

เลขที่แบบสอบถาม.....

## แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง “การศึกษาสถานภาพการรับรู้ และระดับความสำคัญของการวัดประสิทธิภาพธรรมาภิบาลไอที  
ตามมุมมองของผู้บริหารด้านไอทีของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย”**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เกี่ยวกับสถานภาพการรับรู้ และระดับความสำคัญของการวัดประสิทธิภาพธรรมาภิบาลไอทีในแต่ละด้าน ตามมุมมองของผู้บริหารด้านไอทีของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ซึ่งได้แก่ 1. ด้านการสนับสนุนองค์กร 2. ด้านการปรับตัวเพื่อรองรับอนาคต 3. ด้านการปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 4. ด้านการดำเนินงานที่เป็นเลิศ แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งการวิจัยของหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ ด้วยตัวของท่านเอง โดยให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประกอบการศึกษาและจะใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อตัวท่านแต่ประการใด ข้อคำถามในแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สถานภาพการรับรู้การนำกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 ระดับความสำคัญของการวัดประสิทธิภาพธรรมาภิบาลไอทีใน 4 ด้านตามมุมมองของผู้บริหารด้านไอทีของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

ส่วนที่ 4 ระดับของอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการนำกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

โปรดพิจารณาข้อคำถามต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความจริง ความคิดเห็น หรือความรู้สึก ของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว แบ่งระดับคำตอบเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับมาก
3	หมายถึง	ระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับน้อย
1	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัย

กัลยา ใจรักษ์ e-mail : [ajkallaya@gmail.com](mailto:ajkallaya@gmail.com) Tel. 089-635-7654

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

### นิยามศัพท์

1. การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการแปลความหมายจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมาของบุคคลนั้นซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจได้ถึงบริบท วัฒนธรรม กระบวนการทำงานขององค์กรของตนเอง
2. ธรรมาภิบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที) (IT Governance) หมายถึง การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้อง กับ กลยุทธ์ทางธุรกิจ ขององค์กร โดยผู้บริหารทุกภาคส่วนขององค์กรจะมีส่วนร่วม และมีบทบาท หน้าที่ในการตัดสินใจในการกำหนดกระบวนการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล

### ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  และระบุข้อมูลลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. ชื่อมหาวิทยาลัย.....
2. ตำแหน่งงาน ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศของท่าน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - รองคณบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ ฝ่ายเทคโนโลยี (CIO : Chief Information Officer)
  - ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ ศูนย์สารสนเทศ หรือ สำนักวิทยบริการ
  - ผู้จัดการโครงการด้านไอที (IT Project Manager)
  - ผู้ตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit)
  - ตำแหน่งอื่น.....(โปรดระบุ)
3. บทบาทของท่านที่เกี่ยวข้องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที) ในมหาวิทยาลัย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - มีส่วนร่วมในการกำหนดงบประมาณด้านไอที

- มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการวางแผน โครงการด้านไอที
- มีส่วนร่วมในการตัดสินใจสั่งซื้อ อุปกรณ์ (Hardware) / ซอฟต์แวร์ (Software) ด้านไอที
- มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านไอที ของมหาวิทยาลัย
- บทบาทอื่นๆ.....(โปรดระบุ)

4. ระยะเวลา ของประสบการณ์ที่ท่านได้มีบทบาทบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที)

- น้อยกว่า 1 ปี       1-3 ปี       3-5 ปี       มากกว่า 5 ปี

5. งบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ ของงบประมาณทั้งหมด ของมหาวิทยาลัย

- น้อยกว่า 1%       1% - 5%       5.01% - 10 %       มากกว่า 10%
- ไม่ทราบข้อมูล

6. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณด้านไอทีต่อปี ของมหาวิทยาลัย

- ยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาโครงการไอทีในแต่ละปี
- เพียงพอเหมาะสมอย่างยิ่ง
- จัดสรรงบประมาณให้ฝ่ายไอทีมากเกินไป

**ส่วนที่ 2 : สถานภาพการรับรู้ในการนำกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลไอที (IT Governance Framework) มาใช้ในการบริหารจัดการด้านไอทีของมหาวิทยาลัย**

7. ความเข้าใจหลักการของ ธรรมาภิบาลไอที (IT Governance) ของท่านเป็นอย่างไร

- ไม่เข้าใจ       เคยได้ยินและเคยศึกษาบ้าง       เข้าใจเพียงบางส่วน
- เข้าใจทั้งหมด

8. แผนแม่บทไอทีของมหาวิทยาลัยของท่าน มีการกำหนดประเด็น **ธรรมาภิบาลไอที (IT**

**Governance)** อยู่ในยุทธศาสตร์ หรือไม่ หรือ กำหนดไว้ในส่วนใดของยุทธศาสตร์

- กำหนดเป็นยุทธศาสตร์หลัก 1 ข้อ
- กำหนดอยู่ในวิสัยทัศน์
- กำหนดอยู่ในส่วนของโครงการ หรือกิจกรรม
- กำหนดอยู่ในพันธกิจ
- ไม่ได้กำหนด

