

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ต  
ของข้าราชการกรมศุลกากรในเขตกรุงเทพมหานคร

.....

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหาร  
ธุรกิจ สาขา การจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ  
ของข้าราชการต่อระบบอินทราเน็ตกรมศุลกากร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือมายังข้าราชการผู้  
ใช้ระบบอินทราเน็ตกรมศุลกากร เพื่อตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นข้อมูลในการ  
วิจัย

โดยข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามชุดนี้ ผู้วิจัยจะปิดเป็นความลับ และนำไปใช้  
ประโยชน์เฉพาะการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้างต้นเท่านั้น และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความ  
ร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หรือเขียนข้อความที่ท่านต้องการ ให้ตรงกับความ  
จริงมากที่สุด

- |                   |                                |                      |
|-------------------|--------------------------------|----------------------|
| 1. เพศ            | ( ) ชาย                        | ( ) หญิง             |
| 2. อายุ           | ( ) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี  | ( ) 26 - 31 ปี       |
|                   | ( ) 32 - 37 ปี                 | ( ) 38 - 43 ปี       |
|                   | ( ) 44 - 50 ปี                 | ( ) 51 ปีขึ้นไป      |
| 3. ระดับการศึกษา  | ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.     | ( ) อนุปริญญา/ปวส.   |
|                   | ( ) ปริญญาตรี                  | ( ) สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. ตำแหน่งหน้าที่ | ( ) ข้าราชการระดับ 1 - 5       |                      |
|                   | ( ) ข้าราชการระดับ 6 หรือ 6 ว. |                      |
|                   | ( ) ข้าราชการระดับ 7 ขึ้นไป    |                      |

5. ระยะเวลาทำงานในกรมศุลกากร

- ( ) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี      ( ) 4 – 7 ปี  
 ( ) 8– 11 ปี      ( ) 12– 15 ปี  
 ( ) 16 - 20 ปี      ( ) 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่เห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดต่อหัวข้อต่าง ๆ เพียงช่องเดียว

| การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต   | ระดับความคิดเห็น         |                    |                        |                     |                    |
|--|--------------------------|--------------------|------------------------|---------------------|--------------------|
|  | เห็นด้วยมากที่สุด<br>(5) | เห็นด้วยมาก<br>(4) | เห็นด้วยปานกลาง<br>(3) | เห็นด้วยน้อย<br>(2) | ไม่เห็นด้วย<br>(1) |
| <b>ด้านข้อมูลข่าวสาร</b>   |                          |                    |                        |                     |                    |
| 6. ข้อมูลที่นำเสนอมีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์  |                          |                    |                        |                     |                    |
| 7. ความเพียงพอของข้อมูลในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น คำสั่ง ประกาศ พิกัดอัตราศุลกากร              |                          |                    |                        |                     |                    |
| 8. ข้อมูลในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์ เช่น คำสั่ง ประมวลระเบียบปฏิบัติ                   |                          |                    |                        |                     |                    |
| 9. ความชัดเจนของข้อมูล ด้านนโยบาย โครงสร้างอัตราค่าสิ่ง  |                          |                    |                        |                     |                    |
| 10. ความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลด้านเบิกจ่ายเงินสวัสดิการข้าราชการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร |                          |                    |                        |                     |                    |
| 11. ข้อมูลการเรียนรู้ในองค์กรสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้   |                          |                    |                        |                     |                    |
| 12. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ทำให้การติดต่อสื่อสาร หรือสั่งการ รวดเร็วมาก                 |                          |                    |                        |                     |                    |
| 13. การใช้กระดานสนทนา (Web board) มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเสนอแนะปัญหาต่าง ๆ         |                          |                    |                        |                     |                    |
| <b>ด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร</b>   |                          |                    |                        |                     |                    |
| 14. ความสะดวกในการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตกรมศุลกากร  |                          |                    |                        |                     |                    |
| 15. การสืบค้นข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว   |                          |                    |                        |                     |                    |
| 16. ความรวดเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลหรือการรับส่งไฟล์ข้อมูล   |                          |                    |                        |                     |                    |

| การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต   | ระดับความคิดเห็น         |                    |                        |                     |                    |
|--|--------------------------|--------------------|------------------------|---------------------|--------------------|
|  | เห็นด้วยมากที่สุด<br>(5) | เห็นด้วยมาก<br>(4) | เห็นด้วยปานกลาง<br>(3) | เห็นด้วยน้อย<br>(2) | ไม่เห็นด้วย<br>(1) |
| 17. ประสิทธิภาพที่ดีของเครือข่าย ไม่มีล่าช้าหรือไม่มีหลุด  |                          |                    |                        |                     |                    |
| <b>ด้านเครื่องมืออุปกรณ์</b>   |                          |                    |                        |                     |                    |
| 18. จำนวนอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอแก่เจ้าหน้าที่  |                          |                    |                        |                     |                    |
| 19. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ มีสภาพที่ดีสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา                           |                          |                    |                        |                     |                    |
| 20. มีเจ้าหน้าที่ดูแล ทำความสะอาดอุปกรณ์ให้มีสภาพใช้งานได้   |                          |                    |                        |                     |                    |
| 21. เจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบอินเทอร์เน็ต สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานได้ตลอดเวลา |                          |                    |                        |                     |                    |

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่เห็นว่าตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดต่อหัวข้อต่างๆ เพียงช่องเดียว

| ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต            | พอใจมาก<br>(5) | พอใจ<br>(4) | เฉย ๆ<br>(3) | ไม่พอใจ<br>(2) | ไม่พอใจอย่างมาก<br>(1) |
|---|----------------|-------------|--------------|----------------|------------------------|
| 22. ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ต |                |             |              |                |                        |

**ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อเสนอแนะ ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกรมศุลกากร**

1. ท่านมีข้อเสนอแนะ ปัญหาหรืออุปสรรคด้านข้อมูลข่าวสาร อย่างไรบ้าง (โปรดระบุ)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะ ปัญหาหรืออุปสรรคด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร อย่างไรบ้าง (โปรดระบุ)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะ ปัญหาหรืออุปสรรคด้านเครื่องมืออุปกรณ์ อย่างไรบ้าง (โปรดระบุ)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถาม**

## ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ-สกุล** นายไพบุลย์ จงพิพัฒน์วณิชย์
- ที่อยู่** 204/4 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร  
10600 โทร. 0-6311-6315
- การศึกษา** ปริญญาตรี การศึกษาระดับบัณฑิต (กศ.บ.) วิชาเอกธุรกิจศึกษา สาขาการบัญชี  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พ.ศ. 2530
- สถานที่ทำงาน** กรมศุลกากร เลขที่ 1 ถนนสุนทรโกษา คลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110