

ภาคผนวก

## ภาคผนวก

### แบบสอบถาม

งานวิจัยระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP)

กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง”

โดย นางสาวชัชฎา ด่านอุดมกิจ

#### คำชี้แจง:

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษา ค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้นอกจากจะเป็นประโยชน์ทางด้านการศึกษาวิจัยแล้ว ยังเป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวในองค์กรต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การวิจัยในครั้งนี้ประสบผลสำเร็จ คำตอบของท่านจะไม่ถูกนำมาเปิดเผยในที่ใดๆ เป็นรายบุคคล จะแสดงเป็นภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

#### (กรุณาอ่านเพื่อประกอบการตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3)

Voice over Internet Protocol (VoIP) หมายถึง การโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายไอพี หรือโครงข่ายอินเทอร์เน็ต รูปแบบการให้บริการ VoIP เช่น จากเครื่องคอมพิวเตอร์ ไปยังเครื่องโทรศัพท์ (หรือจากเครื่องโทรศัพท์ ไปยัง เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเครื่องโทรศัพท์อาจจะเป็นเครื่องโทรศัพท์แบบ IP Phone หรือเครื่องโทรศัพท์แบบธรรมดาก็ได้) หรือการโทรศัพท์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ (Soft phone) ไปยัง เครื่องคอมพิวเตอร์ (Soft phone) เป็นต้น

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำอธิบาย: โปรดใส่เครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านและโปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ น้อยกว่า 25 ปี

☐ 25 - 35 ปี

☐ 36 - 45 ปี

☐ 46 - 55 ปี

☐ มากกว่า 55 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ปวช., ปวส.

☐ปริญญาตรี

☐ปริญญาโท

☐ปริญญาเอก

☐ อื่นๆ ระบุ \_\_\_\_\_

4. สังกัดฝ่าย

☐ ฝ่ายบำรุงรักษาระบบส่ง  
(อษส.)

☐ ฝ่ายสัญญาซื้อขายไฟฟ้า  
(อสฟ.)

☐ ฝ่ายระบบสื่อสาร (อรส.)

☐ ฝ่ายระบบควบคุมและ  
ป้องกัน (อรค.)

☐ ฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า  
(อคฟ.)

☐ ส่วนบริหารสินทรัพย์  
ระบบสื่อสาร

☐ กองจัดการธุรกิจสายงาน  
ระบบส่ง

☐ ฝ่ายปฏิบัติการเขตนคร  
หลวง (อปล.)

☐ ฝ่ายปฏิบัติการเขตภาค  
กลาง (อปก.)

☐ ฝ่ายปฏิบัติการเขตภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ(อปอ.)

☐ ฝ่ายปฏิบัติการเขตภาคใต้  
(อปต.)

☐ ฝ่ายปฏิบัติการเขตภาคเหนือ  
(อปน.)

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

☐ 1-5 ปี

☐ 6-10 ปี

☐ 11-15 ปี

☐ 16-20 ปี

☐ 20 ปีขึ้นไป

6. ระดับงาน

☐ ระดับ 4-5

☐ ระดับ 6-7

☐ ระดับ 8-9

☐ ระดับ 10 ขึ้นไป

7. ตำแหน่งงาน

- |                                         |                                         |                                           |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> วิศวกร         | <input type="checkbox"/> วิทยาการ       | <input type="checkbox"/> นักคอมพิวเตอร์   |
| <input type="checkbox"/> นักวิทยาศาสตร์ | <input type="checkbox"/> ช่าง           | <input type="checkbox"/> นิติกร           |
| <input type="checkbox"/> นักบัญชี       | <input type="checkbox"/> พนักงานวิชาชีพ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ _____ |

8. รายได้

- |                                              |                                              |                                              |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 15,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 15,001 - 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001 - 45,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 45,001 - 60,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 60,000 บาท  |                                              |

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP)

คำอธิบาย: โปรดใส่เครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่เป็นจริงและโปรดตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. ท่านเคยได้ยินข่าวสาร หรือรู้จักเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) หรือไม่

- |                                           |                                                 |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> รู้จัก/เคยได้ยิน | <input type="checkbox"/> ไม่รู้จัก/ไม่เคยได้ยิน |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|

