

ผนวก ก.

แบบสอบถาม



วิทยาลัยนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยธรรมาศาสตร์

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัญหา และการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล
ในธุรกิจบริการพาณิชยกรรม

คำชี้แจง

“คุณภาพข้อมูล” (Data Quality) หมายถึง ข้อมูลที่ปราศจากข้อผิดพลาด ไม่มีข้อขัดแย้งเชิงตรรกะเหตุผล และมีความครบถ้วนสมบูรณ์

การปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing) คือ การแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดจากการป้อนข้อมูล และการบันทึกข้อมูลที่ซ้ำซ้อนจากแหล่งข้อมูลเดียวกันหรือจากหลายแหล่งข้อมูล

แบบสอบถามเรื่อง การศึกษากระบวนการ และการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลขององค์กร จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลขององค์กร ผลที่ได้จากการวิจัยจะแสดงถึงการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลของแต่ละองค์กรว่าเล็งเห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลมากน้อยเพียงใด

ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความถูกต้อง และชัดเจน คำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถามจะใช้เพื่อการวิจัยในครั้งนี้นี้เท่านั้น

แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1.1 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับของปัญหาของข้อมูล และความสำคัญของลักษณะของข้อมูล

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับของปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลภายในองค์กร

ตอนที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่องว่าง ☐ หน้าข้อความที่ท่านต้องการ หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1.1 ตำแหน่ง.....

1.2 เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

1.3 อายุ

☐ 1) 20-24 ปี

☐ 2) 25-30 ปี

☐ 3) 31-35 ปี

☐ 4) 36-40 ปี

☐ 5) 41-45 ปี

☐ 6) มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป

1.4 ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

☐ 2) มัธยมศึกษา

☐ 3) อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

☐ 4) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

☐ 5) ปริญญาโท

☐ 6) สูงกว่าปริญญาโท

1.5 อายุงาน

- ☐ 1) น้อยกว่า 1 ปี
 ☐ 2) 1-3 ปี
☐ 3) 4-6 ปี
 ☐ 4) 7 ปี ขึ้นไป

1.6 แผนกที่สังกัด

- ☐ 1) แผนกทรัพยากรบุคคล
 ☐ 2) แผนกจัดซื้อ
☐ 3) แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ☐ 4) แผนกบริการลูกค้า หรือลูกค้าสัมพันธ์
☐ 5) แผนกการตลาด
 ☐ 6) แผนกการขาย

1.7 จำนวนพนักงานในองค์กร

- ☐ 1) 40-100
 ☐ 2) 101-200
☐ 3) 201-300
 ☐ 4) มากกว่า 300 (จำนวน คน)

1.8 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร

- ☐ 1) น้อยกว่า 10
 ☐ 2) 10-30
☐ 3) 31-50
 ☐ 4) มากกว่า 50 (จำนวน เครื่อง)

1.9 ในส่วนงานมีการใช้ข้อมูล

- ☐ 1) ใช่
 ☐ 2) ไม่ใช่

1.10 วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูล

- ☐ 1) วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า
 ☐ 2) เพื่อสร้างแคมเปญใหม่ ๆ
☐ 3) ออกรายงานให้ผู้บริหาร
 ☐ 4) ใช้ในการติดต่อกับลูกค้า
☐ 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

1.11 ท่านใช้งานระบบใดในการทำงาน

- ☐ 1) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)
☐ 2) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)
☐ 3) ระบบการวางแผนทรัพยากรภายในองค์กร (Enterprise Resource Planning)
☐ 4) การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management System)

- 1.12 ในองค์กรของท่านได้ประสบปัญหาเรื่องความแม่นยำ (Inaccuracy) ของข้อมูล (ความแม่นยำ (Accuracy) หมายถึง การที่สารสนเทศมีความถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บ และเมื่อนำสารสนเทศออกมาใช้งานก็ต้องมีความถูกต้องด้วย เช่น ข้อมูลที่มีค่าเป็น “M” (Male) ที่ตรงกับตัวผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ชายจริง)

☐ 1) ประสบปัญหา

☐ 2) ไม่ประสบปัญหา

วิธีแก้ไข (ถ้ามี).....

.....

- 1.13 ในองค์กรของท่านได้ประสบปัญหาเรื่องความสมบูรณ์ (Incompleteness) ของข้อมูล

(ความสมบูรณ์ (Completeness) หมายถึง การที่สารสนเทศถูกนำไปจัดเก็บได้ครบตามวัตถุประสงค์ และเมื่อนำสารสนเทศออกมาใช้งานก็ต้องสามารถนำออกมาใช้งานได้ สมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ เช่น ข้อมูลครบถ้วน โดยไม่มีข้อมูลขาดหาย (missing value))

☐ 1) ประสบปัญหา

☐ 2) ไม่ประสบปัญหา

วิธีแก้ไข (ถ้ามี).....

.....

- 1.14 ในองค์กรของท่านได้ประสบปัญหาเรื่องความทันสมัยของข้อมูล

(ความทันสมัย (Timeliness) หมายถึง การที่สารสนเทศได้รับการปรับให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น ข้อมูลจะต้องสอดคล้องกับเวลาตามกำหนดการจัดเก็บ (วัน, เดือน, ชั่วโมง, นาที))

☐ 1) ประสบปัญหา

☐ 2) ไม่ประสบปัญหา

วิธีแก้ไข (ถ้ามี).....

.....

1.15 ในองค์กรของท่านได้ประสบปัญหาเรื่องความเป็นเอกลักษณ์ของข้อมูล
(ความเป็นเอกลักษณ์ (Uniqueness) หมายถึง ข้อมูลที่มีความเฉพาะตัวของแต่ละหน่วย
จัดเก็บ ไม่มีความซ้ำซ้อน หรือขัดแย้งระหว่างต่างหน่วยจัดเก็บ เช่น ข้อมูลที่มีค่าข้อมูล
เฉพาะหน่วยจัดเก็บ (Primary key) ที่ไม่ซ้ำซ้อน)

☐ 1) ประสบปัญหา

☐ 2) ไม่ประสบปัญหา

วิธีแก้ไข (ถ้ามี).....

.....

1.16 ในองค์กรของท่านได้ประสบปัญหาเรื่องความเที่ยงของข้อมูล
(ความเที่ยง (Consistency) หมายถึง ข้อมูลมีลักษณะคงที่ ไม่มีข้อขัดแย้งกัน)

☐ 1) ประสบปัญหา

☐ 2) ไม่ประสบปัญหา

วิธีแก้ไข (ถ้ามี).....

.....

1.17 ในองค์กรของท่านมีการตื่นตัวเรื่องการแก้ไขปัญหาดังกล่าวกว่าข้างต้น

☐ 1) มาก

☐ 2) น้อย

☐ 3) ไม่มีการตื่นตัว

☐ 4) ไม่ทราบ

1.18 องค์กรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวกว่า

☐ 1) มี

☐ 2) ไม่มี

☐ 3) ไม่ทราบ

หน่วยงาน (ถ้ามี).....

1.19 ท่านคิดว่าปัญหาเรื่องคุณภาพของข้อมูล (Data Quality) มีผลต่อองค์กร

☐ 1) มาก

☐ 2) น้อย

☐ 3) ไม่มี

☐ 4) ไม่ทราบ

เพราะ.....

1.20 ปัจจุบันในองค์กรของท่านมีการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing)

☐ 1) มี

☐ 2) ไม่มี

☐ 3) ไม่ทราบ

ตอนที่ 1.1

ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับของปัญหาของข้อมูล และความสำคัญของลักษณะของข้อมูล

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ และตอบคำถามตามความรู้สึกซึ่งตรงกับความเป็นจริง โดยใส่เครื่องหมาย ☐ ลงในข้อคำตอบที่ต้องการเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- ระดับคะแนน 5 หมายถึง ปัญหาหรือความสำคัญของลักษณะของข้อมูลมากที่สุด
 ระดับคะแนน 4 หมายถึง ปัญหาหรือความสำคัญของลักษณะของข้อมูลมาก
 ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปัญหาหรือความสำคัญของลักษณะของข้อมูลปานกลาง
 ระดับคะแนน 2 หมายถึง ปัญหาหรือความสำคัญของลักษณะของข้อมูลน้อย
 ระดับคะแนน 1 หมายถึง ปัญหาหรือความสำคัญของลักษณะของข้อมูลน้อยที่สุด

ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับของปัญหาของข้อมูล	ระดับของปัญหา				
	5	4	3	2	1
ความแม่นยำ (Accuracy)					
ความสมบูรณ์ (Completeness)					
ความทันสมัย (Timeliness)					
เอกลักษณ์ (Uniqueness)					
ความเที่ยง (Consistency)					
ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับของความสำคัญของลักษณะของข้อมูล	ระดับของความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
ความแม่นยำ (Accuracy)					
ความสมบูรณ์ (Completeness)					
ความทันสมัย (Timeliness)					
เอกลักษณ์ (Uniqueness)					
ความเที่ยง (Consistency)					

ตอนที่ 2

ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับของปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ และตอบคำถามตามความรู้สึกซึ่งตรงกับความเป็นจริง โดยใส่เครื่องหมาย ☐ ลงในข้อคำตอบที่ต้องการเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับของปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ	ระดับของปัญหา				
	5	4	3	2	1
ปัญหาที่เกิดจากเครื่องมือในการรวบรวม และกระบวนการเก็บข้อมูล					
- โปรแกรม หรือเครื่องมือที่ใช้ในการป้อนข้อมูล					
- กระบวนการส่งข้อมูลภายในระบบ					
- การออกแบบระบบฐานข้อมูล					
- ข้อมูลภายในระบบไม่ทันสมัย					
ปัญหาที่เกิดจากบุคลากร และผู้ให้ข้อมูล					
- การกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบจากพนักงานมีความผิดพลาด					
- การไม่ตรวจทานข้อมูลก่อนนำเข้าสู่ระบบ					
- การกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อนเข้าไปในระบบ					
- ความรู้ของพนักงานในการกรอกข้อมูล					
- ผู้ให้ข้อมูลให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน					
- ผู้ให้ข้อมูลให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง					

ตอนที่ 3

ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลภายในองค์กร
คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ และตอบคำถามตามความรู้สึกซึ่งตรงกับความเป็นจริง โดยใส่เครื่องหมาย ☐ ลงในข้อคำตอบที่ต้องการเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลมีความสำคัญมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลมีความสำคัญมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลมีความสำคัญปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลมีความสำคัญน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลมีความสำคัญน้อยที่สุด

ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลภายในองค์กร	ระดับของความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
วัฒนธรรมขององค์กร					
- ธุรกิจขององค์กรต้องอาศัยข้อมูลประเภทต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจงานด้านต่าง ๆ					
- คุณภาพของข้อมูลเป็นตัววัดความอยู่รอดของธุรกิจ					
- โครงการการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลภายในองค์กร					
แผนกขององค์กร					
- แผนกของท่านต้องอาศัยข้อมูลประเภทต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจงานด้านต่าง ๆ					
- คุณภาพของข้อมูลเป็นตัววัดประสิทธิภาพการทำงานของท่าน					
- โครงการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลที่ใช้ในการทำงาน					
รูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน (เช่น ระบบห่วงโซ่อุปทาน , ระบบจัดการความรู้ , ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น)					
- รูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานต้องอาศัยข้อมูลประเภทต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจงานด้านต่าง ๆ					
- คุณภาพของข้อมูลเป็นตัววัดประสิทธิภาพของรูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน					
- โครงการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลที่ใช้กับรูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล

ด้านความแม่นยำ (Accuracy)

.....
.....

ด้านความสมบูรณ์ (Completeness)

.....
.....

ด้านความทันสมัย (Timeliness)

.....
.....

ด้านเอกลักษณ์ (Uniqueness)

.....
.....

ด้านความเที่ยง (Consistency)

.....
.....

ขอบคุณค่ะ