

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน : กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ทำการศึกษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบิน มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 24,872 คน (ณ วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2550)

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรการหาตัวอย่างประชากรของ ยามาเน (Yamane, 1973, p.580-581) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 390 คน ทั้งนี้โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามในจำนวนที่มากกว่าจำนวนตัวอย่างที่ต้องการประมาณร้อยละ 15 โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามโดยสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยใช้ระดับการศึกษาเป็นเกณฑ์ในการแจกแบบสอบถามจำนวน 450 ชุด ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

แสดงเกณฑ์ในการแจกแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ประถมศึกษา	829	15
มัธยมศึกษา และ ปวช.	6,080	110
ปวส. – อนุปริญญา – ปริญญาตรี	13,818	250
ปริญญาโทขึ้นไป	4,145	75
รวม	24,872	450

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

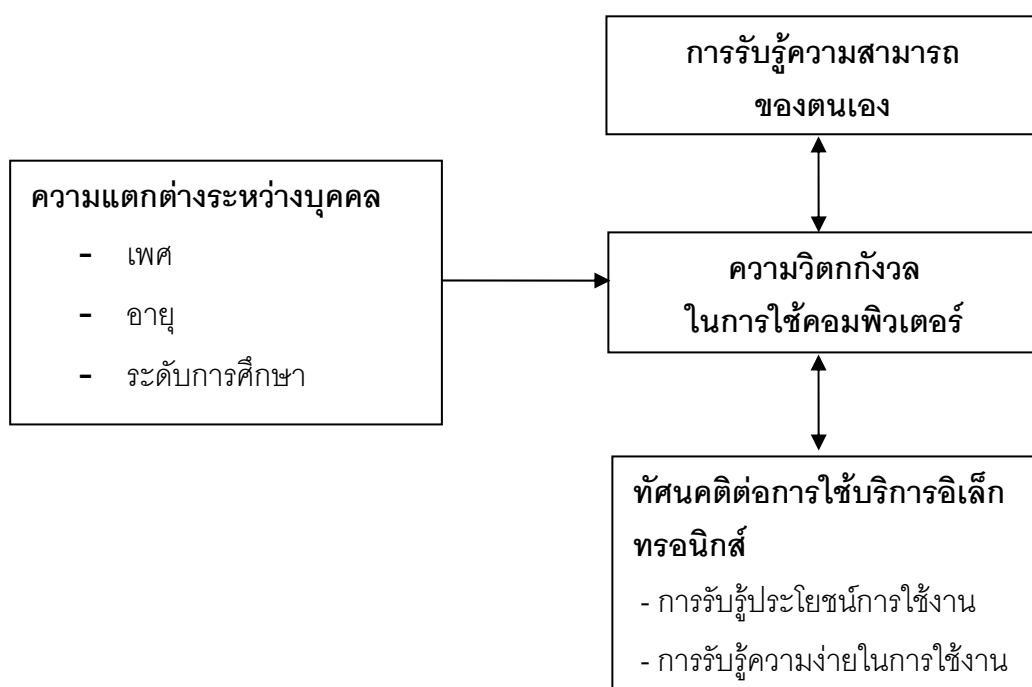
1. เพศ (Gender)
2. อายุ (Age)
3. การศึกษา (Education)
4. การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)
5. ความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์
6. ทศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย
 - 6.1 การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน (Perceived Usefulness)
 - 6.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease-of-use)

โดยการศึกษาครั้งนี้ มีลักษณะการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ดังภาพ

ที่ 3.1

ภาพที่ 3.1

กรอบแนวคิดในการวิจัย



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และรวบรวมเอกสารและแนวคิด ตลอดจนงานวิจัย ที่เกี่ยวกับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และทัศนคติ ต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างและปรับปรุงข้อคำถามให้ สอดคล้องกับงานวิจัย แบบสอบถามการวิจัยแบ่งเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุของพนักงาน ระดับการศึกษา ในเรื่องของเพศ และระดับ การศึกษาเป็นแบบให้ผู้ตอบตรวจรายการ (Check List) ส่วนในเรื่องของอายุของพนักงานเป็นแบบ ให้ผู้ตอบระบุอายุของพนักงานลงในแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองที่พัฒนา และปรับปรุง จากงานวิจัยของ วรธนา พุทธประสาท (2546) ที่ได้รวบรวมและปรับปรุงจาก งานวิจัยเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองของ ราฟ ชวาเซอร์ (Ralf Schwarzer, 1993) และมีเชล กริสป์ (Michael G. Gisp, ถอดความโดยเกรียงไกร, 2539) โดยกำหนดเกณฑ์ การให้คะแนนตามมาตรลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 8 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 2 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 10 ข้อ ซึ่งมีลักษณะค่าคะแนน ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง
ความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ และทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>ค่าคะแนน</u>	
	<u>ข้อคำถามทางบวก</u>	<u>ข้อคำถามทางลบ</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยทำการศึกษา แปล และดัดแปลงจากแบบสอบถาม Computer Thoughts Survey ของ วิลและโรเซน (Weil 1982; Rosen 1993) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ เป็นข้อความทางบวกจำนวน 7 ข้อ และข้อความทางลบจำนวน 4 ข้อ รวมข้อความทั้งหมดจำนวน 11 ข้อ ซึ่งมีลักษณะค่าคะแนน ดังตารางที่ 3.2

