

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

ตัวแบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

A Knowledge Management Model of The Metropolitan Electricity Authority

โดย ไพรัตน์ ตันสิน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พฤศจิกายน 2559

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ตัวแบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

A Knowledge Management Model of The Metropolitan Electricity Authority

คำชี้แจงแบบสอบถาม

ด้วยทางบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม ได้อนุญาตให้นายไพรัตน์ ต้นสิน รหัส 5519203001 นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ตัวแบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ” (A Knowledge Management Model of The Metropolitan Electricity Authority)”

จึงขอความกรุณาจากท่าน ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษามีปัจจัยอะไรบ้าง ที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

โดยมีแบบสอบถามฉบับนี้จะประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- (2) มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการจัดการของการไฟฟ้านครหลวง
- (3) มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง
- (4) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายไพรัตน์ ต้นสิน

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พฤศจิกายน 2559

แบบสอบถาม

เรื่อง ตัวแบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

คำชี้แจง แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการจัดการของการไฟฟ้านครหลวง

ตอนที่ 3 มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) 20-25 ปี

3) 26-31 ปี

4) 32-37 ปี

5) 38-43 ปี

6) 44-49 ปี

7) 50-55 ปี

8) 56 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1) พนักงาน

2) ลูกจ้างประจำ

3) ลูกจ้างชั่วคราว

4) คู่สมรสของพนักงาน และ/
หรือ สมาชิกในครัวเรือน

5) คู่สมรสของลูกจ้างประจำ และ/หรือ สมาชิกในครัวเรือน

6) คู่สมรสของลูกจ้างชั่วคราว และ/หรือ สมาชิกในครัวเรือน

7) อื่น ๆ ระบุ

4. วุฒิกการศึกษา

- | | |
|--|---|
| 1) <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | 2) <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น |
| 3) <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 4) <input type="checkbox"/> อนุปริญญาตรี/ปวศ. |
| 5) <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | 6) <input type="checkbox"/> ปริญญาโท |
| 7) <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก | 8) <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ |

5) ฝ่าย / สำนักงานไฟฟ้านครหลวงเขต

6) ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

- | | |
|---|---|
| 1) <input type="checkbox"/> พนักงานระดับ 5 | 2) <input type="checkbox"/> พนักงานระดับ 6 |
| 3) <input type="checkbox"/> พนักงานระดับ 7 | 4) <input type="checkbox"/> พนักงานระดับ 8 |
| 5) <input type="checkbox"/> พนักงานระดับ 10 | 6) <input type="checkbox"/> พนักงานระดับ 11 |
| 7) <input type="checkbox"/> พนักงานระดับ 12 | 8) <input type="checkbox"/> พนักงานระดับ 13 |
| 9) <input type="checkbox"/> พนักงานระดับ 14 | 10) <input type="checkbox"/> อื่น ๆ |

7) ค่าจ้างและเงินเดือน (ไม่รวมค่าตำแหน่ง)

- | | |
|---|---|
| 1) <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | 2) <input type="checkbox"/> 10,000 - 20,000 บาท |
| 3) <input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาท | 4) <input type="checkbox"/> 30,001 - 40,000 บาท |
| 5) <input type="checkbox"/> 40,001 - 50,000 บาท | 6) <input type="checkbox"/> 50,001 - 60,000 บาท |
| 7) <input type="checkbox"/> 60,001 - 70,000 บาท | 8) <input type="checkbox"/> 70,001 - 80,000 บาท |
| 9) <input type="checkbox"/> 80,001 - 90,000 บาท | 10) <input type="checkbox"/> 90,001 - 100,000 บาท |
| 11) <input type="checkbox"/> 100,001 บาทขึ้นไป | |

8) ค่าตำแหน่งและรายรับอื่น ๆ

- | | |
|---|---|
| 1) <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | 2) <input type="checkbox"/> 10,000 - 20,000 บาท |
| 3) <input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาท | 4) <input type="checkbox"/> 30,001 - 40,000 บาท |
| 5) <input type="checkbox"/> 40,001 - 50,000 บาท | 6) <input type="checkbox"/> 50,001 บาทขึ้นไป |

