

วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา (1) ลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการ Web Special Tech (2) พฤติกรรมการใช้บริการ Web Special Tech (3) ปัญหาการให้บริการ Web Special Tech (4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากการใช้บริการ Web Special Tech กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือพนักงาน Call Center บริษัท ทรูมูฟ จำกัด จำนวน 280 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ  $t$  test การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว และการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะประชากรของพนักงาน Call Center บริษัท ทรูมูฟ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-35 ปี ตำแหน่ง CCR อายุงาน 1-3 ปี จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท

2. พฤติกรรมการเปิดใช้งาน Web Special Tech ของพนักงาน Call Center บริษัท ทรูมูฟ จำกัด ส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าใช้บริการ GPRS บน โทรศัพท์เคลื่อนที่ จาก Web Special Tech โดยตรง การเข้าใช้ Web Special Tech 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์ ระยะเวลาการเปิดใช้งาน Web Special Tech น้อยกว่า 15 นาที ส่วนใหญ่มีการติดตามอ่านบทความอัปเดตด้านเทคนิคในบางเรื่องเท่านั้น โดยเปิดใช้งานจากการเลือก icon Web Special Tech ใน Tab Mobile ใน CM Web และส่วนใหญ่ใช้เวลารอ 1-3 นาที เพื่อเข้า Web Special Tech

3. ปัญหาการเปิดใช้งาน Web Special Tech พบว่า ส่วนใหญ่รูปภาพที่เป็นส่วนประกอบของข้อมูลและเอกสารภายใน Web Special Tech มีความบกพร่องไม่ชัดเจน ส่วนใหญ่ผู้ใช้งานไม่ทราบความหมายของศัพท์เทคนิคบางคำ ต้องอ่านรายละเอียดเพิ่ม บทความบน Web Special Tech มีความทันสมัยพอสมควร และเป็นปัจจุบัน ส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่นานในการเปิดเข้า Web Special Tech ส่วนใหญ่ พบว่า มีการค้นหาข้อมูลบน Web Special Tech ค่อนข้างยาก ข้อมูลภายใน Web Special Tech จัดหมวดหมู่ของข้อมูลไม่ชัดเจน องค์ประกอบที่เป็นสื่อผสมทำให้การเรียกใช้ข้อมูล Web Special Tech ไม่สามารถตอบสนองได้ทันที และส่วนใหญ่ พบว่า รูปแบบของ Web Special Tech มีหัวข้อในการเข้าถึงที่ซับซ้อน

In this thesis, the researcher delineates (1) the demographical characteristics of selected users of Web Special Technical (Tech) services. The researcher also investigates (2) the behaviors of those utilizing Web Special Tech services. Additionally, the researcher considers (3) the problems encountered by the users of Web Special Tech services under investigation. Finally, the researcher determines (4) the levels of satisfaction evinced by these users with Web Special Tech services. The sample population consisted of 280 Call Center employees of TrueMove Co., Ltd. Used as an instrument of research was a questionnaire.

Techniques of descriptive statistics used by the researcher in the analysis of the data collected were frequency, percentage, mean and standard deviation. *t* test and One-way analysis of variance (ANOVA) were also employed. In cases

in which differences were found at a statistically significant level, the technique of paired comparisons by least significant difference (LSD) was used.

Findings are as follows:

1. In regard to the demographical characteristics of the Call Center employees under study, it was found that most were females between the ages of thirty-one and thirty-five who held the position of call center representative (CCR). They had been employed in this position between one and three years. They were holders of a bachelor's degree with a monthly income between 10,001 and 15,000 baht.

2. In investigating the behaviors of the CCRs under study in the course of using Web Special Tech services, the researcher found that most of them searched for information regarding the direct setting up of the general packet radio service (GPRS) on mobile phones from Web Special Tech services. They used the Web Special Tech services from one to five times weekly. The usual time period of using Web Special Tech services was less than fifteen minutes. Most of them had read some pertinent articles to remain up-to-date on certain matters. They accessed the services by selecting the icon for Web Special Tech services in Tablet (Tab) Mobile on the CM Web. Most of the subjects waited from one to three minutes to gain access to Web Special Tech services.

3. The problems of using Web Special Tech services were found to be the following: Most of the pictures accompanying the information and documents inside Web Special Tech services have some defects and are unclear. Most of

the users did not know the meanings of some of the technical terms used. They needed to read additional details and so had recourse to articles on Web Special Tech services which are up-to-date and current. Most of them had not spent much time in accessing Web Special Tech services. Most of the subjects found that it was quite difficult to search for information in Web Special Tech services. The information in Web Special Tech services was not clearly categorized. Since the components of Web Special Tech services were mixed media components, responses to calls for information were not immediate. Most of the subjects under study found that the patterns in which Web Special Tech services provided topics for accessing were too complex.