

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

งานศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท K Kingdom จำกัด” เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการทำงานวิจัย ศึกษาเฉพาะกรณี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ในระดับมหาบัณฑิต สาขาบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยที่ได้จะนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท K Kingdom จำกัด ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ที่มาและความสำคัญ

การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าเชิงอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) เป็นการประยุกต์เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในกระบวนการให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าของบริษัทขนส่ง (Carrier) ซึ่งปัจจุบันมีบริษัทขนส่งบางรายได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการเป็นเชิงลักษณะนี้ โดยปราศจากการสอบถามความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการ จึงเปรียบเสมือนกับการบังคับให้ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้คือ บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) ต้องมีการเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการไปจากเดิม ดังนั้นงานวิจัยในครั้งนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อต้องการที่จะทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท K Kingdom จำกัด

ตอนที่ 1

ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- | | | |
|--------------------|--|--|
| 1. เพศ | 1 ☐ ชาย | 2 ☐ หญิง |
| 2. เงินเดือน (บาท) | 1 ☐ ต่ำกว่า 10,000 | 2 ☐ 10,001 – 20,000 |
| | 3 ☐ 20,001 - 30,000 | 4 ☐ 30,001 – 40,000 |
| | 5 ☐ 40,001 – 50,000 | 6 ☐ มากกว่า 50,000 |

3. อายุ (นับปีเต็ม) 1 ☐ 20-25 ปี 2 ☐ 26-30 ปี
 3 ☐ 31-35 ปี 4 ☐ 36-40 ปี
 5 ☐ 41-45 ปี 6 ☐ มากกว่า 45 ปี
4. การศึกษา 1 ☐ ต่ำกว่าอนุปริญญา(ปวช) 2 ☐ อนุปริญญา(ปวส)
 3 ☐ ปริญญาตรี 4 ☐ ปริญญาโท
 8 ☐ ปริญญาเอก
5. หน่วยงานสังกัด / โชนที่รับผิดชอบ 1 ☐ เอเชีย 2 ☐ ยุโรป
 3 ☐ อเมริกา 4 ☐ ตะวันออกกลาง
 8 ☐ อื่นๆ
6. ตำแหน่งงาน 1 ☐ ผู้จัดการ 2 ☐ หัวหน้างาน
 3 ☐ พนักงาน
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่เข้าทำงาน (นับปีเต็ม)
 1 ☐ น้อยกว่า 1 ปี 2 ☐ 1-3 ปี
 3 ☐ 4-6 ปี 4 ☐ 7-10 ปี
 5 ☐ 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2

ข้อคำถามระบุปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงาน

คำชี้แจง การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าของบริษัทขนส่งไปเป็นการให้บริการเชิงอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) ซึ่งส่งผลกระทบต่อรูปแบบการให้บริการที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเช่น การโทรจองพื้นที่ระหว่างสินค้า หรือส่งเมลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ ส่งผลให้ท่านรับรู้ถึงประโยชน์และการทำงานของระบบ E-Booking นี้มากขึ้นเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

- 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 4 เห็นด้วยมาก
 3 เห็นด้วย
 2 ไม่เห็นด้วย
 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การรับรู้ประโยชน์					
1. การใช้งานระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
2. การใช้ระบบ E-Booking ช่วยให้การทำงานของท่านเสร็จเร็วขึ้น					
3. ท่านพบว่าระบบ E-Booking มีประโยชน์ต่องานของท่าน					
4. มีความผิดพลาดน้อยลงเมื่อใช้ระบบ E-Booking					
5. ระบบ E-Booking ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงานของท่าน					
6. การใช้ระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของท่านง่ายยิ่งขึ้น					
7. การใช้ระบบ E-Booking สามารถช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของท่านได้					
8. การใช้ระบบ E-Booking ช่วยทำให้ท่านสามารถบริหารงานได้มากยิ่งขึ้น					
9. มีความถูกต้องของงานมากขึ้นเมื่อใช้ระบบ E-Booking					
10. การใช้ระบบ E-Booking สามารถยกระดับคุณภาพการทำงานของท่านได้					
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน					
11. ระบบ E-Booking ง่ายแก่การเข้าใจ					
12. เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ E-Booking					
13. รูปแบบของระบบ E-Booking ง่ายต่อการใช้งาน					
14. ระบบ E-Booking ง่ายต่อการใช้งานจริง					
15. เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะมีความชำนาญในการใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า					