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องอันดับความสำคัญ รายการต่าง ๆ ท่านคิดว่าในสภาพปัจจุบันเกิดขึ้นมากในระดับใดและรายการดังกล่าวท่านมีความต้องการให้เกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด

กรณีคำถามบวก 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด
กรณีคำถามลบ 5 = น้อยที่สุด 4 = น้อย 3 = ปานกลาง 2 = มาก 1 = มากที่สุด

รายการ	คะแนน					
	5	4	3	2	1	
การวางแผน (planning)						
1.องค์กรของท่านมีการกำหนดบทบาทตามความชำนาญไว้อย่างชัดเจน						
2.องค์กรของท่านไม่มีแผน ช่วยลดความไม่แน่นอน เพื่อปรับองค์กรให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง						
3.องค์กรของท่านมีแผนลดความซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองในการทำงาน						
4.ผู้บริหารของท่านไม่มีแผนและสามารถปรับทิศทางเมื่อสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนไป						
5.องค์กรของท่านเดินตามแผนที่มีคุณภาพและปฏิบัติตามแผน ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นขององค์กรเสมอ						
6.การวางแผนที่ดีมีความสัมพันธ์กับผลกำไรที่สูงขึ้นขององค์กร						
การจัดองค์กร (Organizing)						
1.องค์กรของท่านมีการกำหนดบทบาทตามความชำนาญไว้อย่างชัดเจน						
2.องค์กรของท่านไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดแบ่งกลุ่มงานตามฝ่ายต่าง ๆ อย่างเหมาะสม						
3.องค์กรของท่านมีการจัดสายบังคับบัญชาจากบริหารสูงสุดลงมาถึงผู้ปฏิบัติระดับล่างตามภารกิจอย่างถูกต้องและเหมาะสม						
4.องค์กรของท่านไม่มีการจัดกำหนดช่วงการบังคับบัญชา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างเหมาะสม						
5.องค์กรของท่านมีการรวบรวมอำนาจ กระจายอำนาจไว้อย่างชัดเจน						
6.องค์กรของท่านไม่มีการกำหนดโครงสร้างการตัดสินใจตามภารกิจหน้าที่ไว้อย่างถูกต้องและเหมาะสม						

การจัดบุคลากร (Staffing)	5	4	3	2	1	
1.องค์กรของท่านมีแผนนโยบายในการคัดเลือกสรรหาไว้อย่างชัดเจน						
2.องค์กรของท่านไม่มีแผนรองรับอัตรากำลังพลเพิ่ม สรรหา คัดเลือกไว้อย่างชัดเจน						
3.องค์กรของท่านกำหนดอัตราว่าจ้างตามระดับตำแหน่งไว้อย่างเหมาะสม						
4.องค์กรของท่านไม่มีแผนนโยบายในการฝึกอบรมบุคลากรทั้งและใหม่อย่างชัดเจน						
5.องค์กรของท่านได้กำหนดคุณสมบัติตามตำแหน่งไว้อย่างเหมาะสมและชัดเจน						
6.องค์กรของท่านไม่มีการ สรรหา และคัดเลือก บุคลากรตามสื่อต่าง ๆ เพื่อประสานงานซึ่งกันและกัน						
การอำนวยความสะดวก (Directing)	5	4	3	2	1	
1.องค์กรของท่านมีการอำนวยความสะดวกเพื่อใช้ภาวะผู้นำในการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวก						
2.ผู้บริหารของท่านไม่มีการอำนวยความสะดวกเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์						
3.องค์กรของท่านมีการอำนวยความสะดวกในการส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ร่วมกัน						
4.ผู้บริหารของท่านไม่สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภายนอกให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้กัน						
5.องค์กรของท่านมีการอำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดแรงจูงใจ ใ้พนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
6.องค์กรของท่านไม่มีการอำนวยความสะดวกในการกิจหน้าที่อย่างถูกต้องเหมาะสม						
การประสานงาน (Coordinating)	5	4	3	2	1	
1.บุคลากรของท่านมีความร่วมมือผูกพัน มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีการประสานงานซึ่งกันและกันเสมอ						
2.บุคลากรของท่านไม่ได้ปฏิบัติตามในคำอธิบายลักษณะงาน						
3.ผู้บริหารงานของท่านได้อธิบายรายละเอียดของงาน เป้าหมายของลักษณะงาน ผลงานที่ดี การตอบแทนที่ดี						
4.การประสานงานที่ดีลดขั้นตอนและข้อผิดพลาดในการทำงานเสมอ						

