

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานเทคโนโลยีโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
ชื่อ	นางสาวอัจฉรา จิรเสถียรพร
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรณรงค์ จตุรัส
วิชาเอก	ระบบสารสนเทศ
ปีการศึกษา	2550

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้โทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และทัศนคติของผู้ใช้บริการเพื่อเสนอแนะแนวทางในการนำเอาระบบ VoIP มาใช้สำหรับองค์กรที่มีสถานที่ปฏิบัติงานหลายสถานที่ และ ผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบ VoIP ได้รับทราบผลการศึกษาทัศนคติต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน โดยทดสอบสมมติฐานปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบ สถานที่ปฏิบัติงาน หน่วยงานสังกัด มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โทรศัพท์ระบบ VoIP และทัศนคติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างอาคาร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างศึกษาจำนวน 163 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน Independent t-test และ One Way Anova ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นกลุ่มงานสนับสนุน/บริการ และทราบวิธีการใช้งานจากเพื่อนร่วมงานมากกว่า การประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีอื่น โดยกลุ่มผู้บริหารมีความพึงพอใจจากทีมงานสนับสนุนและแก้ไขปัญหาแตกต่างจากกลุ่มงานสนับสนุน/บริการ และกลุ่มนักวิจัย/นักวิชาการ เพราะการบริการแบ่งแยกตามระดับกลุ่มการทำงานซึ่งการให้บริการที่ดีแก่กลุ่มผู้บริหารถือว่าเป็นเรื่องปกติ ทัศนคติความพึงพอใจของจำนวนคู่สายการใช้งานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเพราะปัจจุบันมีจำนวนคู่สายเพียง 4 คู่สาย แต่รองรับการทำงานทั้งเนคเทค ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความแออัดของคู่สายที่มีการใช้งานมากที่สำคัญหากไม่มีการแจ้งให้ทราบถึงสาเหตุการขัดข้อง ระยะเวลาที่แก้ปัญหาเสร็จในแต่ละครั้ง อาจทำให้ผู้ใช้งานเกิดทัศนคติที่ไม่ดี และไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ควรมีการเก็บสถิติการใช้งานโทรศัพท์ระบบ VoIP เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบอัตราส่วนการใช้งาน และ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

Independent Study Title	The Satisfaction with the use of Voice over Internet Protocol: Case Study National Electronics and Computer Technology Center
Name	Miss Adchara Jirasathienporn
Advisor	Assistant Professor Nantarong Jaturat
Major	Information System
Academic Year	2007

### **ABSTRACT**

This research aims to study the satisfaction of users of telephones via the Internet Network and the attitude of users. This is to provide recommendations on applying the VoIP telephone system in organizations with many workplaces and to provide results of attitude studies towards the usage to service providers or developer. The hypothesis on personal factors i.e. sex, age, educational level, responsibility level, workplace, original affiliation, influencing the satisfaction of the usage of the VoIP telephone system, and the hypothesis on the attitude influencing the satisfaction on the communication between buildings was also tested by correlation. There were 163 samples while the survey was applied to collect data. The data was analyzed by frequency, average and standard deviation. The hypothesis was tested by Independent t-test and One-Way Anova. The data was processed by the SPSS instant program. It was found from the study that most user groups were support/ service groups and learn how to use the system from colleagues rather than other promotion channels. The satisfaction and the problem resolution of the management group were different from those of the support group and the researcher/ academician group. This was because the groups were divided by working levels where normally better services would give to the management group. The attitude towards line numbers presented the least average because, in present, there were only 4 telephone lines supporting all NECTEC operation. Hence, the usage was very congested. Moreover, if root causes of problems were not be informed, it may cause negative attitude and unsatisfactory. However, the statistic of the usage of the VoIP telephone system should be kept in order to compare the proportion of the usages and the expenses.