

Scan

**ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารการจัดการองค์ความรู้ กรณีศึกษา  
ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**

**นางสุนีย์ ก่อคุณากร**

**การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

**พ.ศ. 2551**

**Employee Opinions toward Knowledge Management Communication: A Case Study of  
Central Region Operation Division, Electricity Generating Authority of Thailand**

**Mrs. Sunee Kokhunakon**

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration**

**School of Management Science**

**Sukhothai Thammathirat Open University**

**2008**

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ    ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารการจัดการองค์ความรู้  
กรณีศึกษา ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
ชื่อและนามสกุล    นางสุนีย์ ก่อคุณากร  
แขนงวิชา    บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา    วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา  
อาจารย์ที่ปรึกษา    รองศาสตราจารย์ ดร.กิ่งพร ทองใบ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว

..... กิ่งพร ทองใบ    ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.กิ่งพร ทองใบ)

..... รณิศา อธิษฐาน    กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.รณิศา อธิษฐาน)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา  
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา

..... รังสรรค์ ประเสริฐศรี  
(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
วันที่ 18 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2554

**ชื่อการศึกษา** ค้นคว้าอิสระ **ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารการจัดการองค์ความรู้**  
**กรณีศึกษา** ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
**ผู้ศึกษา** นางสุนีย์ ก่อคุณากร **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อการจัดการองค์ความรู้ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารการจัดการองค์ความรู้ (3) เสนอแนะแนวทางในการจัดการองค์ความรู้ที่ตอบสนองการเรียนรู้ของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง จำนวน 150 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีระดับความรู้ความเข้าใจต่อการจัดการองค์ความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) และมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการจัดการองค์ความรู้ แบ่งเป็นด้านข่าวสารการจัดการองค์ความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการองค์ความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) และด้านเทคโนโลยีการจัดการองค์ความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) (2) การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน (3) ข้อเสนอแนะ ฝ่ายพัฒนาบุคลากร ควรเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความร่วมมือและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพแบบบูรณาการ ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถ่ายทอดความรู้จากผู้มีประสบการณ์หลากหลายวิชาชีพเพื่อให้ทุกคนในองค์กรได้รับรู้ข้อมูล และมีส่วนร่วม

**คำสำคัญ** ความคิดเห็น การสื่อสารการจัดการความรู้ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่อง จนการค้นคว้าวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาวิจัยจึงขอกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้บริหารของฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง และคณะทำงานการจัดการองค์ความรู้ สายงานระบบส่ง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เกี่ยวกับแบบสอบถาม และขอขอบคุณเพื่อนพนักงานทุกท่านที่ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนนักศึกษาทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจอย่างดีมาตลอดช่วงเวลาการศึกษา พร้อมกับขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ประโยชน์และความสำเร็จที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยขอมอบคุณประโยชน์ให้ทุกท่านที่กล่าวมา

สุนีย์ ก่อคุณากร

ตุลาคม 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น .....	24
การจัดการองค์ความรู้ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย .....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ .....	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	43
ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง .....	43
ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจต่อการจัดการความรู้และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะ ส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารการจัดการความรู้ .....	45

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและการปรับปรุง .....	95
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	98
สรุปการวิจัย .....	98
อภิปรายผล .....	101
ข้อเสนอแนะ .....	102
บรรณานุกรม .....	104
ภาคผนวก .....	108
ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย .....	109
ข แบบสอบถาม .....	111
ค ประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย .....	117
ประวัติผู้ศึกษา .....	121

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละสถานภาพของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. .... 44
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “การจัดการความรู้” ..... 46
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการ สื่อสาร “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” ..... 48
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการ สื่อสาร “ด้านการให้บริการอบรม” ..... 50
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการ สื่อสาร “ด้านเทคโนโลยี” ..... 52
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการ สื่อสารการจัดการความรู้ จำแนกเป็นรายด้าน ..... 53
ตารางที่ 4.7	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามเพศ ..... 54
ตารางที่ 4.8	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านการให้บริการอบรม” จำแนกตามเพศ ..... 55
ตารางที่ 4.9	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามเพศ ..... 57
ตารางที่ 4.10	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามอายุ ..... 58
ตารางที่ 4.11	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านการให้บริการอบรม” จำแนกตามอายุ ..... 60
ตารางที่ 4.12	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามอายุ ..... 62
ตารางที่ 4.13	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามระดับการศึกษา ..... 64
ตารางที่ 4.14	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านการให้บริการอบรม” จำแนกตามระดับการศึกษา ..... 66



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 4.15	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
ตารางที่ 4.16	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามสถานภาพ.....	70
ตารางที่ 4.17	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านการเข้ารับการอบรม” จำแนกตามสถานภาพ .....	72
ตารางที่ 4.18	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามสถานภาพ.....	74
ตารางที่ 4.19	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามรายได้.....	76
ตารางที่ 4.20	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านการเข้ารับการอบรม” จำแนกตามรายได้.....	78
ตารางที่ 4.21	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามรายได้.....	80
ตารางที่ 4.22	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	82
ตารางที่ 4.23	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านการเข้ารับการอบรม” จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	84
ตารางที่ 4.24	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	86
ตารางที่ 4.25	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามตำแหน่ง.....	88
ตารางที่ 4.26	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านการเข้ารับการอบรม” จำแนกตามตำแหน่ง.....	90
ตารางที่ 4.27	เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามตำแหน่ง.....	92
ตารางที่ 4.28	สรุปความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อ การสื่อสารการจัดการความรู้.....	93

ญ

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 4.29 แสดงรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 พร้อมทั้งประเด็น ข้อเสนอแนะ.....	95
---	----

