำแหน่ง	66
4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร จำแนกตามความถี่ในการใช้งาน	67
5.1 แสดงสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด	72
5.2 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง และ ความถี่ในการใช้บริการ	75
5.3 อภิปรายผลในการศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบตอบรับ โทรศัพท์อัตโนมัติ 7557 ศูนย์รับแจ้งไอทีองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	77

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 เมนูการใช้งาน IVR 7557	5
2.1 แสดงเมนูที่ใช้ใน IVR	19
2.2 โครงข่าย IVR	20
2.3 ระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR	21
2.4 การใช้งานระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR	22
2.5 ระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR การใช้งานกับระบบอื่นๆ	23
2.6 การทำงานระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR	24
2.7 การใช้บริการระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR	25
2.8 สัญลักษณ์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	26
2.9 โครงสร้างองค์กร	27
3.1 แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	36
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามเพศ	46
4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามอายุ	46
4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามระดับการศึกษา	47
4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	48
4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามระดับตำแหน่ง	49
4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	49