

ภาคผนวก

ผนวก ก

แบบสอบถาม

**เรื่อง** ปัญหาอุปสรรคการใช้งานด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศของแต่ละสำนัก ภายในสำนักงาน  
คณะกรรมการการอุดมศึกษา

**เรียน** ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาทุกท่าน

**คำชี้แจง :** ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อที่จะนำ  
ข้อมูลไปใช้ในการวางแผนหาแนวทางปรับปรุงการใช้งานด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศของสำนักงาน  
คณะกรรมการการอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการทำงานของท่าน และ  
ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาในการกรอกแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มประชากร**

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. อายุ \_\_\_\_ ปี

3. สถานภาพสมรส  โสด  สมรส  ม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  สูงกว่าปริญญาโท

5. สาขาวิชาที่จบการศึกษา

สาขาวิชาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  สาขาวิชาด้านศิลปศาสตร์และสังคมศาสตร์

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,000 – 20,000 บาท  20,001 – 30,000 บาท  
 30,001 – 40,000 บาท  40,001 บาทขึ้นไป

7. อายุการทำงาน  น้อยกว่า 1 ปี  1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 3 ปี  3 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 5 ปี  
 5 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 10 ปี  10 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 20 ปี  20 ปีขึ้นไป

8. ระดับตำแหน่งงาน  ระดับที่ 1 – ที่ 2  ระดับที่ 3 – ที่ 5  ระดับที่ 6 – ที่ 7  ระดับที่ 8 ขึ้นไป

## 9. ลักษณะของงาน/ตำแหน่งที่ทำ

- เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน     นักวิชาการเงินและบัญชี หรือทำงานด้านการเงินและบัญชี  
 เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์     นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หรือทำงานด้านระบบสารสนเทศ  
 นักวิชาการศึกษา     นิติกร     เจ้าหน้าที่ธุรการ หรือทำงานด้านงานธุรการ  
 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานบุคคล หรือทำงานด้านบุคลากร     อื่น ๆ

## 10. ทักษะคอมพิวเตอร์

10.1 สามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft Office ได้แก่ MS.WORD MS.EXCEL

MS.POWERPOINT

- ไม่ได้     ระดับน้อย     ระดับปานกลาง     ระดับดี

10.2 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งานอยู่เป็นประจำ

ชื่อของโปรแกรม	ระดับความถี่ในการใช้งาน			
	เป็นประจำ	เป็นครั้งคราว	นานๆ ใช้ ครั้ง	ไม่เคยใช้งาน
10.2.1 Microsoft Word				
10.2.2 Microsoft Excel				
10.2.3 Microsoft PowerPoint				
10.2.4 Microsoft Access				
10.2.5 Adobe Acrobat				
10.2.6 Microsoft Outlook หรือ Microsoft Outlook Express				
10.2.7 การรับ-ส่ง E-mail				
10.2.8 อินเทอร์เน็ต (Internet)				
10.2.9 อินทราเน็ต (Intranet)				

10.3 สามารถเขียนโปรแกรมทางเว็บไซต์

- ไม่ได้     ระดับน้อย     ระดับปานกลาง     ระดับดี

11. ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบันขององค์กร มีความเหมาะสมกับการทำงานเพียงใด  
 ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง  ไม่เหมาะสม  เหมาะสม  เหมาะสมอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบสารสนเทศของ  
 ข้าราชการแต่ละสำนัก ภายในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา  
 โปรดกาเครื่องหมาย  ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
 4 หมายถึง เห็นด้วย  
 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ  
 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย  
 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ก. ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ระบบสารสนเทศ / ด้าน Hardware

ข้อความ	5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 ไม่แน่ใจ	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ในองค์กรของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์เพียงพอ					
2. ในฐานะผู้ใช้งาน ท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานในองค์กรเป็นของตนเอง					
3. ท่านคิดว่า เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ มีความทันสมัยและประสิทธิภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
4. ในองค์กรของท่านมีปัญหาระบบไฟฟ้าดับ/ลัดวงจร ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน					
5. ระบบเครือข่ายขององค์กร สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา					
6. การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขององค์กรมีความล่าช้า					
7. ขณะนี้ องค์กรของท่านมีคอมพิวเตอร์ส่วนกลางที่ใช้เชื่อมโยงข้อมูลภายในองค์กร เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน					
8. หน่วยงานของท่านมีการดูแล และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ อย่างสม่ำเสมอ					