2. ท่านเคยรู้จักเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) ประเภทใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                                                                   |                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Soft phone (โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์) | <input type="checkbox"/> เครื่องโทรศัพท์ IP Phone |
| <input type="checkbox"/> ไม่รู้จักเลย                             | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ _____         |

3. ท่านเคยใช้งาน หรือรู้จักเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) ชนิดใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                                                      |                                                         |                                                             |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> การโทรศัพท์ผ่าน TOT Netcall | <input type="checkbox"/> การโทรศัพท์ผ่านระบบ Y-Tel 1234 | <input type="checkbox"/> การโทรศัพท์ผ่านโปรแกรม Google Talk |
| <input type="checkbox"/> การโทรศัพท์ผ่านโปรแกรม MSN  | <input type="checkbox"/> การโทรศัพท์ผ่านโปรแกรม Skype   | <input type="checkbox"/> การโทรศัพท์ผ่าน True NetTalk       |
| <input type="checkbox"/> Avaya IP Telephony          | <input type="checkbox"/> Cisco IP Telephony             | <input type="checkbox"/> Asterisk                           |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ _____            |                                                         |                                                             |

4. ท่านเคยได้ยินข่าวสาร หรือรู้จักเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) จากช่องทางใด

☐ อินเทอร์เน็ต                      ☐ นิตยสาร, หนังสือพิมพ์                      ☐ บทความ

☐ การสัมมนา, อบรม                      ☐ ระบบการจัดการความรู้ในองค์กร (KM)                      ☐ อื่นๆ ระบุ \_\_\_\_\_

5. ท่านเคยได้ยิน หรือรู้จักเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) เป็นระยะเวลานานเท่าไร

☐ 1-3 ปี                      ☐ 4-6 ปี                      ☐ 6 ปีขึ้นไป

6. ท่านเคยทราบถึงข้อดีของเทคโนโลยีการสื่อสารทางเสียงผ่านโครงข่ายไอพี (VoIP) หรือไม่

☐ ทราบ                      ☐ ไม่ทราบ

### ส่วนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) กับปัจจัยต่างๆ

คำอธิบาย: โปรดเลือกตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยที่ (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, (2) ไม่เห็นด้วย, (3) เฉยๆ, (4) เห็นด้วย, (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| ข้อ<br>ที่                                                           | ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ VoIP ใน<br>องค์กร                                                                                                                                                           | ระดับความคิดเห็น |     |     |     |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                             | (1)              | (2) | (3) | (4) | (5) |
| การรับรู้ว่าเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) มีประโยชน์ |                                                                                                                                                                                                                             |                  |     |     |     |     |
| 1.                                                                   | ท่านคิดว่าเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร                                                                                                                   |                  |     |     |     |     |
| 2.                                                                   | ท่านคิดว่าเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) ช่วยเพิ่มความสะดวก, ความคล่องตัวในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมากขึ้น เช่น ท่านสามารถโทรศัพท์ติดต่อสื่อสารผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งโปรแกรมจำพวก Soft phone |                  |     |     |     |     |
| 3.                                                                   | ท่านคิดว่าเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวมภายในองค์กร                                                                                                                              |                  |     |     |     |     |
| 4.                                                                   | ท่านคิดว่าเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบโครงข่ายไอพี (IP Network) ในองค์กร                                                                                                       |                  |     |     |     |     |

