

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
การจัดการองค์ความรู้
ในองค์กรธุรกิจชั้นนำด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทย

— — — | (1)

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา ทท.793: การค้นคว้าอิสระ 1 และ ทท.794: การค้นคว้าอิสระ 2 ตามหลักสูตรปริญญาโท การบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้วิจัยจะรักษาข้อมูลที่ได้รับเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่องานบุคลากร และองค์กรแต่อย่างใด และจะใช้ประโยชน์ ทางด้านวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วยแบบวัด 3 ส่วน ดังนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลระดับความสำคัญขององค์ความรู้ และข้อมูลทางด้านการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร ขอให้ท่านพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ และตอบคำถามตามความรู้สึกซึ่งตรงกับความเป็นจริงในการทำงานมากที่สุด เพื่อประโยชน์ต่องานวิจัยโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ได้จัดไว้

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือที่ได้รับจากท่านเป็นอย่างดีมา ณ ที่นี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว)

- | | | | |
|-----------------------|---|--|-----|
| 1.1 เพศ | ☐ 1) ชาย | ☐ 2) หญิง | (2) |
| 1.2 อายุ | | | (3) |
| | ☐ 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 | |
| 1.3 ระดับการศึกษา | | | (4) |
| | ☐ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | ☐ 2) มัธยมศึกษา | |
| | ☐ 3) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือ | ☐ 4)ปริญญาตรี | |
| | ☐ 5) ปริญญาโท หรือสูงกว่า | ☐ 6) อื่นๆ(โปรดระบุ)..... | |
| 1.4 อายุงาน | | | (5) |
| | ☐ 1) น้อยกว่า 1 ปี | ☐ 2) 1-3 ปี | |
| | ☐ 3) 4-6 ปี | ☐ 4) 6 ปี ขึ้นไป | |
| 1.5 หน่วยงานที่สังกัด | | | (6) |
| | ☐ 1) ฝ่ายการตลาดและการขาย | ☐ 2) ฝ่ายเทคนิคและงานวิศวกรรม | |
| | ☐ 3) ฝ่ายการเงินและการบัญชี | ☐ 4) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล | |
| | ☐ 5) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ | ☐ 6) ฝ่ายบริการลูกค้าหรือลูกค้าสัมพันธ์ | |
| | ☐ 7) อื่นๆ(โปรดระบุ)..... | | |

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญขององค์ความรู้ในองค์กร

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ และตอบคำถามตามความรู้สึกซึ่งตรงกับความเป็นจริง โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อคำตอบที่ต้องการเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- ระดับคะแนน 5 หมายถึง องค์ความรู้ที่มีความสำคัญ หรือมีความน่าสนใจต่อองค์กรมากที่สุด
 ระดับคะแนน 4 หมายถึง องค์ความรู้ที่มีความสำคัญ หรือมีความน่าสนใจต่อองค์กรมาก
 ระดับคะแนน 3 หมายถึง องค์ความรู้ที่มีความสำคัญ หรือมีความน่าสนใจต่อองค์กรปานกลาง
 ระดับคะแนน 2 หมายถึง องค์ความรู้ที่มีความสำคัญ หรือมีความน่าสนใจต่อองค์กรน้อย
 ระดับคะแนน 1 หมายถึง องค์ความรู้ที่มีความสำคัญ หรือมีความน่าสนใจต่อองค์กรน้อยที่สุด

ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญขององค์ความรู้ในองค์กร	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
2.1 องค์ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและสภาพตลาด					
- ด้านผู้ให้บริการ (เช่น กลุ่มลูกค้า, จำนวนผู้ให้บริการ, Life Style, ปริมาณความต้องการใช้ งาน, ฯลฯ)					(7)
- ลักษณะการใช้งาน (Data, Voice, Broadcast)					(8)
- แนวโน้มด้านเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมทั้งในและต่างประเทศ					(9)
- นโยบายภาครัฐ					(10)
- กลยุทธ์คู่แข่ง					(11)
2.2 องค์ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ					
- รายละเอียดของผลิตภัณฑ์และบริการที่องค์กรมีอยู่ในปัจจุบัน					(12)
- พื้นที่ให้บริการด้านเครือข่าย					(13)
- เทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน					(14)
- ช่องทางการให้บริการ หรือการติดต่อผู้ให้บริการ					(15)
2.3 องค์ความรู้ด้านการวิจัยและพัฒนา					
- การขยายการให้บริการด้วยผลิตภัณฑ์และบริการใหม่					(16)
- การเพิ่มขีดความสามารถของผลิตภัณฑ์และบริการ					(17)
- การศึกษาวิจัยด้านลูกค้า การตลาด และคู่แข่ง					(18)
- การพัฒนาระบบการทำงาน และการศึกษาวิเคราะห์แนวทางการแก้ปัญหการทำงาน					(19)
- การศึกษาวิจัยที่มุ่งเน้นการลดต้นทุนการดำเนินงาน					(20)
- การศึกษาวิจัยด้านเทคโนโลยีใหม่ที่เกี่ยวข้อง					(21)
2.4 องค์ความรู้ด้านการพัฒนาขีดความสามารถทรัพยากรบุคคล					
- ประสิทธิภาพ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ หรือเคยปฏิบัติมาแล้วในอดีต					(22)
- ความสามารถในการเรียนรู้ พัฒนาตนเอง					(23)
- ความสามารถในการเรียนรู้และทำงานร่วมกับผู้อื่น					(24)

