

รับ
Mrs นวต.
21 ก.ย. 52



มหาวิทยาลัยราชภัฏ

กรมประชาสัมพันธ์
รับที่ 37979
วันที่ 21 ก.ย. 52
เวลา 13.02 4

วันที่ 21 ก.ย. 2552	รับที่ E 37972
หน้างาน/ผู้รับ	ชื่อ/เวลา 14 05
<input checked="" type="checkbox"/> กพ.	<input type="checkbox"/> กพ.
<input type="checkbox"/> สบต.	<input type="checkbox"/> สสป.
<input type="checkbox"/> สบพ.	<input type="checkbox"/> ...

สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

21 กันยายน 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในสังกัดจำนวน 200 ชุด

① เรียน อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตัวอย่างแบบสำรวจการศึกษาระดับการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้

ด้วยข้าพเจ้าผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชลภัตต์ วงษ์ประเสริฐ และ นางสาว ทรรคนิย์ ชัยนวิรัตน์ กำลังอยู่ในระหว่างการทำวิจัยเพื่อประเมินระดับองค์กรการเรียนรู้ขององค์กรภาครัฐ เรื่อง **ระดับการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกรมประชาสัมพันธ์** เนื่องจากเห็นว่ากรมประชาสัมพันธ์กำลังจะก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในอนาคตข้างหน้า ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากบุคลากรในสังกัดของท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริง ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้จะวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบในการทำงานใด ของท่านทั้งสิ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรในสังกัดของท่านจำนวน 200 ชุด และ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาเพื่อการศึกษาของข้าพเจ้า ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าผลการศึกษาของข้าพเจ้าจะมีประโยชน์สำหรับการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ในอนาคต

ขอแสดงความนับถือ

ชลภัตต์ วงษ์ประเสริฐ

(ผศ.ดร.ชลภัตต์ วงษ์ประเสริฐ)

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักงานเลขานุการสาขาวิชาฯ

โทรศัพท์ 02-997-2222/30 ต่อ 3558

โทรสาร 02-997-2222/30 ต่อ 4076

พ.ย. 1992

21 ก.ย. 52


086-0083111 ชื่อ ทรรคนิย์

รปส. (นายรัตนบุรี อติศัพท์) 37972 เรื่อง กลับ กทช.
23 ก.ย. 2552 วันที่ 23 ก.ย. 2552

๒) เรียน รปส. (นายรัตนบุรี อติศัพท์)

มหาวิทยาลัยรังสิต ขอความร่วมมือกรอกแบบสอบถามเรื่อง ระดับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ กปส. จำนวน 200 ชุด

เห็นสมควรมอบหมายให้ สำนัก/กอง และหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ควบคุมแบบสอบถามส่งคืน กกจ. เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง


(นางวนิดา ชัยประภา)

ร.อกจ.

23 ก.ย. 52

๓) เห็นชอบ

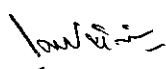
- ดำเนินการตามเสนอ



(นายรัตนบุรี อติศัพท์)
รองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์
24 ก.ย. 2552

๔) เรียน ผอ.สำนัก., ผอ.กอง

เพื่อโปรดทราบและกรุณามอบหมายเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานกรอกแบบสอบถามฯ ตามที่แนบมาพร้อมนี้ และส่งคืน กกจ. ภายในวันที่ 9 ตุลาคม 2552 ด้วย
จะเป็นพระคุณยิ่ง


(นายไพฑูรย์ หิรัญประคินธุ์)

อกจ.

28 ก.ย. 52

ตัวต่อ

แบบสอบถาม

เรื่อง ระดับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ กรมประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของบุคลากร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับสถานภาพของบุคลากร

1. เพศ ชาย หญิง
2. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท
3. สังกัด (สาขาวิชา/ศูนย์/ส่วน/หน่วย)
4. ลักษณะงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

<input type="checkbox"/> ผู้บริหารที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรการเรียนรู้
<input type="checkbox"/> ผู้รับผิดชอบ/ทีมงานในการพัฒนาองค์กรการเรียนรู้
<input type="checkbox"/> บุคลากรทั่วไป

