

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้
ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ ธนาคารออมสิน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาลักษณะการจัดการความรู้และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ ธนาคารออมสิน
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบประเมินตนเองด้านลักษณะการจัดการความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม
เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ คือ สม่่าเสมอ บ่อยครั้ง บางครั้ง นานๆ ครั้ง
ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของพนักงานเป็นชนิด
มาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย
3. แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น
4. โปรดตอบแบบสอบถามโดยละเอียด และกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

21 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. ระดับตำแหน่งพนักงาน

ระดับ 1 – 4 ระดับ 5 – 7 สูงกว่าระดับ 7

5. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 25,000 บาท 25,001 – 30,000 บาท
 30,001 – 40,000 บาท 40,001 บาทขึ้นไป

6. หน่วยงานที่สังกัด

งานบริหารและสนับสนุนคอมพิวเตอร์
 งานปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
 งานสนับสนุนบริการคอมพิวเตอร์
 งานบริหารเทคนิคคอมพิวเตอร์
 งานบริหารและติดตั้งระบบเครือข่ายสารสนเทศ
 งานสนับสนุนคอมพิวเตอร์ภาคเหนือ
 งานสนับสนุนคอมพิวเตอร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 งานสนับสนุนคอมพิวเตอร์ภาคใต้

7. ท่านทำงานกับธนาคารออมสิน มานานเท่าไร

น้อยกว่า 1 ปี 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี
 11 – 15 ปี 16 – 20 ปี 21 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบประเมินตนเองด้านลักษณะการจัดการความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

นิยามศัพท์ การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการที่ท่านได้กระทำ ในการแสวงหา สร้าง จัดเก็บ สืบค้น ใช้ความรู้ และถ่ายโอนความรู้ที่เป็นประโยชน์ในด้านการปฏิบัติงาน ต่อตนเองและธนาคาร

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาลักษณะการจัดการความรู้แต่ละข้อ แล้วประเมินระดับการปฏิบัติ ของท่าน โดยโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการปฏิบัติ ตามสภาพความเป็นจริง ดังนี้

	ลักษณะการจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ			
	การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition)	สม่ำเสมอ (4)	บ่อย ครั้ง (3)	บาง ครั้ง (2)	นานๆ ครั้ง (1)
1	ท่านได้หาความรู้ด้านการปฏิบัติงาน จากสื่อเผยแพร่ภายใน เช่น จุลสารออนไลน์ Intranet ป้ายประกาศ ฯลฯ				
2	ท่านได้หาความรู้ด้านการปฏิบัติงาน จากศูนย์เรียนรู้ เช่น ศูนย์เรียนรู้ Multimedia Lab, Sound Lab ฯลฯ				
3	ท่านได้หาความรู้ด้านการปฏิบัติงาน จากสื่อสิ่งพิมพ์ภายนอก เช่น หนังสือ ตำรา วารสาร ฯลฯ				
4	ท่านได้หาความรู้ด้านการปฏิบัติงาน จากสื่อเผยแพร่ภายนอก เช่น เว็บไซต์ ทีวี วิทยู VDO ฯลฯ				
5	ท่านได้หาความรู้ด้านการปฏิบัติงาน จากผู้เชี่ยวชาญ วิทยากร อาจารย์ โดยการพูดคุย การอบรม การศึกษาต่อ ฯลฯ				
6	ท่านได้รวมกลุ่มกับเพื่อนๆ หรือทีมงาน เพื่อแลกเปลี่ยน ประสบการณ์และหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน				
7	ท่านได้แสวงหาความรู้ด้านการปฏิบัติงานที่ตนเองไม่มี เพื่อให้มีความรู้ที่ทัดเทียมกับพนักงานท่านอื่นๆ				
8	ท่านมีความใส่ใจที่จะหาความรู้ด้านการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างทักษะและนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้ดีขึ้น				
9	ท่านได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่ธนาคารจัดขึ้น เช่น สัมมนา อบรมเชิงวิชาการ ฯลฯ				

	ลักษณะการจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ			
	การสร้างความรู้ (Knowledge Creation)	สม่ำเสมอ (4)	บ่อย ครั้ง (3)	บาง ครั้ง (2)	นาน ๆ ครั้ง (1)
10	ท่านได้ทำการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ เทคนิคในการทำงานใหม่ๆ กับบุคคลอื่นๆ เช่น พุดคุย สังเกต เรียนรู้จากการทำงาน				
11	ท่านนำเอาความรู้จากการทำงาน ประสบการณ์ เทคนิคต่างๆ ที่ได้ จากบุคคลอื่นมารวบรวม เพื่อให้ก่อให้เกิดความรู้ใหม่				
12	ท่านนำเอาความรู้ที่ได้จากสื่อต่างๆ เช่น ตำรา หนังสือ การอบรม มาประยุกต์กับความรู้ที่มีอยู่ในตัวท่าน เพื่อให้ก่อให้เกิดความรู้ใหม่				
13	ท่านนำเอาประสบการณ์ในการทำงาน การลองผิดลองถูก การ แก้ไขปัญหาพัฒนาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่				
14	ท่านสามารถค้นพบเทคนิคการทำงานใหม่ๆ หลังจากที่ท่านได้รับ คำแนะนำ ปรึกษา เรียนรู้ จากบุคคลหรือสื่อต่างๆ				
15	หลังจากที่ท่านได้มีการประชุมหารือ ระดมความคิดเห็น แล้วนั้น ท่านนำผลที่ได้จากการระดมความคิดดังกล่าวมาพัฒนาให้เกิด ความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร				
	การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval)	สม่ำเสมอ (4)	บ่อย ครั้ง (3)	บาง ครั้ง (2)	นาน ๆ ครั้ง (1)
16	ท่านจัดเก็บความรู้ไว้ในรูปแบบของเอกสาร เช่น สมุดบันทึก แฟ้มเอกสาร ฯลฯ				
17	ท่านจัดเก็บความรู้ไว้ในคอมพิวเตอร์ เช่น ไฟล์เอกสาร ซีดีรอม ฮาร์ดดิสก์ ฐานข้อมูล ฯลฯ				
18	ท่านได้จัดเก็บความรู้ โดยแบ่งหมวดหมู่และแยกเนื้อหาไว้อย่าง เหมาะสม เช่น คู่มือการทำงาน นโยบาย หนังสือสั่งงาน ฯลฯ				
19	ท่านได้คำนึงถึงความเหมาะสมของการจัดเก็บความรู้ทุกครั้ง เช่น ความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความถูกต้อง ฯลฯ				
20	ท่านได้ทำการสืบค้นความรู้จากหนังสือ สมุดบันทึก หรือเอกสาร ที่ได้บันทึกไว้ เพื่อนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการทำงาน				
21	ท่านได้ทำการสืบค้นความรู้จากคอมพิวเตอร์ เช่น Search Engine, Internet, Intranet ไฟล์เอกสาร ซีดีรอม ฐานข้อมูล ฯลฯ				

	ลักษณะการจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ			
	การถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization)	สม่ำเสมอ (4)	บ่อยครั้ง (3)	บางครั้ง (2)	นานๆครั้ง (1)
22	ท่านได้เผยแพร่ความรู้ของท่าน ผ่านช่องทางการเรียนรู้ต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น Intranet จุลสารออนไลน์ ป้ายประกาศ ฯลฯ				
23	ท่านได้เผยแพร่ความรู้ของท่านออกสู่ภายนอกธนาคาร เช่น วารสาร บทความ เว็บไซต์ Blog ฯลฯ				
24	หลังจากที่ท่านได้ความรู้จากการเรียนรู้ผ่านช่องทางการเรียนรู้ต่างๆ แล้วนั้น ท่านได้นำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน				
25	เมื่อท่านเข้าร่วมโครงการต่างๆ ของธนาคาร เช่น คณะทำงาน ฯลฯ ท่านได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน				
26	ท่านได้ใช้ความรู้ที่ท่านมีอยู่ ถ่ายทอด หรือเป็นพี่เลี้ยงให้กับพนักงานในธนาคาร				
27	ท่านได้เล่าประสบการณ์ เทคนิคการปฏิบัติงาน เคล็ดลับต่างๆ ให้กลุ่มเพื่อนร่วมงานฟัง				
28	ท่านได้มีโอกาสช่วยเหลืองานเพื่อนๆ แม้จะไม่ใช่งานประจำที่ท่านทำอยู่ก็ตาม				

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของพนักงาน

นิยามศัพท์ การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการที่ท่านได้กระทำ ในการแสวงหา สร้าง จัดเก็บ สืบค้น ใช้ความรู้ และถ่ายโอนความรู้ที่เป็นประโยชน์ในด้านการปฏิบัติงาน ต่อตนเองและธนาคาร

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาปัจจัยแต่ละข้อที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการความรู้ของท่าน แล้วประเมินปัจจัยดังกล่าว โดยโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

	ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น			
	คำถาม : สิ่งใดต่อไปนี้จะส่งผลทำให้ท่านจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของท่านได้ดียิ่งขึ้น ?	มากที่สุด (4)	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)
1	เป็นผู้ที่สร้างแรงจูงใจและสร้างสัมพันธ์ในองค์กรได้				
2	เป็นผู้ที่กล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจที่จะเปลี่ยนแปลง (Change Agent)				
3	มีความฉลาด มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีทักษะความสามารถ				
4	มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้น				
5	มีความเชื่อมั่นตนเอง กล้าแสดงออก และเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model)				
6	มีความมั่นคงในอารมณ์ อดทนต่อภาวะความกดดันในการทำงาน				
7	เป็นผู้ที่สามารถสร้างวิสัยทัศน์เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นร่วมกันทั้งองค์กร				
8	รู้จักตนเองและพัฒนาปรับปรุงตนเองอย่างสม่ำเสมอ				
	คำถาม : สิ่งใดต่อไปนี้จะส่งผลทำให้ท่านจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของท่านได้ดียิ่งขึ้น ?	มากที่สุด (4)	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)
9	มีภาพรวมองค์กร และมีความเชื่อร่วมกันในด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้				
10	มีความเสมอภาค ยุติธรรม และปฏิบัติต่อทุกคนในองค์กรอย่างทัดเทียมกัน				
11	มีการส่งเสริมให้กล้าทดลอง เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้				
12	องค์กรให้เวลากับการเรียนรู้เพื่อก่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ				
13	องค์กรมีการสนับสนุนและให้รางวัลในการเรียนรู้				
14	พนักงานในองค์กรมีความผูกพัน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน แบ่งปันกัน				
15	ผู้บริหารให้การสนับสนุนการจัดการความรู้ในด้านเทคโนโลยี ส่งเสริมให้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน และไม่ตำหนิผู้ที่ผิดพลาด				
16	ผู้บริหารมีการให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม				

	ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)
	คำถาม : สิ่งใดต่อไปนี้จะส่งผลทำให้ท่านจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของท่านได้ดียิ่งขึ้น ?				
17	ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นว่าบุคคลในองค์กรมีความสามารถที่จะเรียนรู้				
18	มีเทคโนโลยีที่สามารถจัดเก็บความรู้ เช่น มีระบบจัดการฐานข้อมูล ฮาร์ดดิสก์ ซีดี ฯลฯ สามารถค้นหาและเผยแพร่ความรู้ได้				
19	มีเทคโนโลยีที่สามารถเป็นตัวกลางในการประสานงานระหว่างบุคคลได้ เช่น โทรศัพท์ MSN, E-mail, VDO Conference ฯลฯ				
20	มีเทคโนโลยีที่สามารถช่วยในการวิเคราะห์ที่ตัดสินใจได้ เช่น ระบบวิเคราะห์ข้อมูล กราฟ Microsoft Excel โปรแกรมช่วยในการทำรายงานวิเคราะห์ ฯลฯ				
21	มีเทคโนโลยีที่ใช้งานง่าย ใช้งานได้หลายคนพร้อมๆกัน และใช้งานจากที่ใดก็ได้ เช่น ระบบเครือข่ายไร้สาย Internet, Wifi, โทรศัพท์มือถือ ฯลฯ				
22	มีผู้เชี่ยวชาญในการดูแลระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และมีการอบรมการใช้งานอย่างต่อเนื่อง				
23	มีเทคโนโลยีที่สามารถนำเสนอสารสนเทศได้ถูกต้อง ถูกคน และถูกเวลา เช่น มีการกำหนดสิทธิและจัดกลุ่มของผู้ใช้งาน				
24	มีเทคโนโลยีที่ปลอดภัยในการใช้ข้อมูล (Security) เช่น มีระบบล็อกอิน Username/Password				
	คำถาม : สิ่งใดต่อไปนี้จะส่งผลทำให้ท่านจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของท่านได้ดียิ่งขึ้น ?	มากที่สุด (4)	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)
25	มีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน				
26	มีการเรียนรู้และทำงานร่วมกันในลักษณะเครือข่าย เช่น กระดานข่าว เครือข่ายการรวมกลุ่มของคนที่มีปัญหาคล้ายกัน การทำงานข้ามสายงาน การศึกษาดูงาน ฯลฯ				
27	มีการเรียนรู้จากปัญหาที่เกิดขึ้นและหาความรู้เพื่อแก้ไขปัญหา				
28	มีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม เช่น การเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน การพูดคุย ฯลฯ				

	ปัจจัยด้านการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)
	คำถาม : สิ่งใดต่อไปนี้จะส่งผลทำให้ท่านจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของท่านได้ดียิ่งขึ้น ?				
29	มีการเรียนรู้โดยการเลียนแบบ เช่น เลียนแบบในการเข้าสังคม การพูด ฯลฯ				
30	มีการเรียนรู้โดยการลองผิดลองถูกไปเรื่อยๆ				
31	มีการเรียนรู้โดยการจำเนื้อหาสาระจากสิ่งที่ต้องการจะเรียนรู้ให้ได้มากที่สุด				
32	มีการเรียนรู้โดยการสร้างมโนคติ รู้จักแยกแยะความสัมพันธ์ของสถานการณ์ต่างๆ อย่างมีเหตุผล				
33	มีการเรียนรู้จากการศึกษาด้วยตนเอง เช่น อ่านหนังสือ คู่มือ E-learning ฯลฯ				

*** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการกรอกแบบสอบถาม ***