

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่อง “การตัดสินใจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
FMS (Franchise Management System)
กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)”

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติ ต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)” โดยผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การวิจัยในครั้งนี้ประสบผลสำเร็จ คำตอบของท่านจะไม่ถูกนำมาเปิดเผยในที่ใด ๆ เป็นรายบุคคล จะแสดงเป็นภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

นางสาวกัลยาณี สุขวานิชย์ศิลป์
ผู้วิจัย

วิธีการทำแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มี 42 ข้อ กรุณาทำทุกข้อ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (ข้อ 1-6)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) (ข้อ 7-42)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. [] ชาย

2. [] หญิง

2. อายุ

1. [] 25 – 30 ปี

2. [] 31 – 40 ปี

3. [] 41 – 45 ปี

4. [] มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. [] มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า

2. [] อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

3. []ปริญญาตรี

4. [] สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

1. [] FC

2. [] ผู้จัดการเขต

3. [] ผู้จัดการฝ่าย

4. [] สูงกว่าผู้จัดการฝ่าย

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. [] น้อยกว่า 10,001 บาท

2. [] 10,001 – 20,000 บาท

3. [] 20,001 – 30,000 บาท

4. [] 30,001 – 40,000 บาท

5. [] 40,001 – 50,000 บาท

6. [] มากกว่า 50,000 บาท

6. คุณใช้ระบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) ต่อเดือน อย่างน้อยเพียงใด

1. [] น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน

2. [] 1 ครั้ง/เดือน

3. [] 2 ครั้ง/เดือน

4. [] 3 ครั้ง/เดือน

5. [] 4 ครั้ง/เดือน

6. [] มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System)

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ท่านมีความคิดเห็นต่อคำถามต่างๆ ดังต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความคิดเห็น				
	1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	2 (ไม่เห็นด้วย)	3 (ไม่มีความเห็น)	4 (เห็นด้วย)	5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use : PE)					
7.ระบบมีความสะดวกในการใช้งาน					
8.ระบบสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา					
9.การเข้าสู่ระบบได้ง่าย เข้าใจง่าย					
10.ระบบง่ายต่อการใช้งาน เช่น ขึ้นตอนไม่ซับซ้อน					
11.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS ง่ายกว่าระบบเดิมในอดีต					
12.ระบบใช้งานไม่กี่ครั้งก็สามารถเกิดความชำนาญในการใช้งาน					
13.คุณสามารถเลือกเข้าใช้งานในเวลาที่คุณสะดวกได้ทุกที่ ทุกเวลา					
14.ระบบมีการจัดเรียงข้อมูลเป็นหมวดหมู่					
15.ระบบมีการจัดเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนตามความต้องการของทีมงาน					
16.ระบบสามารถใช้กับโปรแกรม และคอมพิวเตอร์ได้ทุกรุ่น					
การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness : PU)					
17.ระบบสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการรับค้นหาข้อมูลมากยิ่งขึ้น เช่น ไม่ต้องเสียเวลาในการหาเอกสารเหมือนก่อน					
18.ระบบสามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างตัวแทนของบริษัทกับแฟรนไชส์ที่ได้ข้อมูลถูกต้องมากขึ้น เช่น ทราบชื่อแฟรนไชส์ชื่อ, ทราบเบอร์ติดต่อ, ชื่อสาขาที่ดูแลอยู่ในปัจจุบัน					
19.ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น จากเดิมอาจต้องให้ทางฝ่ายกฎหมายค้นหารายละเอียดแฟรนไชส์ซึ่งจากแฟ้มประวัติซึ่งมีจำนวนมาก หลังจากใช้ระบบสามารถหาข้อมูลจากนอกสถานที่ได้ทันที					
20.ระบบให้ลดเวลาในการค้นหาข้อมูลแฟรนไชส์ซึ่งในระยะเวลาที่น้อยกว่าเดิม					
21.ระบบมีการรักษาความปลอดภัยของลูกค้ำไว้เป็นอย่างดี เช่น การเก็บข้อมูลจะเก็บเป็นรหัสเพื่อไม่ให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถดึงข้อมูลไปใช้ได้					
22.ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสารประวัติแฟรนไชส์ชื่อ					
23.ระบบมีส่วนช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เช่น การเรียกข้อมูลลูกค้ำจากฐานข้อมูลได้ถูกต้อง					
24.ระบบทำให้มั่นใจในการใช้บริการมากขึ้น เช่น ช่วยลดปัญหาที่อาจจะเกิดจากความผิดพลาดจากตัวบุคคล					

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management System) (ต่อ
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ท่านมีความคิดเห็นต่อคำถามต่างๆ ดังต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
	(ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	(ไม่เห็นด้วย)	(ไม่มีความเห็น)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
ปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง (External Variables : EV) ที่มีผลต่อการใช้ระบบ					
25.สถานที่ใช้งาน					
26.ช่วงระยะเวลาในการใช้งาน					
27.สัญญาณ Internet					
28.ความเสถียรของระบบ					
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using)					
29.ระบบทำให้รู้สึกว่าการใช้บริการสะดวกขึ้น					
30.ระบบทำให้รู้สึกว่าการดำเนินงานง่ายขึ้น					
31.ระบบทำให้รู้สึกว่ามีประสิทธิภาพ					
32.เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน					
33.ระบบตรงกลุ่มเป้าหมาย					
34.ยกระดับภาพลักษณ์ (Image) ของธุรกิจในการใช้ระบบสารสนเทศให้ดูทันสมัย					
35.ประหยัดเวลา และลดขั้นตอนทางการตลาด					
36.ลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการลูกค้า					
37.เหมาะสมกับธุรกิจ					
38.การค้นหาข้อมูลสามารถทำได้กว้างขวาง และตลอด 24 ชั่วโมง					
39.มีความรู้สึกว่าจะทดลองใช้ระบบดังกล่าว					
พฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ (Behavioral Intention to use)	1	2	3	4	5
	(ไม่ใช้อย่างแน่นอน)	(ไม่ใช่)	(เฉยๆ)	(ใช่)	(ใช้อย่างแน่นอน)
40.คุณเห็นด้วยกับการใช้ระบบ เพื่อค้นหาข้อมูลแฟรนไชส์ซี					
41.คุณยินดีใช้ระบบอย่างเต็มใจ					
42.เห็นด้วยกับการนำระบบ FMS ให้ทุกๆ หน่วยงานในบริษัทใช้					