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยทำการศึกษา แปล และดัดแปลงจากงานวิจัยของเดวิส และคณะ (Davis et al., 1989) ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน (Perceived Usefulness) มีจำนวน 9 ข้อ เป็นคำถามทางบวกทั้งหมด
 2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease-of-use) มีจำนวน 6 ข้อ แบ่งเป็นคำถามเชิงบวก 3 ข้อ และคำถามเชิงลบ 3 ข้อ
- รวมข้อความทั้งสิ้น 15 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 13 ข้อ และคำถามทางลบ 2 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ ดังตารางที่ 3.2

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์สร้างขึ้นโดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงาน 30 คน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ มีข้อความทั้งหมด จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามทางลบทั้งหมด ซึ่งมีลักษณะค่าคะแนน ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และการปรับปรุงการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนนข้อความ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับปรุง และพัฒนาการใช้บริการ

อิเล็กทรอนิกส์สร้างขึ้นโดย รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงาน 30 คน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 5 ระดับประกอบด้วย มีข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ เป็นทางลบทั้งหมด ซึ่งมีลักษณะค่าคะแนน ดังตารางที่ 3.3

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดย นำคะแนนที่ได้จากการวัดความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และการปรับปรุงการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หาค่าเฉลี่ยบนโปรแกรม SPSS เพื่อแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยแบ่งช่วงระดับด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามที่กานดา พูนลาภทวี (2530, น. 29-30) อธิบายไว้ คือ

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} = 1.33 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาอันตรภาคชั้นของช่วงระดับคะแนนข้างต้น จึงกำหนดให้แบ่งระดับดังนี้

1. ความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง
 - คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 – 5.00 กำหนดให้เป็น ระดับสูง
 - คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.67 กำหนดให้เป็น ระดับปานกลาง
 - คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33 กำหนดให้เป็น ระดับต่ำ
2. ทศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์
 - คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 – 5.00 กำหนดให้เป็น ดีมาก
 - คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.67 กำหนดให้เป็น ดี
 - คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33 กำหนดให้เป็น ไม่ดี
3. ทศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน
 - คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 – 5.00 กำหนดให้เป็น มีประโยชน์มาก
 - คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.67 กำหนดให้เป็น มีประโยชน์
 - คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33 กำหนดให้เป็น ไม่มีประโยชน์

4. ทักษะคิดต่อการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 – 5.00 กำหนดให้เป็น ง่ายมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.67 กำหนดให้เป็น ง่ายปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33 กำหนดให้เป็น ยาก

5. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 – 5.00 กำหนดให้เป็น มีปัญหามาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.67 กำหนดให้เป็น มีปัญหา

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33 กำหนดให้เป็น ไม่มีปัญหา

6. การปรับปรุงการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 – 5.00 กำหนดให้เป็น ควรปรับปรุงอย่างมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.67 กำหนดให้เป็น ควรปรับปรุง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33 กำหนดให้เป็น ดีอยู่แล้ว

ดังนั้น ในการวัดระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทักษะคิดต่อการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และการปรับปรุงการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ให้พิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ว่าตกอยู่ในช่วงระดับคะแนนระดับใด

การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม

ลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษา และรวบรวมเอกสาร ทฤษฎี นิยาม และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และทักษะคิดต่อการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา

2. สร้างข้อคำถามโดยเรียบเรียง ปรับปรุง นำแนวความคิดที่มีอยู่มาดัดแปลงและให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ หรือนำแบบสอบถามที่เป็นที่ยอมรับมาสร้าง และใช้เป็นแบบสอบถามโดยใช้ข้อคำถามครอบคลุมนิยามที่กำหนด โดยแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

2.1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 4 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

2.2 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง จากงานวิจัยของ วรณา พุทธิประสาท (2546) ที่ได้รวบรวมและปรับปรุงจากงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองของ ราฟ ชวาเซอร์ (Ralf Schwarzer, 1993) และมิเชล กริสป์ (Michael G. Gisp, ถอดความโดยเกรียงไกร, 2539) มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 13 ข้อ

2.3 แบบสอบถามวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยทำการศึกษา แปล และดัดแปลงจากแบบสอบถาม Computer Thoughts Survey ของ วิลและโรเซน (Weil 1982; Rosen 1993) มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 12 ข้อ

2.4 แบบสอบถามทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยทำการศึกษา แปล และดัดแปลงจากงานวิจัยของเดวิส และคณะ (Davis et al., 1989) มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน (Perceived Usefulness) มีจำนวน 9 ข้อ
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease-of-use) มีจำนวน 6 ข้อ