การประสานงาน (Coordinating)	5	4	3	2	1	
5.องค์กรของท่านไม่มีประโยชน์จากการประสานด้านเทคโนโลยีเพื่อลดข้อผิดพลาดเสมอ						
6.การประสานที่ดีทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลและผลกำไรขององค์กร						
การรายงาน (Reporting)	5	4	3	2	1	
1.การรายงานในองค์กรของท่าน มีความชัดเจน และเน้นจุดสำคัญเป็นพิเศษ						
2.องค์กรของท่านไม่มีความถูกต้องและแม่นยำในการรายงาน						
3.ในการรายงานผล ไม่เป็นส่วนสำคัญอย่างมากในการบริหารงาน						
4.ข้อมูลที่ได้ หรือจากสถิติต่าง ๆ คือผลที่ได้จากการดำเนินงานจริง						
5.หัวหน้างานหรือผู้บริหารเมื่อได้รับรายงานไม่สามารถแปรผลและเข้าใจได้ทันที						
6.ในการรายงานในองค์กรของท่านอยู่ในรูปแบบอย่างเป็นทางการเสมอความร่วมมือกับองค์กรภายนอกให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้กัน						
การงบประมาณ (Budgeting)	5	4	3	2	1	
1.องค์กรของท่านมีงบประมาณส่งเสริมฝึกอบรมให้บุคลากรรับการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสม						
2.องค์กรของท่านไม่มีงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเพียงพอต่อบุคลากร						
3.องค์กรของท่านมีงบประมาณเพียงพอในการฝึกอบรมบุคลากรด้านทักษะทั้งในประเทศและต่างประเทศ						
4.องค์กรของท่านมีงบประมาณเพียงพอด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม						
5.องค์กรของท่านไม่มีงบประมาณในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม						
6.องค์กรของท่าน มีงบประมาณในการบริหารจัดการความรู้แก่ชุมชน						

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องอันดับความสำคัญ รายการต่าง ๆ ท่านคิดว่าในสภาพปัจจุบัน เกิดขึ้นมากในระดับใดและรายการดังกล่าวท่านมีความต้องการให้เกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด

รายการ	คะแนน					
	5	4	3	2	1	
การหาความรู้						
1.บุคลากรได้มีการเรียนรู้แนวนโยบายแผนอนุรักษ์พลังงาน (Energy Efficiency Development Plan: EEDP) พ.ศ. 2558-2579						
2.บุคลากรไม่มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ร่วมกัน						
3.บุคลากรมีการเรียนรู้เทคโนโลยีร่วมกัน						
4.บุคลากรไม่มีการเรียนรู้ข้อมูลในการแก้ปัญหาาร่วมกัน						
5.บุคลากรได้ร่วมแสดงวิสัยทัศน์เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้						
6.บุคลากรไม่ได้รับการเรียนรู้จากสื่อสารที่หลากหลาย						
การสร้างความรู้						
1.บุคลากรได้รับการส่งเสริม องค์กรแห่งการเรียนรู้						
2.บุคลากรไม่ได้สร้างความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ						
3.บุคลากรมีความสนใจในการศึกษาดูงาน ด้านเทคโนโลยีและการบริหารงานองค์กร ทั้งในประเทศและต่างประเทศ						
4.บุคลากรไม่มีการแสวงหาความรู้ที่รวดเร็ว						
5.บุคลากรมีการแสวงหาความรู้อย่างมีคุณภาพ การบริหารงานองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ						
6.บุคลากรไม่มีการแสวงหาความรู้อย่างคุ้มค่า						
การจัดเก็บความรู้						
1.บุคลากรมีการจัดเก็บความรู้ที่รวดเร็ว						
2.บุคลากรไม่มีการจัดเก็บความรู้ที่คุ้มค่า						
3.เทคโนโลยีคือแหล่งข้อมูลในการเรียนรู้ของท่าน						
4.การจัดเก็บความรู้ของท่านไม่อยู่ในรูปแบบ วารสารหนังสือและไอที						
5.ท่านสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ทางสื่อออนไลน์ได้เสมอ						