ข้อความ	5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 ไม่แน่ใจ	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งานอยู่ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับคอมพิวเตอร์ของเพื่อนร่วมงานได้					

ข. ด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ (Software) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน / ด้าน Software

ข้อความ	5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 ไม่แน่ใจ	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ในฐานะผู้ใช้งาน เมื่อมีการนำซอฟต์แวร์ใหม่ๆ มาใช้งาน ทำให้เกิด <b>ความสับสนในการปฏิบัติงาน</b>					
2. ระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ขององค์กรมีการใช้งานง่ายและสะดวก					
3. ปัจจุบันระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ในองค์กรสนับสนุนงานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นอย่างดี					
4. ผู้บริหารองค์กรมีความตั้งใจและสนับสนุนงานด้านระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์					
5. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงานด้านระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์					
6. หน่วยงานของท่านมีผู้รับผิดชอบโดยตรงด้านดูแลรักษาระบบ <b>สารสนเทศและซอฟต์แวร์</b>					
7. ซอฟต์แวร์ที่ท่านใช้งานอยู่ เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ จองห้องประชุม ระบบฐานข้อมูลต่างๆ ฯ มีประสิทธิภาพและเหมาะสมดีแล้ว					

ข้อความ	5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 ไม่แน่ใจ	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8. องค์กรของท่านได้จ้างหน่วยงานอื่นมาพัฒนาออกแบบซอฟต์แวร์เฉพาะให้ตรงกับความต้องการใช้งานของท่าน					
9. ซอฟต์แวร์ที่ท่านใช้งานอยู่นั้น มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง					
10. ท่าน log in ผ่านระบบเครือข่ายทุกครั้งเมื่อใช้งาน					
11. องค์กรมีการติดตั้งซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน					
12. แม้จะมีการติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสแล้วก็ตาม แต่ท่านยังประสบปัญหาดังกล่าว					

### ค. การใช้งานข้อมูลภายในองค์กรร่วมกัน / ด้าน Data

ข้อความ	5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 ไม่แน่ใจ	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. องค์กรของท่าน มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เกี่ยวกับบริหารจัดการข้อมูล					
2. หน่วยงานกลางที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กร สามารถนำข้อมูลดิบทั้งหมดมาทำให้เกิดประโยชน์ได้ในภาพรวม					
3. ข้อมูลในระบบสารสนเทศขององค์กรไม่ทันสมัย ขาดการปรับปรุง					
4. องค์กรของท่านกำหนดนโยบายให้มีการปรับปรุงข้อมูลโดยสม่ำเสมอ					
5. ผู้ร่วมงานของท่านใช้ประโยชน์จากข้อมูลของท่านอย่างมาก					
6. ข้อมูลของหน่วยงานท่านส่วนมากจัดเก็บในรูปของเอกสารมากกว่าระบบอิเล็กทรอนิกส์					

ข้อความ	5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 ไม่น่าใจ	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7. การจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร <b>มีปัญหา</b> มากต่อการสืบค้นข้อมูล					
8. ท่านสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากสำนักต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายภายในองค์กรได้					
9. ข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านระบบออนไลน์ มีการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง					
10. ข้อมูลขององค์กรที่เผยแพร่บนเครือข่าย มีประชาชนใช้บริการอยู่เสมอ					
11. มีผู้ร้องเรียนกรณีข้อมูลที่เผยแพร่บนเครือข่ายผิดพลาด					
12. องค์กรของท่านจะแก้ไขข้อมูลโดยทันที เมื่อพบข้อผิดพลาด					
13. ปัญหาของการให้บริการข้อมูลในองค์กรของท่าน คือ ความถูกต้องของข้อมูล และความเร็วในการให้บริการ					
14. ข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กรมีความถูกต้อง และพอเพียงในการดำเนินงาน					
15. สำนักที่ท่านสังกัดอยู่ ได้ให้ข้อมูลดิบแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรของท่านอย่างครบถ้วน					
16. หน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรของท่านได้ใช้ข้อมูลดิบมาทำให้เกิดประโยชน์ในภาพรวมอย่างมีประสิทธิภาพ					
17. องค์กรไม่ได้ตระหนักถึงภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์					
18. องค์กรของท่านมีการสำรองข้อมูล (backup) เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายอย่างเป็นระบบ					
19. องค์กรของท่านมีจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมาจัดเก็บสำรองข้อมูล (backup) โดยจัดเก็บนอกพื้นที่องค์กร					

ง. ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กร / ด้าน Process-Procedure

ข้อความ	5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 ไม่แน่ใจ	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. องค์กรได้มีการสื่อสารให้ทุกคนเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์กรในการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร					
2. ท่านมีปัญหาในเรื่องของ สิทธิการเข้าถึงข้อมูล (permission)					
3. ท่านทราบว่า ท่านจะต้องติดต่อกับใคร <b>เมื่อมีปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ</b>					
4. ท่านได้รับการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็วและทันเวลา					
5. องค์กรของท่านมีการจัดทำคู่มือ หรือเอกสารอ้างอิงเกี่ยวกับการใช้งานและการแก้ปัญหาระบบสารสนเทศอย่างชัดเจนแก่บุคลากร					
6. ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการโดยใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน					
7. องค์กรของท่านมีปัญหากระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจ					
8. องค์กรของท่านมีปัญหากระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกลุ่มงานภายในองค์กร					

จ. การให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศในองค์กร / ด้าน People

ข้อความ	5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 ไม่แน่ใจ	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. องค์กรของท่านมีการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรในการใช้งานระบบสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ					

ข้อความ	5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 ไม่น่าใจ	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. สำนักของท่าน <b>ส่งบุคลากรไปเข้าร่วมอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ ทุกครั้ง</b>					
3. <b>เมื่อได้รับการอบรมแล้ว</b> ท่านสามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างดี					
4. <b>ท่านมีความรู้</b> ด้านซอฟต์แวร์ทั่วไปและซอฟต์แวร์เฉพาะสำหรับการปฏิบัติงานของท่าน					
5. <b>ท่านและเพื่อนร่วมงาน มีโอกาส</b> ได้รับการฝึกอบรมซอฟต์แวร์ที่มีประโยชน์โดยตรงกับงานอยู่เสมอ					
6. ท่าน <b>ให้บริการด้านสารสนเทศได้อย่างถูกต้องเหมาะสมอย่างยิ่ง</b>					
7. การให้บริการแก่ผู้อื่นสร้างอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานประจำของท่าน					
8. ท่าน <b>พร้อมที่จะเรียนรู้</b> เมื่อมีการนำระบบสารสนเทศใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร					
9. ผู้ให้บริการข้อมูลภายในองค์กร <b>ควรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถในการดูแลและรักษาระบบสารสนเทศด้วย</b>					
10. <b>ระบบสารสนเทศขององค์กร</b> ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสนับสนุนท่านในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
11. <b>ความสามารถของท่าน</b> ในการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้มารับบริการ					
12. ปัญหาของผู้ให้บริการด้านสารสนเทศในองค์กรท่าน มาจากการขาด <b>ประสบการณ์</b>					
13. องค์กรของท่าน <b>ควรส่งบุคลากรไปรับการอบรมระบบสารสนเทศใหม่ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</b>					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการใช้งานด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศของแต่ละ  
สำนัก ภายในองค์กร**

ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการใช้งานด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศของแต่ละ  
สำนัก ทั้ง 5 ปัจจัยหลัก อย่างไรบ้าง

ก. ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ระบบสารสนเทศ / ด้าน Hardware

.....

.....

.....

ข. ด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ (Software) เพื่อสนับสนุนการ  
ปฏิบัติงาน / ด้าน Software

.....

.....

.....

ค. การใช้งานข้อมูลภายในองค์กรร่วมกัน / ด้าน Data

.....

.....

.....

ง. ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กร / ด้าน Process-Procedure

.....

.....

.....

จ. การให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศในองค์กร / ด้าน People

.....

.....

.....

กรุณาส่งคืนแบบสอบถามที่ กลุ่มพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา สำนักประสานและส่งเสริมกิจการอุดมศึกษา