ตอนที่ 2 การศึกษาความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตัวเลือกเมื่อท่านเห็นว่าตรงกับลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้

รายการ	ใช่	ไม่ใช่
1. การจัดการความรู้และองค์กรการเรียนรู้เป็นเรื่องเดียวกัน		
2. การจัดการความรู้เป็นเรื่องของทีมการจัดการความรู้		
3. องค์กรการเรียนรู้คือการเรียนรู้ของทุกคนในองค์กร		
4. องค์กรการเรียนรู้เป็นเป้าหมายขององค์กร		
5. การเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นเรื่องของการศึกษานอกโรงเรียน		
6. องค์กรการเรียนรู้คือการที่คนในองค์กรมาพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้กัน		
7. ไม่ต้องปรับโครงสร้างเดิมที่เป็นอยู่ก็สามารถสร้างองค์กรการเรียนรู้ได้		
8. การเรียนรู้เป็นเรื่องของผู้บริหารหรือผู้นำที่ต้องเรียนรู้		
9. องค์กรการเรียนรู้ต้องจัดเตรียมการเรียนรู้ระดับองค์กร		
10. ทุกคนต้องรับการอบรมเรื่ององค์กรการเรียนรู้		
11. องค์กรควรบังคับบุคลากร ให้เรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ		
12. ทุกคนจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางด้าน ICT		
13. การมีสายการบังคับบัญชายาว ๆ ทำให้การเรียนรู้เกิดขึ้นเพราะมีการถ่ายทอดความรู้ต่อกันมา		
14. องค์กรการเรียนรู้ก็คือทุกคนต้องเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง		
15. องค์กรการเรียนรู้ต้องมีการกระจายอำนาจและมอบอำนาจให้ตัดสินใจ		

ตอนที่ 3 การศึกษาองค์ประกอบองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามความคิดเห็นของบุคลากร คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตัวเลือกแสดงระดับที่ท่านเห็นว่ามีความสอดคล้องหรือเกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน

ลักษณะองค์ประกอบองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สอบถามต่อไปนี้หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับใด (กรุณาตอบทุกข้อ)

5 = นำมาปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร 4 = นำมาปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่ 3 = นำมาปฏิบัติปานกลาง

2 = นำมาปฏิบัติพอสมควร 1 = นำมาปฏิบัติน้อย

องค์ประกอบองค์กรแห่งการเรียนรู้	ไม่มี	มีระดับ				
		5	4	3	2	1
1. วิสัยทัศน์						
1.1 ทุกคนในองค์กรเข้าใจถึงความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้						
1.2 ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้						
1.3 ทุกคนในองค์กรรับทราบวิสัยทัศน์ และตระหนักรู้ตลอดเวลาในการทำงาน						
1.4 องค์กรมีวิสัยทัศน์ที่สัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้						
1.5 องค์กรให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ของบุคลากรทุกคนและเป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจ						
1.6 องค์กรมีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม จะก่อให้เกิดศูนย์รวมและพลังแห่งการเรียนรู้						
1.7 องค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจเพื่อให้บุคลากรต้องเรียนรู้ให้เร็วกว่าคู่แข่ง						
2. กลยุทธ์						
2.1 องค์กรเน้นการปฏิบัติงาน โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบไปด้วยโอกาสการเรียนรู้						
2.2 องค์กรมีกลยุทธ์สนับสนุนกิจกรรมที่เสริมสร้างการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง						
2.3 องค์กรเน้นให้แผนกต่าง ๆ มีความร่วมมือกันเพื่อเป้าหมายเดียวกัน และเพื่อการเรียนรู้มากกว่าที่จะจำกัดตนเองให้อยู่ในขอบเขตการทำงานในแผนกตนเองเท่านั้น						
2.4 องค์กรกำหนดกลยุทธ์ในการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างชัดเจน โดยกำหนดวิธีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นต้น						
2.5 องค์กรมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับหน่วยงานของตนเอง						
2.6 องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรเรียนรู้จากความผิดพลาดและจากความสำเร็จ ซึ่งหมายความว่าความผิดพลาดเป็นสิ่งที่ยอมรับได้						
2.7 องค์กรสร้างให้บุคลากรมีความผูกพันต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานของตน						
2.8 องค์กรมีการให้รางวัลแก่บุคลากรและทีมที่มีการเรียนรู้ และช่วยให้ผู้อื่นได้มีการเรียนรู้						
2.9 องค์กรมีการพัฒนากลยุทธ์และกลไกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง						

องค์ประกอบองค์กรแห่งการเรียนรู้	ไม่มี	มีระดับ				
		5	4	3	2	1
3. โครงสร้าง						
3.1 ลักษณะของโครงสร้างองค์กรแบบราบ						
3.2 โครงสร้างแบบองค์รวมที่เปิดกว้างและไร้ขอบเขต						
3.3 โครงสร้างที่อาศัยการทำงานเป็นทีม ทำให้บุคลากรมีความคล่องตัว และกระบวนการเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น						
3.4 โครงสร้างมีการร่วมมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และผลสันทรัพยากรจากภายในและภายนอกองค์กรเข้าด้วยกัน						
3.5 โครงสร้างที่เอื้อต่อการทำงานแบบหมุนเวียนกันทำ						
3.6 โครงสร้างเป็นแบบราชการ						
3.7 โครงสร้างมีความคล่องตัวและมีระดับชั้นของการบริหารที่น้อยลง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร และการเรียนรู้ในทุกระดับ						
4. ผู้นำ						
4.1 ผู้บริหารส่งเสริมให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานแบบเปิดกว้างเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน						
4.2 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกลและให้ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้						
4.3 ผู้บริหารมีการควบคุมมากเกินไปและไม่มอบอำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากร						
4.4 ผู้บริหารผูกขาดการตัดสินใจโดยยึดความคิดเห็นของตนเป็นใหญ่						
4.5 ผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญและใช้สารสนเทศเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ						
5. วัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร						
5.1 องค์กรมีการให้คุณค่าและให้รางวัลกับการเรียนรู้						
5.2 องค์กรส่งเสริมความรับผิดชอบร่วมกันในการเรียนรู้ คือ บุคลากรต้องเป็นทั้งผู้เรียนและผู้สอนซึ่งกันและกัน						
5.3 องค์กรมีบุคลากรที่มีความไว้วางใจและเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน						
5.4 องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรทำการทดลอง และสร้างนวัตกรรม						
5.5 องค์กรส่งเสริมให้บุคลากร มีการหมุนเวียนงาน ที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้งานและทักษะใหม่ๆ						
5.6 องค์กรเน้นให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม ที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน						
5.7 องค์กรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ						
5.8 องค์กรมีวัฒนธรรมการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เน้นการพูดคุยกัน						
5.9 องค์กรที่เน้นการเรียนรู้ บุคลากรในองค์กรมีนิสัยใฝ่รู้ ความอยากรู้อยากเห็น และกระตือรือร้นที่จะรับรู้สิ่งใหม่ๆ						

องค์ประกอบองค์กรแห่งการเรียนรู้	ไม่มี	มีระดับ				
		5	4	3	2	1
6. ความรับผิดชอบในการทำงาน						
6.1 มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้บุคลากรแต่ละระดับอย่างเหมาะสม						
6.2 มีนโยบายที่ชัดเจนในการสลับหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน						
6.3 องค์กรมีอิสระในการตัดสินใจด้วยตนเองเกี่ยวกับการทำงาน						
6.4 องค์กรยอมรับการตัดสินใจของบุคลากรในการทำงานอยู่เสมอ						
6.5 องค์กรมีกระบวนการสอนหรือชี้แนะวิธีการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองอยู่เป็นประจำ						
7. สภาพแวดล้อม						
7.1 องค์กรให้สิทธิแก่บุคลากรในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเสมอ						
7.2 องค์กรมีการจัดเตรียมความรู้หรือฐานความรู้เพื่อให้บุคลากรเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว						
7.3 องค์กรมีศูนย์เรียนรู้เพื่อให้บุคลากรเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง						
7.4 องค์กรมีห้องสมุดที่จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากร						
7.5 องค์กรจัดเตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ตเพื่อให้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว						
7.6 องค์กรแสดงความยกย่องให้กับบุคลากรและผลงานที่สร้างผลประโยชน์และชื่อเสียงโดยรวมอยู่เสมอ						
7.7 องค์กรมีวิธีสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การให้รางวัล เผยแพร่ผลงานดีเด่นอย่างสม่ำเสมอ						
7.8 องค์กรอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกันเพื่อการทำงานเป็นทีม เช่น ห้องประชุม โทรศัพท์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น						
8. พลวัตแห่งการเรียนรู้ ระดับบุคคล กลุ่มหรือทีมงาน						
8.1 องค์กรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากรทุกคนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง						
8.2 องค์กรเน้นให้บุคคลและทีมต่าง ๆ ใช้กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง (action learning)						
8.3 องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ด้วยการเรียนรู้โดยการปรับจากแนวปฏิบัติขององค์กรอื่น ๆ (adaptive learning)						
8.4 องค์กรสนับสนุน และคาดหวังให้บุคลากรจัดการเรียนรู้ และพัฒนาด้วยตนเอง						
8.5 องค์กรให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของบุคลากรทุกคนและมีความกระตือรือร้นในการรับฟังผู้อื่น						
8.6 องค์กรมีการสื่อสารที่มีประสิทธิผล เพื่อหลีกเลี่ยงการบิดเบือนข้อมูล และการปิดกั้นช่องทางในการสื่อสาร						
8.7 องค์กรให้ทุกคนได้รับการเรียนรู้ และฝึกอบรมให้เรียนรู้วิธีที่จะเรียนรู้						

องค์ประกอบองค์กรแห่งการเรียนรู้	ไม่มี	มีระดับ				
		5	4	3	2	1
8.8 องค์กรเน้นให้บุคลากรพิจารณาไตร่ตรองเกี่ยวกับปัญหา หรือสถานการณ์อย่างรอบคอบ เพื่อสร้างความรู้ใหม่และนำความรู้นั้นมาประยุกต์ใช้ต่อไปอีก						
8.9 องค์กรเน้นการสร้างทีมงานต่าง ๆ และกระตุ้นให้เรียนรู้และแบ่งปันซึ่งกันและกัน						
8.10 องค์กรเน้นให้ทีมงานต่าง ๆ ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการทำงานและการเรียนรู้ภายในกลุ่ม						
8.11 องค์กรเน้นการพัฒนาให้บุคลากรทุกคนสามารถคิดอย่างเป็นระบบ						
8.12 องค์กรมีการกำหนดกระบวนการทำงานเป็นทีมอย่างชัดเจน						
8.13 องค์กรมักให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและใช้เป็นแนวทางปฏิบัติอยู่เสมอ						
8.14 องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรได้ทำงานร่วมกันอยู่เสมอ						
8.15 องค์กรมีการให้บุคลากรมีการทำงานข้ามสายงาน และระหว่างองค์กร						
9. การเอื้ออำนาจให้แก่บุคลากร ผู้จัดการ บุคลากร ลูกค้า หน่วยงาน ชับพลายเออร์ และชุมชน						
9.1 บุคลากรส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ ที่ตนเองมีไม่เพียงพอที่จะใช้ในการทำงาน						
9.2 บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความจำเป็นในการเก็บรักษาความรู้ขององค์กร และแบ่งปันความรู้เหล่านั้นแก่ผู้อื่น						
9.3 บุคลากรมีความรู้สึกที่เป็นเจ้าขององค์กร						
9.4 บุคลากรส่วนใหญ่มีความเคยชินกับรูปแบบการทำงานแบบเดิม และไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง						
9.5 บุคลากรมีภาระงานมากเกินไป ทำให้ไม่มีเวลาแบ่งปันถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่น						
9.6 บุคลากรส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการใช้ความรู้ในการแก้ปัญหาการทำงาน						
9.7 การกำหนดตำแหน่งงานไม่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น เช่น ไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ						
9.8 บุคลากรไม่เต็มใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพราะรู้สึกสูญเสียอำนาจ						
9.9 บุคลากรไม่เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ และมองว่าการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้เป็นเรื่องเสียเวลาการทำงาน						
9.10 องค์กรกระจายอำนาจจากส่วนกลาง และมอบอำนาจตามสัดส่วนของหน้าที่รับผิดชอบและความสามารถในการเรียนรู้						
9.11 ผู้บริหารและบุคลากรทำงานร่วมกัน เพื่อเรียนรู้และแก้ปัญหาร่วมกัน						
9.12 ผู้บริหารมีบทบาทเป็นทั้งผู้ฝึกสอน พี่เลี้ยง และอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้						
9.13 ผู้บริหารสร้างและส่งเสริมโอกาสในการเรียนรู้พร้อม ๆ กับกระตุ้นให้มีการทดลองและพิจารณาบททวนเกี่ยวกับความรู้ใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถนำความรู้นั้นมาใช้ประโยชน์ได้						
9.14 องค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น และในขณะเดียวกันก็รับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เพื่อที่จะได้เรียนรู้ รวมถึงการปรับปรุงพัฒนาสินค้าและบริการของเราให้ดีขึ้น						

องค์ประกอบองค์กรแห่งการเรียนรู้	ไม่มี	มีระดับ				
		5	4	3	2	1
9.15 องค์กรเปิดโอกาสให้ลูกค้า และซัพพลายเออร์ มีส่วนร่วมในการเรียนรู้และอบรมเกี่ยวกับสินค้า						
9.16 องค์กรเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้กับซัพพลายเออร์ ชุมชน สมาคมวิชาชีพ และสถาบันการศึกษา						
9.17 องค์กรมองหาหุ้นส่วนในการเรียนรู้ทั้งจากส่วนลูกค้า ผู้ค้า และซัพพลายเออร์						
9.18 องค์กรไม่สามารถวัดผลการจัดการความรู้ได้อย่างแท้จริง เพื่อนำผลไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น						
9.19 องค์กรขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในการเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับการปฏิบัติงาน						
9.20 องค์กรมีปัญหาด้านการทำให้ความรู้สะดวกในการนำไปใช้งาน เช่นการจัดเก็บและแพร่กระจายความรู้อย่างไม่เหมาะสม						
10. การกำหนด/ระบุความรู้ที่องค์กรต้องการ						
10.1 องค์กรมีการกำหนด/ระบุประเด็นของเนื้อหาความรู้ที่ต้องการและมีความสำคัญต่อองค์กร						
10.2 องค์กรมีการกำหนดความรู้ที่เป็นความสามารถหลักขององค์กร (core competency) อย่างชัดเจน						
10.3 องค์กรมีการวิเคราะห์ความรู้จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่องค์กรไม่มี (knowledge gap)						
11. การสร้างความรู้หรือการแสวงหาความรู้ใหม่						
11.1 องค์กรมีการแสวงหาข้อมูลที่จะทำให้การทำงานขององค์กรดีขึ้น โดยการคำนึงถึงผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการ						
11.2 องค์กรมีระบบในการสร้างและแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ						
11.3 องค์กรมีการแสวงหาข้อมูลที่จะทำให้การทำงานขององค์กรดีขึ้น โดยการคำนึงถึงผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการที่อยู่นอกสายงานของเรา						
11.4 องค์กรมีการแสวงหาความรู้โดยค้นคว้าจากความรู้ที่ชัดเจน (Explicit knowledge) หรือ เช่นหนังสือ วารสารวิชาการ ฐานข้อมูล เป็นต้น						
11.5 องค์กรมีการแสวงหาความรู้และเข้าถึงความรู้โดยนัยหรือความรู้ที่อยู่ในตัวคน โดยวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบตัวต่อตัว						
11.6 องค์กรมีระบบในการสร้างความรู้ใหม่จากความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร						
11.7 องค์กรส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากบทเรียนการเรียนรู้และแนวปฏิบัติที่ดี (best practice) เพื่อสนับสนุนความสำเร็จในการทำงาน						
12. การจับ/ประมวลความรู้						
12.1 องค์กรให้ความสำคัญกับความคิด (Ideas) ของผู้ปฏิบัติงานและบันทึกไว้ให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าถึงง่าย						
12.2 องค์กรมีระบบในการดึงและถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติงาน						