9. มหาวิทยาลัยของท่านมีการวางแผน หรือ มีการนำกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลไอที มาใช้ในองค์กรหรือไม่

- ไม่มีแผน และไม่มีคามสนใจ ที่จะนำกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอทีมาใช้ในมหาวิทยาลัย
- ไม่มีแผน แต่มีความสนใจ และอาจจะมีการทำแผนนำกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอทีมาใช้ในอนาคต
- มีแผน แต่ยังไม่มีการนำไปใช้
- อยู่ระหว่างการนำกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอที มาปรับใช้ในมหาวิทยาลัย
- ขณะนี้ใช้กรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอที ในมหาวิทยาลัยอย่างเต็มรูปแบบ

10. ท่านรู้จักกรอบแนวคิดของธรรมาภิบาลไอที (IT Governance Framework) แต่ละตัวแบบในระดับใด (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง)

กรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอที (IT Governance Framework)	ไม่รู้จัก	เคยได้ยิน แต่ยังไม่รู้จัก	เคยได้ยิน และรู้จัก	มีความรู้ และ ความเชี่ยวชาญ
COBIT Version.....				
ITIL Version.....				
CMM / CMMI				
COSO				
ISO/IEC 38500				

กรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอที (IT Governance Framework)	ไม่รู้จัก	เคยได้ยิน แต่ยังไม่รู้จัก	เคยได้ยิน และรู้จัก	มีความรู้และ ความเชี่ยวชาญ
ISO/IEC 20000				
ISO/IEC 27001				
Val IT				
อื่น ๆ.....				
อื่น ๆ.....				
อื่น ๆ.....				

11. มหาวิทยาลัยของท่านมีการใช้กรอบแนวคิดธรรมาภิบาลไอที แต่ละตัวแบบอยู่ในสถานะใด (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง โดยท่านสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวแบบ)

กรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอที (IT Governance Framework)	ไม่มีแผน	มีแผน แต่ยังไม่ นำไปใช้	อยู่ระหว่างการ นำไปใช้ หรือ ใช้อย่างเต็ม รูปแบบแล้ว
COBIT Version.....			
ITIL Version.....			
CMM / CMMI			
COSO			
ISO/IEC 38500			
ISO/IEC 20000			
ISO/IEC 27001			
Val IT			
อื่น ๆ.....			
อื่น ๆ.....			
อื่น ๆ.....			

12. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ที่ฝ่ายไอทีจะต้องรู้และเข้าใจกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และ ฝ่ายอื่น ๆ จะต้องรู้ และเข้าใจกลยุทธ์ด้านไอที
- ไม่เห็นด้วย                       เห็นด้วย                       เห็นด้วยอย่างยิ่ง
13. ท่านคิดว่าโครงการด้านไอทีของมหาวิทยาลัยของท่าน ในแต่ละปีงบประมาณ สอดคล้อง กับ กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย มากน้อยเพียงใด
- ไม่มีความสอดคล้อง                       สอดคล้องเพียงบางโครงการ  
 สอดคล้องเป็นส่วนใหญ่                       ทุกโครงการมีความสอดคล้อง
14. รูปแบบในการวางแผนจัดทำโครงการไอทีของมหาวิทยาลัยของท่าน มีการประชุมร่วมกับฝ่ายอื่น ๆ นอกเหนือจากฝ่ายไอทีหรือไม่
- ประชุมวางแผนเฉพาะในฝ่ายไอทีเท่านั้น                       มีการประชุมร่วมกันเป็นบางครั้ง  
 มีการประชุมร่วมกันเป็นส่วนใหญ่                       มีการประชุมร่วมกันก่อนการวางแผนโครงการทุกครั้ง
15. ท่านเห็นว่ากรรณารอบแนวคิดธรรมาภิบาลไอที มาใช้ในมหาวิทยาลัย มีความจำเป็น และ สำคัญมากน้อยเพียงใด
- ไม่มีความจำเป็น และ ไม่มีความสำคัญ                       มีความจำเป็น และ สำคัญเพียงเล็กน้อย  
 มีความจำเป็น และ สำคัญปานกลาง                       มีความจำเป็น และ สำคัญอย่างยิ่ง
16. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ว่าควรมี กรอบแนวคิด หรือ ตัวชี้วัด รวมถึง แนวทางการสร้างธรรมาภิบาลไอทีที่ชัดเจนให้กับมหาวิทยาลัย
- ไม่เห็นด้วย                       เห็นด้วย                       เห็นด้วยอย่างยิ่ง

**ส่วนที่ 3 : ระดับความสำคัญของการวัดประสิทธิภาพชมรมภีบาลไอทีใน 4 ด้าน**  
**ตามมุมมองของผู้บริหารด้านไอที ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย**