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ และตอบคำถามตามความรู้สึกซึ่งตรงกับความเป็นจริง โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อคำตอบที่ต้องการเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- ระดับคะแนน 5 หมายถึง องค์กรให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าวมากที่สุด หรือ ท่านรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับคะแนน 4 หมายถึง องค์กรให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าวในระดับที่มาก หรือ ท่านรู้สึกเห็นด้วย
- ระดับคะแนน 3 หมายถึง องค์กรให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าวระดับปานกลาง หรือ ท่านรู้สึกเฉยๆ
- ระดับคะแนน 2 หมายถึง องค์กรให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าวในระดับต่ำ หรือ ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วย
- ระดับคะแนน 1 หมายถึง องค์กรไม่ให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าว หรือ ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
3.1 โครงสร้างองค์กร					
- มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น (Flexible Structure) เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้					(25)
- องค์กรมีการปรับเปลี่ยน และแก้ไขโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับการนำการจัดการองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้					(26)
- กฎข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หลังจากมีการทบทวน และมีการอภิปรายร่วมกัน ซึ่งมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ					(27)
3.2 วัฒนธรรมองค์กร					
- องค์กรมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ให้สอดคล้องกับการนำการจัดการองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้					(28)
- หากมีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรเกิดขึ้น ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด					(29)
- มีการส่งเสริมให้เกิดการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ภายในองค์กร					(30)
3.3 นโยบายและแผนการดำเนินงาน					
- วิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร มีการให้ความสำคัญด้านการจัดการองค์ความรู้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย					(31)
- องค์กรตระหนักว่าวัตถุประสงค์หลักของการดำเนินการด้านการจัดการองค์ความรู้ คือ การพัฒนาระดับคุณภาพ และความพึงพอใจให้กับลูกค้า					(32)
- องค์กรมีการจัดสรรทรัพยากรให้กับกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้ฐานความรู้ขององค์กรเพิ่มพูนมากขึ้น					(33)
- องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน และวางแผน เพื่อรองรับการนำการจัดการองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้					(34)
3.4 แนวคิดและทัศนคติที่มีต่อการจัดการองค์ความรู้					
- การเรียนรู้และองค์ความรู้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสามารถหลัก และความสามารถในการแข่งขันใหม่ๆ ให้กับองค์กร					(35)

ข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร	ระดับคะแนน					
	5	4	3	2	1	
- องค์กรมีการสนับสนุนและกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญและประโยชน์ในการนำการจัดการองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน						(36)
- ท่านเห็นด้วยกับการนำการจัดการองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน						(37)
3.5 กระบวนการในการจัดการองค์ความรู้						
3.5.1 การสร้างหรือการพัฒนาความรู้						
- ในหน่วยงานของท่านมีกิจกรรมเพื่อสร้างหรือพัฒนาองค์ความรู้อย่างไรบ้าง (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)						(38-49)
☐ 1) ศึกษาจากการปฏิบัติจริง (On the job training) ☐ 2) การฝึกอบรม (Training) ☐ 3) การศึกษาตัวอย่างจากบริษัทที่ดีที่สุด (Best Practices) ☐ 4) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) ☐ 5) คณะทำงานข้ามสายงาน (Cross-Functional Team) ☐ 6) การสลับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ☐ 7) การสร้างฐานข้อมูลเพื่อใช้ในส่วงาน (Database) ☐ 8) กลุ่มการเรียนรู้ (Networking) ☐ 9) การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work Instruction) ☐ 10) ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ☐ 11) การเล่าเรื่องราวหรือประสบการณ์ (Story Telling) ☐ 12) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
- ในองค์กรของท่าน มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อหาจุดบกพร่องในเรื่องของการใช้ความรู้ และมีกระบวนการในการแก้ไขจุดบกพร่องดังกล่าวอย่างเป็นขั้นตอนและชัดเจน						(50)
- องค์กรมีการจัดการฝึกอบรมในทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ในการปฏิบัติโครงการจัดการองค์ความรู้ ให้แก่พนักงาน						(51)
- เมื่อท่านต้องการความรู้เพิ่มเติม ท่านสามารถเข้าถึงความรู้เหล่านั้นได้เป็นอย่างดีและได้รับการสนับสนุนในการฝึกอบรมอย่างเต็มที่						(52)
3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล หรือความรู้						
- องค์กรมีเทคโนโลยีที่ช่วยให้สมาชิกทุกคนในองค์กรเชื่อมโยงสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึง และสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี						(53)
- องค์กรมีเทคโนโลยีที่ช่วยในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล และช่วยในการสร้างคลังความรู้ ซึ่งพนักงานทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง						(54)
- ในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุง (Update) อยู่เสมอ มีระบบตรวจสอบ กลั่นกรอง คัดแยกข้อมูล เพื่อให้เกิดข้อมูลซ้ำซ้อนและผิดพลาดน้อยที่สุด						(55)
3.5.3 การถ่ายทอดองค์ความรู้						
- ในหน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องมือในการถ่ายทอดองค์ความรู้อย่างไรบ้าง (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)						(56-63)
☐ 1) ระบบจัดการเอกสาร (Document Management) ☐ 2) อินทราเน็ต (Intranet) ☐ 3) อินเทอร์เน็ต (Internet) ☐ 4) เว็บไซต์ขององค์กร ☐ 5) Online Discussion Group ☐ 6) ระบบ Share Point ☐ 7) ระบบช่วยในการตัดสินใจและประเมินผล ☐ 8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
- การประสานงานภายในหน่วยงานมีการสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ก่อให้ความเข้าใจตรงกัน และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จ						(64)

