

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามงานวิจัย

การศึกษาด้านปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน
ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานีบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง
ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิงในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิงในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คำตอบของท่านมีค่าอย่างยิ่งสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้พนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อไป ผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความในการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง อุปสรรคข้อขัดข้องที่เป็นสาเหตุ ทำให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่บรรลุวัตถุประสงค์

แบบสอบถามชุดนี้มี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิงในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นายสารชา ประเสริฐกุล

นักศึกษาปริญญาโท สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ศูนย์วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 25 ปี 25 – 35 ปี
 36 – 45 ปี 46 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- อนุปริญญา ปริญญาตรี
 ปริญญาโท อื่น ๆ

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

- ต่ำกว่า 1 ปี 1 – 5 ปี
 6 – 10 ปี มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ใน

ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานเพียงใด

- น้อย
 ปานกลาง
 มาก

2. ท่านมีความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การฝึกอบรม
 ศึกษาดูงาน
 ศึกษาด้วยตนเอง
 อื่น ๆ (ถ้ามีโปรดระบุ).....

3. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ด้านฮาร์ดแวร์
- ด้านซอฟต์แวร์
- ด้านการจัดเก็บฐานข้อมูล
- ด้านการสืบค้นและการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต
- ด้านการดูแลรักษาเทคโนโลยี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงาน

หญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ปัญหา	ระดับ				
	5	4	3	2	1
ด้านฮาร์ดแวร์					
1. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้					
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้กับการปฏิบัติงานไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้กับการปฏิบัติงานไม่มีความทันสมัย					
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้กับการปฏิบัติงานไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันในหน่วยงาน					
5. เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้กับการปฏิบัติงานที่มีอยู่ ใช้การได้ไม่ดี					

ปัญหา	ระดับ				
	5	4	3	2	1
ด้านซอฟต์แวร์					
1. ความไม่ทันสมัยและเพียงพอของโปรแกรมจัดพิมพ์เอกสาร เช่น ไมโครซอฟต์เวิร์ด สำหรับระบบปฏิบัติการวินโดวส์					
2. ความไม่ทันสมัยและเพียงพอของโปรแกรมระบบการจัดการฐานข้อมูล เช่น โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล					
3. ความไม่ทันสมัยและเพียงพอของซอฟต์แวร์สำหรับใช้งานอื่น ๆ เช่น โปรแกรมนำเสนอข้อมูล					
4. มีปัญหาเรื่องไวรัส และการป้องกันไวรัส					
5. โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีอยู่มีความสามารถในการทำงานต่ำและล้าสมัย					
ด้านการจัดเก็บฐานข้อมูล					
1. ความซ้ำซ้อนของข้อมูลเนื่องจากการเก็บข้อมูลชุดเดียวกันไว้หลาย ๆ ที่					
2. ความสะดวกในการนำข้อมูลมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
3. ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้					
ด้านการสืบค้นและการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต					
1. สัญญาณในการให้บริการมีสัญญาณค่อนข้างต่ำทำให้อินเทอร์เน็ตล่าช้า					
2. ขาดความชำนาญในการสืบค้น					
3. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ยาก					
ด้านการดูแลรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศ					
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้กับการปฏิบัติงานไม่ได้รับการดูแลอยู่ตลอดเวลา					
2. ไม่มีห้องปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอินเทอร์เน็ต					
3. ไม่มีบุคลากรในการดูแลรักษา					
4. การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอในการดูแลรักษา ซ่อมแซม ปรับปรุง ด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....