2.5 แบบสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ รวบรวมจากการสัมภาษณ์พนักงาน 30 คน มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 6 ข้อ

2.6 แบบสอบถามการปรับปรุงการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ รวบรวมจากการสัมภาษณ์พนักงาน 30 คน คำถามทั้งหมดจำนวน 7 ข้อ

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามวัดความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง และแบบสอบถามทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์มาหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) โดยนำแบบทดสอบความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ และแบบทดสอบการรับรู้ความสามารถของตนเองไปให้นักศึกษาโครงการปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จำนวน 15 คนอ่าน และนำแบบทดสอบวัดทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ไปให้พนักงานในฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 15 คนอ่าน เพื่อทำการพิจารณาตัดสินว่าข้อคำถามแต่ละข้อ ว่าจะมีความเกี่ยวข้องหรือมีความสำคัญต่อการวัดความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนด

หลังจากตรวจสอบเนื้อหา และแก้ไขตามที่มีการเสนอแนะ ผู้วิจัยนำผลที่ได้ของแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับมาคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาตามสูตรของลอว์รี่ (Lawshe, 1975, pp. 563 – 575) และนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับตารางลอว์รี่ โดยค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .49 จึงจะมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 ดังนั้นข้อคำถามในแบบสอบถามที่มีอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า .49 ผู้วิจัยจะตัดออกไป (ดู ผนวก ค)

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าแบบสอบถามทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีข้อคำถามใดในแบบสอบถามถูกตัดออก แต่ในแบบสอบถามความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่ามีข้อคำถามถูกตัดออกไป 1 ข้อ คงเหลือข้อคำถามที่ใช้วัดความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 11 ข้อ และในแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง พบว่ามีข้อคำถามที่ถูกตัดออกไป 3 ข้อ คงเหลือข้อคำถามที่ใช้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำนวน 10 ข้อ

4. นำแบบสอบถามความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้หลังจากการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา นำมาใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หลังจากเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) โดยใช้ค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) จากการทดสอบค่าที (t-test) บนโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical package for the Social Science : SPSS) หากข้อคำถามมีค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 1.75 ขึ้นไป ถือว่ามีค่าอำนาจจำแนกสูง ข้อใดที่มีค่า t น้อยกว่า 1.75 ผู้วิจัยจะตัดข้อคำถามนั้นทิ้งไป (รัตนาศิริพานิช, 2535, น. 159)

4.1 แบบสอบถามความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ หลังการทดสอบค่าที พบว่ามีข้อคำถามที่มีค่าน้อยกว่า 1.75 อยู่ 4 ข้อ คงเหลือข้อคำถาม 7 ข้อ (ดู ผนวก ค.)

4.2 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง หลังการทดสอบค่าที พบว่าไม่มีข้อคำถามใดที่มีค่าน้อยกว่า 1.75 จึงไม่มีการตัดข้อคำถามใดออก (ดู ผนวก ค.)

4.3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หลังการทดสอบค่าที พบว่า ไม่มีข้อคำถามใดที่มีค่าน้อยกว่า 1.75 จึงไม่มีการตัดข้อคำถามใดออก (ดู ผนวก ค.)

5. นำแบบสอบถามความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผ่านการหาค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 บนโปรแกรม SPSS จากการพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับ พบว่า แบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ

5.1 แบบสอบถามความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ .7487

5.2 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ .6600

5.3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ .8316 และมีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน ดังนี้ คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7819 และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6467

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ ไปเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ดำเนินการขออนุมัติการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานต่อผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
2. ประสานงานกับหน่วยงานธุรการระดับผู้อำนวยการใหญ่ในการจัดส่งและรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อแจกจ่ายไปยังพนักงานในสังกัดตามสัดส่วนประชากรที่กำหนด พร้อมทั้งชี้แจงวิธีการทำแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ การหาค่าความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ และทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหา อุปสรรค และการปรับปรุง สถิติที่ใช้ คือ ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การทดสอบสมมติฐาน จะทดสอบโดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่ 3.3 โดยใช้ค่าความเชื่อมั่นในระดับร้อยละ 95 ($\alpha = .05$) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

ตารางที่ 3.4
แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
<u>สมมติฐานที่ 1</u> ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้ <u>สมมติฐานที่ 1.1</u> พนักงานเพศชายมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่าพนักงานเพศหญิง <u>สมมติฐานที่ 1.2</u> พนักงานที่มีอายุมากมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย <u>สมมติฐานที่ 1.3</u> พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่าพนักงานพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ	t-test One-way ANOVA One-way ANOVA
<u>สมมติฐานที่ 2</u> การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์	Pearson's Product Moment Correlation
<u>สมมติฐานที่ 3</u> ความวิตกกังวลในการใช้งานคอมพิวเตอร์ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน	Pearson's Product Moment Correlation
<u>สมมติฐานที่ 4</u> ความวิตกกังวลในการใช้งานคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ทางลบกับทัศนคติด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	Pearson's Product Moment Correlation