16. ระบบ E-Booking สามารถประยุกต์เข้ากับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของท่านได้					
17. ขั้นตอนในการใช้ระบบ E-Booking นั้นง่ายต่อการจำ					
18. การใช้ระบบ E-Booking นั้นมีความยุ่งยากสำหรับท่าน					
19. ท่านต้องใช้เวลามากในการศึกษาการใช้งานระบบ E-Booking					
20. ท่านพบว่าต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ทักษะในการใช้ระบบ E-Booking					
ทัศนคติต่อการใช้ E-Booking					
21. ท่านเห็นด้วยกับการใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า					
22. ท่านมีความชื่นชอบที่จะใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า					
23. การใช้ระบบ E-Booking เป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับท่าน					
24. ท่านมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ E-Booking					
25. การใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้าเป็นวิธีการที่ดีสำหรับท่าน					
26. การใช้ระบบ E-Booking บ่อยครั้ง เป็นการช่วยเพิ่มผลประโยชน์ให้กับบริษัทของท่านมากขึ้น					
27. ระบบ E-Booking เป็นระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ					
28. ระบบ E-Booking มีความเหมาะสมกับงานของท่านอย่างมาก					
29. ระบบ E-Booking สามารถยกระดับการให้บริการของท่านได้					

ตอนที่ 3

คำชี้แจง ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

ความตั้งใจที่จะใช้ E-Booking	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ ระหว่างสินค้าทุกครั้งเมื่อมีโอกาส					
2. ท่านมีความรู้สึกดีที่บริษัทขนส่งทุกบริษัทมีการเปลี่ยนแปลง รูปแบบการให้บริการเป็นเชิงลักษณะ E-Booking ทั้งหมด					
3. ท่านมีความตั้งใจที่จะหาโอกาสใช้ระบบ E-Booking เพื่อจอง พื้นที่ระหว่างสินค้า					
4. เป็นการสมควรอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้พนักงานทุกคนใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าทุกครั้ง					
5. ท่านมีความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการ จองพื้นที่ระหว่างสินค้า					
6. ท่านมีความสมัครใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ ระหว่างสินค้า					
7. ท่านจะใช้ระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้ เท่านั้น					
8. ท่านจะใช้งานระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อ บริษัทขนส่ง มี นโยบายบังคับให้ใช้เท่านั้น					

9. ท่านคิดว่าเป็นการเหมาะสมหรือไม่ที่บริษัทของท่านควรจะมีการนำระบบ E-Booking มา
ประยุกต์ใช้กับลูกค้าของท่าน

1. ☐ เหมาะสม

2. ☐ ไม่เหมาะสม

10. ถ้าบริษัทของท่านมีความจำเป็นจะต้องนำเอาระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับการให้บริการของท่าน ท่านคิดว่าบริษัทของท่านควรมีการนำระบบเข้ามาทดลองใช้กับลูกค้าภายในกี่ปี

- | | |
|--|--|
| 1. ☐ ปีนี้ | |
| 2. ☐ ปีหน้า | 3. ☐ 2 ปีข้างหน้า |
| 4. ☐ 3 ปีข้างหน้า | 5. ☐ มากกว่าสามปีข้างหน้า |

11. ถ้าบริษัทของท่านมีความจำเป็นจะต้องนำเอาระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับการให้บริการของท่าน ลูกค้าชนิดใดที่ท่านเห็นสมควรจะเป็นผู้ทดลองใช้ระบบ E-Booking ของท่านเป็นประเภทแรก (เลือกตอบ 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| 1. ☐ ลูกค้าประจำรายใหญ่ | 2. ☐ ลูกค้าขาจรรายใหญ่ |
| 3. ☐ ลูกค้าประจำรายย่อย | 4. ☐ ลูกค้าขาจรรายย่อย |

12. ถ้าบริษัทของท่านมีความจำเป็นจะต้องนำเอาระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับการให้บริการท่านคิดว่าบริษัทควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับระบบ E-Booking ให้กับท่านหรือไม่

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. ☐ ควร | 2. ☐ ไม่ควร |
|---------------------------------|------------------------------------|

13. ถ้าบริษัทของท่านมีความจำเป็นจะต้องนำเอาระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับการให้บริการท่านคิดว่าบริษัทควรมีการทดสอบการใช้ระบบกับพนักงานในบริษัทของท่านเป็นกลุ่มย่อยก่อนหรือไม่

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. ☐ ควร | 2. ☐ ไม่ควร |
|---------------------------------|------------------------------------|

14. ส่วนของการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงาน อื่นๆ ที่มิได้ระบุข้างต้น

.....

ขอบคุณครับ
 นวชัย อธิปชาติศิริ
 ผู้วิจัย