ข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร		ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
3.5.4 บุคลากรและทีมงาน						
- องค์กรมีกระบวนการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ที่เป็นระบบ ซึ่งรวมถึงมีการจัดทำข้อมูลที่ได้เป็นเอกสาร และบทเรียนที่ได้รับ (Lessons learned)						(65)
- เมื่อมีเพื่อนร่วมงานมาสอบถามเกี่ยวกับความรู้ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ท่านยินดีและถ่ายทอดให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้อย่างดี						(66)
- สมาชิกในองค์กรทราบถึงความสำคัญของความรู้ที่จะช่วยในการพัฒนาองค์กร มีการพัฒนากลยุทธ์ และแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้เหล่านั้นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ						(67)
- การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องถือเป็นความรับผิดชอบของสมาชิกทุกคนในองค์กร						(68)
- มีการจัดตั้งทีมงานขึ้นมาเพื่อรับผิดชอบด้านการจัดการองค์ความรู้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ						(69)
- องค์กรมีนโยบายในการนำบุคลากรจากต่างแผนกมาฝึกอบรมร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร						(70)
- องค์กรมีการค้นหาวิธีในการสร้างแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนความรู้						(71)
- การประเมินผลงาน และการให้ผลตอบแทนพนักงาน จะพิจารณาถึงการที่พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ขององค์กร						(72)
3.5.5 ความร่วมมือ ความพึงพอใจ และการประเมินผล						
- ท่านให้ความร่วมมือในการนำการจัดการองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้						(73)
- องค์กรมีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการจัดการองค์ความรู้ไว้อย่างชัดเจนโดยเฉพาะ						(74)
- องค์กรมีการทบทวนและบันทึกผล การดำเนินงานด้านการจัดการองค์ความรู้ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น						(75)
- หลังจากที่ได้มีการดำเนินการด้านการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร ท่านสามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น						(76)
- หลังจากที่ได้มีการดำเนินการด้านการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร ลูกคามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการที่ได้รับเพิ่มขึ้น						(77)
- ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าองค์กรของท่านประสบความสำเร็จในด้านการจัดการองค์ความรู้ในระดับใด						(78)
- ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านอยากมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการจัดการองค์ความรู้ในด้านใด (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) ☐ 1) ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงองค์ความรู้ ☐ 3) ความมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดการองค์ความรู้ ☐ 5) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการจัดการองค์ความรู้ ☐ 6) อื่นๆ(โปรดระบุ)..... ☐ 2) ความทันสมัยของข้อมูล ☐ 4) ความชัดเจนในนโยบายด้านการจัดการองค์ความรู้						

ข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
3.6 ปัญหาและอุปสรรค					
- อุปสรรคที่สำคัญในการนำการจัดการองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน มีสาเหตุมาจากโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงนโยบายและแผนงานขององค์กรไม่เหมาะสม					(85)
- ตามความคิดเห็นของท่านปัจจัยใดบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)					(86-95)
☐ 1) การสนับสนุนจากผู้บริหาร					
☐ 2) วัฒนธรรมองค์กร					
☐ 3) ความชัดเจนในนโยบายด้านการจัดการองค์ความรู้					
☐ 4) โครงสร้างองค์กร					
☐ 5) ระบบการให้รางวัลและแรงจูงใจ					
☐ 6) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
☐ 7) สายทางความรู้ในองค์กร					
☐ 8) ภาษา					
☐ 9) ทักษะของบุคลากรในองค์กรต่อการจัดการองค์ความรู้ (ตระหนักถึงความสำคัญ และ การเห็นถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการนำการจัดการองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้)					
☐ 10) อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

๘๓ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ๘๐