| การรับรู้ว่าเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) ง่ายต่อการใช้<br>งาน |                                                                                                                                                                     | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 5.                                                                             | ท่านคิดว่าการเรียนรู้วิธีใช้งานเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) เป็นเรื่องง่ายที่ท่านสามารถเรียนรู้วิธีใช้งานและทำความเข้าใจได้<br>เอง                 |     |     |     |     |     |
| 6.                                                                             | ท่านคิดว่าการใช้งานเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) เป็นเรื่องง่าย ไม่ต้องใช้ทักษะ, ความรู้ และความชำนาญ เช่น ขั้นตอนการ<br>ใช้งานไม่ซับซ้อน           |     |     |     |     |     |
| 7.                                                                             | ท่านคิดว่าการค้นหาข้อมูลการใช้งานเทคโนโลยี Voice over Internet<br>Protocol (VoIP) เป็นเรื่องง่ายสำหรับท่าน                                                          |     |     |     |     |     |
| 8.                                                                             | ท่านคิดว่าการนำเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) มาใช้<br>งานในองค์กร ทำให้ท่านสามารถติดต่อสื่อสารได้ตามปกติ                                            |     |     |     |     |     |
| ทัศนคติต่อเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP)                        |                                                                                                                                                                     | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 9.                                                                             | ท่านเห็นด้วยที่จะให้มีการนำเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol<br>(VoIP) มาประยุกต์ใช้งานในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวม                                     |     |     |     |     |     |
| 10.                                                                            | ท่านมีความสนใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol<br>(VoIP) ในองค์กร                                                                                  |     |     |     |     |     |
| เจตนาในการใช้งานเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP)                  |                                                                                                                                                                     | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 11.                                                                            | ท่านคิดว่าถ้าองค์กรมีการนำเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol<br>(VoIP) มาใช้งานในอนาคต ท่านยินดีที่จะใช้งานอย่างแน่นอน                                          |     |     |     |     |     |
| 12.                                                                            | ท่านคิดว่าเมื่อท่านได้ใช้งานเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol<br>(VoIP) แล้ว ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้งาน                                                       |     |     |     |     |     |
| 13.                                                                            | ท่านคิดว่าเมื่อท่านได้ใช้งานเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol<br>(VoIP) ในองค์กร ท่านจะนำการสื่อสารทางเสียงผ่านโครงข่ายไอพีไป<br>ประยุกต์ใช้งานที่บ้านท่านด้วย |     |     |     |     |     |
| ความสนใจเทคโนโลยีส่วนบุคคล (Personal Innovativeness)                           |                                                                                                                                                                     | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 14.                                                                            | ท่านมักจะอ่านข่าวสาร และข้อมูลด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ เสมอ                                                                                                               |     |     |     |     |     |
| 15.                                                                            | ท่านมักจะพูดคุย หรือแนะนำเทคโนโลยีใหม่ๆ กับคนรู้จักเสมอ                                                                                                             |     |     |     |     |     |

|                                                                           |                                                                                                                                             |     |     |     |     |     |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 16.                                                                       | ท่านมักจะเข้าร่วมงานอบรม, สัมมนาทางด้านเทคโนโลยี                                                                                            |     |     |     |     |     |
| 17.                                                                       | ท่านชอบที่จะทดลองใช้งาน Software, Hardware ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ                                                          |     |     |     |     |     |
| 18.                                                                       | ท่านชอบที่จะเป็นคนกลุ่มแรกๆ ในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ                                                                                       |     |     |     |     |     |
| <b>ความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยีการสื่อสารทางเสียงผ่านโครงข่ายไอพี (VoIP)</b> |                                                                                                                                             | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 19.                                                                       | ท่านคิดว่าเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) เป็นเทคโนโลยีที่มีความปลอดภัย ไม่มีใครสามารถดักฟังการสื่อสารของท่านได้ (Security)   |     |     |     |     |     |
| 20.                                                                       | ท่านคิดว่าเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) ทำให้การสื่อสารของท่านไม่มีความผิดพลาด                                              |     |     |     |     |     |
| 21.                                                                       | โดยรวมแล้วท่านมีความไว้วางใจในการใช้งานเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP)                                                        |     |     |     |     |     |
| <b>คุณลักษณะเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP)</b>             |                                                                                                                                             | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 22.                                                                       | ท่านคิดว่าการติดตั้งเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) ในองค์กรใช้เงินลงทุนสูง                                                   |     |     |     |     |     |
| 23.                                                                       | ท่านคิดว่าการติดตั้งเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) ช่วยลดภาระให้กับหน่วยงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบโทรศัพท์ในองค์กร             |     |     |     |     |     |
| 24.                                                                       | ท่านคิดว่าการติดตั้งเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) ในองค์กร เป็นการใช้ทรัพยากรที่มีในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด |     |     |     |     |     |

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

##### ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....