การจัดเก็บความรู้	5	4	3	2	1	
6.ท่านและบุคลากรของท่านไม่สามารถจัดเก็บความรู้ได้อย่างมีคุณภาพ						
การวิเคราะห์ความรู้การจัดทำเหมืองความรู้	5	4	3	2	1	
1.บุคลากรเข้าใจการเรียนรู้คือ การพัฒนาคนเพื่อให้คนพัฒนาผลิตภัณฑ์						
2.การไฟฟ้านครให้ความรู้ การดูสัญลักษณ์ “Energy Star” ก่อนซื้อเสมอ						
3.การไฟฟ้านครเป็นแบบอย่างที่ดีในการวิเคราะห์ความรู้ก่อนนำไปประยุกต์ใช้						
4.การไฟฟ้านครสร้างจิตสำนึกในการเรียนรู้						
5.ท่านและองค์กรให้บริการความรู้แก่ชุมชนมากเพียงใด ในเรื่องการประหยัดพลังงานไฟฟ้า						
6.ท่านและบุคลากร ไม่ส่งเสริมผลักดันให้บุคลากรสร้างและพัฒนา สิ่งใหม่ ๆ อย่างสร้างสรรค์						
การถ่ายทอดแจกจ่ายความรู้	5	4	3	2	1	
1.บุคลากรมีการแบ่งปันความรู้ประสบการณ์และสร้างมิตรภาพ						
2.บุคลากรของท่านไม่ได้รับการส่งเสริมและให้คิดอย่างสร้างสรรค์ พร้อมให้ความรู้แก่เพื่อนร่วมงานเสมอ						
3.ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้และแจกจ่ายความรู้โดยผ่านช่องทางสื่อออนไลน์						
4.ผู้บริหารและบุคลากรของท่านไม่ให้ความสำคัญต่อการแจกจ่ายความรู้ และคิดแบบเป็นระบบ						
5.ท่านมีอุปกรณ์เทคโนโลยีในการบริการที่ทันสมัย						
6.การถ่ายทอดและแจกจ่ายความรู้อย่างไม่มีคุณภาพและคุ้มทุน						

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ท่านต้องการให้การไฟฟ้านครหลวงปรับปรุงและพัฒนาในประเด็นอะไรบ้าง พร้อมระบุเหตุผล

- 1.....
- 2.....
- 3.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณาของท่าน

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interviewing questions)

กรอบการสัมภาษณ์

1. ท่านคิดว่า “องค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้านครหลวง” มีประ โชน์ต่อองค์กร และสังคมต่อมากน้อยแค่ไหนพร้อมให้เหตุผล

.....

2. องค์กรการไฟฟ้านครหลวง และพนักงาน ควรปฏิบัติหน้าที่อย่างไรให้แก่ประชาชนโดยให้ประชาชนตระหนักความรู้เบื้องต้นพลังงานไฟฟ้า และมีนโยบายอย่างไร

.....

3. ในการสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การถ่ายทอดความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ อันไหนสำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ

.....

4. ในทัศนะของท่านอยากเห็นภาพลักษณ์ในอนาคต พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงมีความสามารถในด้านใด หรือ เน้นบทบาทในด้านใด แก่ผู้บริโภค และสังคม

.....

5. ท่านคิดว่าทฤษฎีภาวะผู้นำ ส่งผลต่อการบริหารจัดการการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง อย่างไร

.....

6. ท่านคิดว่าทฤษฎีการบริหารจัดการ POSDCORB ของกูลิค และเออร์วิคค์ ส่งผลต่อการต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง อย่างไร

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณาของท่าน