องค์ประกอบองค์กรแห่งการเรียนรู้	ไม่มี	มีระดับ				
		5	4	3	2	1
12.3 องค์กรมีระบบในการเปลี่ยนรูปความรู้เป็นคู่มือการทำงาน แผนปฏิบัติงาน หรือใช้ในการพัฒนาบริการใหม่ๆ						
12.4 องค์กรมีนโยบายที่สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานนำเสนอความคิดหรือความรู้ใหม่ๆ ให้บุคลากรอื่นๆ ได้รับรู้						
12.5 องค์กรใช้วิธีการต่างๆ ในการบันทึกและประมวลความรู้ของผู้เชี่ยวชาญ เช่น การระดมสมอง การสัมภาษณ์						
13. ถ่ายโอนความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน						
13.1 องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน						
13.2 องค์กรมีการประชุมพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และความคิดเห็นต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ						
13.3 เมื่อมีการคิดค้นวิธีการใหม่ๆ ที่ก่อให้เกิดความรู้ องค์กรมีการเผยแพร่ให้แก่บุคลากรทราบอยู่เสมอ โดยผ่านการเสนอผลงาน หรือผ่านข่าวสาร, ข่าวสารขององค์กรเป็นต้น						
13.4 องค์กรมีนโยบายในการเชื่อมโยงระหว่างการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างชัดเจน						
13.5 องค์กรกำหนดนโยบายในการถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรอย่างเป็นระบบรุ่นต่อรุ่น						
13.6 องค์กรมีการออกแบบวิธีการแบ่งปันความรู้ และส่งเสริมการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร						
13.7 องค์กรมีการจัดตั้งทีมปฏิบัติงานข้ามสายงานเพื่อถ่ายโอนการเรียนรู้ระหว่างกลุ่มแผนก และฝ่ายต่างๆ						
14. การจัดระบบความรู้และการจัดเก็บความรู้						
14.1 องค์กรมีนโยบายในการทบทวนความรู้ โดยถือว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีหน้าที่ในการเก็บรักษาความรู้ให้เป็นปัจจุบันและใช้งานได้จริง						
14.2 องค์กรมีระบบการจัดเก็บข้อมูลจากภายในและภายนอกองค์กรที่บุคลากรสามารถเข้าสู่ระบบได้โดยง่าย						
14.3 องค์กรมีระบบในการกลั่นกรอง จัดหมวดหมู่ และบูรณาการความรู้ที่มาจากแหล่งต่างๆ และสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
14.4 องค์กรมีระบบเพื่อเชื่อมโยง (matches) ไปยังแหล่งของความรู้						
14.5 องค์กรกำหนดแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการรวบรวม จัดเก็บและใช้ความรู้						
14.6 องค์กรใช้เครื่องมือที่เป็นการถ่ายทอดความรู้ เช่น จุลสาร คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อจัดเก็บความรู้ที่ประมวลมาจากตัวบุคลากร						
14.7 องค์กรมีการตรวจสอบแนวโน้มภายนอกองค์กร ด้วยการพิจารณาจากสิ่งที่คนอื่นทำอยู่ ซึ่งรวมถึงการเทียบเคียงจากการปฏิบัติที่เป็นเลิศจากการเข้าร่วมประชุมและงานวิจัยต่างๆ						
14.8 องค์กรมีนโยบายในการจัดเก็บความรู้ที่เป็นนโยบายการทำงาน ขั้นตอน หรือกระบวนการทำงาน แนวปฏิบัติที่ดี บทเรียนการเรียนรู้ และประสบการณ์ผู้เชี่ยวชาญ						
14.9 องค์กรมีกระบวนการในการจัดเก็บความรู้ใหม่และมีการนำไปจดสิทธิบัตร						