การวัดประสิทธิภาพชมรมภีบาลไอที	ระดับความสำคัญของการวัดประสิทธิภาพ			ระดับจำนวนความถี่ของการใช้ตัววัดประสิทธิภาพ		
	สำคัญมาก	สำคัญ	ไม่สำคัญ	ใช้วัดอย่างสม่ำเสมอ	ใช้วัดเป็นบางครั้ง	ไม่เคยใช้วัด
<b>1. ด้านการสนับสนุนองค์กร</b>						
1.1 ความสอดคล้องระหว่างไอทีกับวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ						
1.2 การได้รับคุณค่าจากไอที						
1.3 การบริหารต้นทุน						
1.4 การบริหารความเสี่ยง						
1.5 ความสำเร็จในการบริหารจัดการภายใน						
<b>2. ด้านการปรับตัวเพื่อรองรับอนาคต</b>						
2.1 การให้ความสนใจ และการรักษาบุคลากรซึ่งเป็นผู้ที่มีความสามารถหลัก						
2.2 การเน้นเรียนรู้ และการพัฒนาอย่างมืออาชีพ						
2.3 การสร้างบรรยากาศของการสร้างพลังและความรับผิดชอบ						
2.4 การให้รางวัล/ การประเมินความสามารถทั้งส่วนบุคคลและทีมงาน						

การวัดประสิทธิภาพชมรมภินทราไอที	ระดับความสำคัญของการวัดประสิทธิภาพ			ระดับจำนวนความถี่ของการใช้ตัววัดประสิทธิภาพ		
	สำคัญมาก	สำคัญ	ไม่สำคัญ	ใช้วัดอย่างสม่ำเสมอ	ใช้วัดเป็นบางครั้ง	ไม่เคยใช้วัด
2.5 การขีดความรู้เพื่อปรับปรุงความสามารถ						
<b>3. ด้านการปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ</b>						
3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไอทีในองค์กร						
3.2 การแข่งขันด้านต้นทุน						
3.3 การพัฒนาความสามารถในการให้บริการ						
3.4 ความสามารถในการให้บริการ						

<b>4. ด้านการดำเนินงานที่เป็นเลิศ</b>						
4.1 การวัดกระบวนการภายในของไอที						
4.2 การจัดการความสามารถในการ						
4.3 บรรลุผลการประหยัดเชิงขนาด						
4.4 การสร้างมาตรฐาน, ความไว้วางใจ						
4.5 ความสำเร็จของโครงการด้านไอที						
4.6 ความเข้าใจกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย						
4.7 การนำเสนอ และการตรวจสอบ						
4.8 ความเข้าใจเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่						
4.8 การพัฒนาสถาบันกิจกรรมไอทีขององค์กร						

**ส่วนที่ 4 : ระดับของอุปสรรค ที่อาจจะเกิดขึ้นในการนำกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลไอที  
มาใช้ในการบริหารจัดการด้านไอที ของมหาวิทยาลัยของท่าน**

อุปสรรคที่มีผลต่อการนำกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลไอทีมาใช้ในมหาวิทยาลัย	ระดับของอุปสรรค				
	1	2	3	4	5
<b>1. ด้านความชัดเจนในหลักการของธรรมาภิบาลไอที</b>					
1.1 ผู้บริหารยังขาดความชัดเจนในความรู้ความเข้าใจของหลักการธรรมาภิบาลไอที					
1.2 ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านไอทีให้การสนับสนุนน้อย					
1.3 ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนน้อย					
1.4 มหาวิทยาลัยมีความไม่ชัดเจนในจุดประสงค์และแนวทางการนำธรรมาภิบาล					
1.5 มหาวิทยาลัยขาดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัวแบบธรรมาภิบาลไอที					
1.6 มหาวิทยาลัยยังหาไม่พบตัวแบบธรรมาภิบาลไอทีที่เหมาะสม					
1.7 มหาวิทยาลัยมีข้อจำกัดในงบประมาณสำหรับการจัดทำธรรมาภิบาลไอที					
<b>2. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง</b>					
2.1 การมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการริเริ่มจัดทำธรรมาภิบาลไอที					
2.2 บุคลากรในมหาวิทยาลัยต่อต้านการเปลี่ยนแปลง					
2.3 บุคลากรในมหาวิทยาลัยต่อต้าน การมีมาตรฐาน หรือ นโยบายด้านไอที					
2.4 ผู้บริหารระดับสูงไม่สนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง					
2.5 วัฒนธรรมองค์กรไม่สอดคล้องกับการสร้างธรรมาภิบาลไอทีในมหาวิทยาลัย					
2.6 การสื่อสารเพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างส่วนไอทีและธุรกิจยังไม่ดีพอ					

1. หากมีการพัฒนาตัวชี้วัด หรือ กรอบแนวคิดธรรมาภิบาลไอที ให้กับกลุ่มมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ท่านคิดว่าควรมีแนวทางหรือ รูปแบบใดที่จะทำให้เกิดความเหมาะสม และเกิดการยอมรับจากบุคลากรในมหาวิทยาลัย

---

---

---

2. ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการผลักดัน ธรรมาภิบาลไอที ให้เกิดขึ้นในกลุ่มมหาวิทยาลัย หรือ ข้อเสนอแนะในประเด็นอื่นๆ

---

---

---

ขอกราบขอบพระคุณที่ท่านได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม