

ผนวก ง
แบบสอบถามที่นำไปใช้จริง

สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันที่ 21 พฤษภาคม 2550

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยกระผม นายบุญชัย เถียรพานิช นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำลังทำงานวิจัยส่วน
บุคคล เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถ
ของตนเอง และทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์” โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยที่ได้รับครั้งนี้
จะอำนวยความสะดวกทางวิชาการ และศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำ
ข้อมูลที่ได้ไปพัฒนารูปแบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และการออกแบบการฝึกอบรมความรู้
ทางด้านคอมพิวเตอร์ต่อไป ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจากท่าน

กระผมใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามที่แนบมานี้ด้วย
คำตอบที่ได้รับจากท่านจะไม่มีผลกระทบหรือความผูกพันใด ๆ ทั้งต่อตัวท่านเอง ต่อผู้อื่น หรือต่อ
องค์การในภายหลัง และผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านเป็นความลับ เนื่องจากผู้วิจัยจะเสนอ
ผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้น จึงขอให้ท่านสบายใจในการตอบแบบสอบถามชุดนี้และโปรด
ตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายบุญชัย เถียรพานิช

แบบสอบถามวัดเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง
และทัศนคติต่อการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน : กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง - แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน
- ข้อมูลจะถูกใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

- เพศ หญิง ชาย
- อายุ _____ ปี
- ระดับการศึกษา (ที่ได้รับสูงสุด)
 - ประถมศึกษา มัธยมศึกษา - ปวช. ปวส.-อนุปริญญาตรี - ปริญญาตรี
 - ปริญญาโทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้ความสามารถของตน

ขอให้ท่านพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความต่อไปนี้ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง
ระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1.	ฉันคิดว่าฉันสามารถทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ	5	4	3	2	1
2.	ฉันคิดว่าฉันสามารถประสบความสำเร็จได้เหมือนคนอื่น ๆ	5	4	3	2	1
3.	ฉันรู้สึกวิตกกังวล เมื่อได้รับมอบหมายงานที่ยากกว่าที่เคยทำ	5	4	3	2	1
4.	ฉันรู้สึกกังวลงานใหม่ ๆ ที่ได้รับมอบหมายเสมอ	5	4	3	2	1
5.	แม้งานจะยากเกินไป ฉันก็คิดว่าตนเองน่าจะทำได้สำเร็จ	5	4	3	2	1
6.	ฉันสามารถวางแผนเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	5	4	3	2	1

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
7.	ถ้าพบอุปสรรค ฉันรู้ว่าฉันจะต้องทำอะไร	5	4	3	2	1
8.	ฉันสามารถหาวิธีแก้ไขเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา	5	4	3	2	1
9.	เมื่อฉันทำสิ่งผิดพลาด ฉันจะพยายามแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น	5	4	3	2	1
10.	ถ้าฉันรับมอบหมายงานใด ฉันต้องทำให้สำเร็จ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์

ขอให้ท่านพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความต่อไปนี้ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1.	เวลาใช้งานคอมพิวเตอร์ฉันมักจะทำผิดพลาด	5	4	3	2	1
2.	ฉันรู้สึกว่าคุณเองใช้เวลาที่ต้องใช้งานคอมพิวเตอร์	5	4	3	2	1
3.	ฉันสับสนเวลาใช้งานคอมพิวเตอร์	5	4	3	2	1
4.	ฉันกลัวว่าฉันจะทำให้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เสียหาย	5	4	3	2	1
5.	ฉันไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยทำในสิ่งที่ฉันต้องการได้	5	4	3	2	1
6.	ฉันรู้สึกว่ายังมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อีกมากมายที่ฉันยังไม่รู้	5	4	3	2	1
7.	ฉันกลัวที่จะเกิดความเสียหาย ถ้าฉันกดปุ่มคอมพิวเตอร์ผิด	5	4	3	2	1
8.	ฉันรู้ว่าฉันสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้	5	4	3	2	1
9.	ฉันเต็มใจที่จะลองใช้คอมพิวเตอร์	5	4	3	2	1
10.	ฉันรู้สึกสนุกสนาน เพลิดเพลินที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	5	4	3	2	1
11.	ฉันรู้สึกสนุกเวลาที่ใช้คอมพิวเตอร์	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

งานบริการ	เคยใช้	ไม่เคยใช้	สาเหตุที่ไม่เคยใช้
e-Staff travel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เพราะ _____
e-Personnel Info.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เพราะ _____

ขอให้ท่านพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความต่อไปนี้ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.	การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ทำให้ฉันไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อ	5	4	3	2	1
2.	การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ทำให้ฉันประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อติดต่อ	5	4	3	2	1
3.	การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ทำให้ฉันสะดวกมากขึ้น	5	4	3	2	1
4.	การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ทำให้ฉันสามารถตรวจสอบข้อมูลด้วยเอง โดยไม่ต้องโทรศัพท์สอบถาม หรือติดต่อด้วยตัวเอง	5	4	3	2	1
5.	การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ทำให้ฉันมีทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์มากขึ้น	5	4	3	2	1
6.	การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ช่วยลดความขัดแย้งกับพนักงานที่ให้บริการ เมื่อเกิดความเข้าใจผิด	5	4	3	2	1
7.	การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ทำให้ ข้อมูลส่วนตัวของฉันถูกต้องอยู่เสมอ เช่น ข้อมูลภาษี, ชื่อตัวสะกด, ที่อยู่	5	4	3	2	1
8.	ฉันสามารถใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ในวันหยุดทำการได้	5	4	3	2	1
9.	การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ช่วยลด ข้อผิดพลาดในการให้บริการ เช่น บันทึกรายข้อมูลผิด ออกเอกสารผิด เป็นต้น	5	4	3	2	1
10.	ฉันรู้สึกว่าการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ใช้งานยาก	5	4	3	2	1

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
11.	ฉันรู้สึกว่าการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ใช้เวลามากในการเรียนรู้	5	4	3	2	1
12.	ฉันสับสนบ่อย เมื่อใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.)	5	4	3	2	1
13.	ระหว่างการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ไม่มีการติดขัดของระบบ	5	4	3	2	1
14.	ฉันสามารถหาหัวข้อการให้บริการ ในการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ได้ง่าย	5	4	3	2	1
15.	ทักษะที่ฉันมีอยู่ เพียงพอแล้วที่จะใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.)	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบในการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

ขอให้ท่านพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความต่อไปนี้ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1.	ท่านมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ หรือใช้ศัพท์เทคนิคที่เป็นภาษาอังกฤษ	5	4	3	2	1
2.	ท่านขาดทักษะพื้นฐานการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	5	4	3	2	1
3.	ทางเทคนิคของเครือข่าย (LAN) ขัดข้องบ่อยครั้ง	5	4	3	2	1
4.	การใช้เวลาในการดาวน์โหลดข้อมูลนานเกินไป	5	4	3	2	1
5.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับงาน e-Service มีประสิทธิภาพต่ำ	5	4	3	2	1
6.	หน่วยงานของท่านขาดแคลนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ e-Service	5	4	3	2	1
7.	อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเพื่อการปรับปรุงการใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

ขอให้ท่านพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความต่อไปนี้ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1.	การบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ควรให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้	5	4	3	2	1
2.	การบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ควรมีเมนูที่แสดงผลเป็นภาษาไทย	5	4	3	2	1
3.	การบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ควรมีอักษรขนาดใหญ่	5	4	3	2	1
4.	การบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ควรแก้ไขให้ขยายเต็มพื้นที่หน้าจอแสดงผล	5	4	3	2	1
5.	การบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ควรออกแบบให้ดึงดูดความสนใจ	5	4	3	2	1
6.	การบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel และ e-Personnel info.) ควรแยกออกมาเป็นเว็บสำหรับให้บริการสวัสดิการโดยเฉพาะ	5	4	3	2	1
7.	การบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Staff travel) ไม่ควรมีขั้นตอนการออกบัตรโดยสารรวมกันอยู่ในหน้าเดียว	5	4	3	2	1
8.	อื่น ๆ (โปรดระบุ)					