องค์ประกอบองค์กรแห่งการเรียนรู้	ไม่มี	มีระดับ				
		5	4	3	2	1
14.10 องค์กรได้พัฒนาระบบ และโครงสร้างต่าง ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าความรู้สำคัญจะถูกเข้ารหัสและจัดเก็บ เพื่อให้บุคคลที่ต้องการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้						
15. การแพร่กระจายหรือถ่ายทอดความรู้						
15.1 องค์กรกำหนดนโยบายและกระบวนการในการปฏิบัติเกี่ยวกับการถ่ายทอดความรู้						
15.2 องค์กรมีเครื่องมือในการเข้าถึง (access) ความรู้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วในเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต						
15.3 องค์กรจัดให้มีห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ และเวที (Forum) อื่น ๆ ที่ช่วยในการเผยแพร่และกระจายความรู้						
15.4 องค์กรมีการจัดการประชุมสัมมนา การบรรยายทางวิชาการ และการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอและเป็นประจำ เพื่อการแบ่งปันถ่ายทอดความรู้						
16. การประยุกต์ใช้ความรู้						
16.1 องค์กรมีกระบวนการในการดัดแปลง (adaptation) และยกระดับ (upgrade) ความรู้เพื่อนำมาใช้งานให้เหมาะสม						
16.2 องค์กรมีระบบในการป้องกันไม่ให้มีการใช้ความรู้ที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมหรือผิดกฎหมายหรือจริยธรรมทั้งความรู้ที่อยู่ภายในและภายนอกองค์กร						
16.3 องค์กรมีผลผลักดันให้บุคลากรเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อก่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการประยุกต์ใช้ความรู้						
16.4 องค์กรเน้นให้บุคลากรทุกคนใช้สารสนเทศความรู้ในการตัดสินใจ						
16.5 องค์กรมีการประยุกต์ใช้ความรู้ในการพัฒนาวัตกรรมใหม่บนฐานของความรู้ขององค์กร						
17. เทคโนโลยีการเรียนรู้						
17.1 องค์กรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บและสร้างแหล่งข้อมูลบุคลากรสามารถเข้าถึงความจริงได้ทุกอย่าง						
17.2 องค์กรใช้เทคโนโลยีกรุปแวร์ในการบริหารกระบวนการทำงานแบบเป็นกลุ่ม เช่น การบริหารโครงการ ทีม และการบริหารการประชุม						
17.3 องค์กรมีการนำสื่อมัลติมีเดียมาช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้						
17.4 องค์กรส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นคว้าและจัดเก็บรวมไปถึงการถ่ายโอนข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ						
17.5 องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันผ่านบล็อก หรือเว็บบอร์ด						
17.6 องค์กรได้จัดการสอนหรือฝึกอบรมวิธีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ						
17.7 บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงทางด่วนข้อมูลได้โดยผ่านทาง LAN อินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ต						

องค์ประกอบองค์กรแห่งการเรียนรู้	ไม่มี	มีระดับ				
		5	4	3	2	1
17.8 องค์กรสนับสนุนการเรียนรู้แบบทันเวลา ซึ่งเป็นระบบที่ผสมผสานระบบการเรียนรู้แบบไฮเทค ประสานการสอนงาน และการทำงานจริงให้เป็นกระบวนการเดียวกัน						
17.9 องค์กรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาความรู้ของบุคลากรเช่น E-Learning หรือ Web Training เป็นต้น						
17.10 องค์กรมีระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Performance Support System) เพื่อช่วยให้สามารถเรียนรู้และทำงานได้ดียิ่งขึ้น						
17.11 องค์กรมีการออกแบบระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตามความต้องการในการเรียนรู้ขององค์กร						
17.12 องค์กรเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ตนต้องการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
17.13 องค์กรอนุญาตให้บุคลากรสามารถปรับใช้ซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในการรวบรวม จัดเก็บ สร้างสรรค์ และถ่ายโอนข้อมูลในแบบที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเองได้						
17.14 องค์กรมีการจัดการเอกสาร / ระบบจัดการเนื้อหา เพื่อการเข้าถึงและใช้เอกสารที่มีอยู่ในองค์กร						
18. คุณภาพ						
18.1 องค์กรกำหนดวิธีการในการบริหารงานโดยเน้นที่คุณภาพอย่างชัดเจน						
18.2 องค์กรมีการตรวจสอบขั้นตอนการทำงานเพื่อมุ่งไปสู่การพัฒนาคุณภาพ						
18.3 องค์กรมีระบบประกันคุณภาพที่สามารถเข้าถึงคุณภาพได้จริง						
18.4 องค์กรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสินค้าและบริการที่สนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง						
18.5 องค์กรมีการศึกษาความต้องการและประเมินความต้องการของลูกค้า						

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
(คณะผู้วิจัย)