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ของ Probst และคณะ .....	14
ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ของ Turban และคณะ .....	15
ภาพที่ 2.3 กระบวนการจัดการความรู้ของ โทศล ดิสิลธรรม .....	16
ภาพที่ 2.4 โมเดลปลาหู .....	16
ภาพที่ 2.5 แสดงองค์ประกอบของการจัดการความรู้ .....	17
ภาพที่ 2.6 แสดงวัฏจักรหรือวงจรชีวิตความรู้ .....	18
ภาพที่ 2.7 แสดงโครงสร้างองค์กร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย .....	31

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมทั้งองค์กรใหญ่ อย่างเช่น การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กำลังอยู่ในกระแสสังคมที่เรียกว่า “สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้” (Knowledge-base and Economy) สังคมดังกล่าวมีแนวคิดที่ว่าความรู้เป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง การพัฒนาความรู้ใหม่ๆ เพื่อการแข่งขันและเสริมสร้างความเข้มแข็ง จึงเป็นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของกระบวนการพัฒนาประเทศ ในระบบเศรษฐกิจจะให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนความรู้เป็นนวัตกรรมโดยอาศัยเทคโนโลยีระดับสูง การพัฒนาสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้จะทำให้สัดส่วนความรู้ที่อยู่ภายในกับภายนอกตัวบุคคลเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากมีความจำเป็นและความต้องการในการเปลี่ยนแปลงความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ให้มีสภาพกลายเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจน (Explicit Knowledge) ด้วยแนวคิดดังกล่าวทำให้สังคมไทยไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรือแม้กระทั่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับชุมชนต่างๆ ให้ความสำคัญกับ “การจัดการความรู้” (จิรวัดน์เอ็กเพรส 2547: 26)

ภายใต้หลักการของการบริหารความรู้ นั้น แนวคิดของการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร (Knowledge หรือ Idea Sharing) ถือเป็นแนวคิดที่สำคัญ แทนที่จะไปแสวงหาความรู้ใหม่ๆ จากภายนอก ควรนำความรู้หรือแนวคิดดีๆ ที่มีอยู่ในองค์กรมาแบ่งใช้ร่วมกัน ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์อย่างมาก ซึ่งเป็นประโยชน์ที่เห็นชัดเจนที่สุดก็หนีไม่พ้นในเรื่องการประหยัดต้นทุน

ท้ายสุดองค์กรที่มีการจัดการองค์ความรู้ที่ดีจะสามารถเก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากทุนทางด้านความรู้ (Knowledge Asset) ที่เกิดจากปัญญาของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร อย่างไม่รู้จักหมด เพราะเมื่อหน่วยงานได้เริ่มต้นดำเนินการเรื่องการจัดการความรู้ (KM) จะพบว่าความรู้ที่ตัวเรา (One Person) คิดว่าเรามีอยู่เยอะนั้นจริงๆ แล้วขยับน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับที่มีอยู่ภายในองค์กร และจะยิ่งรู้สึกประทับใจเมื่อค้นพบว่ามีความรู้บางอย่างมาจากที่ๆ คาดคิดไม่ถึง ทำให้คนเราลดละ อัดตาและเกเลส ที่คิดว่าตนรู้แต่ผู้เดียวในจักรวาลและหวงความรู้ที่ไวกับตนเอง โดยหารู้ไม่ว่าสิ่งที่ตนรู้นั้น ไม่มีค่าใดเลยหากไม่มีผู้นำไปใช้ อย่าลืมว่าความรู้ทั้งหลายทั้งปวงเกิดจากการสอน

เพราะ “ยิ่งให้อ่างรู้” ไม่เหมือนทรัพย์สินอื่นที่อ่างให้อ่างหมด ดังนั้น การจัดการความอ่างจึงเป็นการจัดการอ่างรู้เพื่อพัฒนาางน พัฒนาคน และเพื่อพัฒนาอ่างค์กร เป็นอ่างค์กรการอ่างรู้

ในขณะที่โลกแห่งเทคโนโลยีก้าวหน้าและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ข้อมูล ข่าวสารและสารสนเทศที่อ่างค์กรจะต้องเกี่ยวข้อง อ่างรู้และจัดการรวบรวมก็มีมากขึ้นเป็นทวีคูณ ปัญหาที่อ่างค์กรต้องเผชิญและแก้อ่างมีความสลบซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ความรวดเร็วฉับไวของเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้เหตุการณ์ที่เกดขึ้นในอ่างซีกโลกหนึ่งส่งต่อถึงอ่างซีกโลกหนึ่งในชั่วพริบตา ศาสตร์และวิชาการ กลายเป็นสิ่งที่คนทั่วไปสามารถจะค้นหาและอ่างรู้ได้อย่างง่ายดายหากต้องการ จึงกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีการสื่อสาร หมายถึงวิชาการต่างๆ ที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของฝ่ายหนึ่งส่งให้อ่างฝ่ายหนึ่ง กล่าวคือ เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศที่อ่างศัยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมเป็นหลัก ตั้งแต่การรวบรวม การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การสื่อสารข้อมูล ฯลฯ เพื่อให้ได้สารสนเทศไว้ใช้งานได้อย่างทันเหตุการณ์ก่อให้อ่างเกิดประสิทธิภาพทั้งในด้านการผลิต การบริการ และการดำเนินงานต่างๆ รวมทั้งเพื่อการอ่างศึกษาและการอ่างรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า การพัฒนาคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม “การสื่อสาร (Communication)” หรือ “การขนส่งข่าวสาร (Transfer of Information)” เทคโนโลยีการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นทางด้านภาพ (Image) เสียง (Voice) หรือทางด้านข้อมูล (Data) ด้รับการพัฒนามนุษย์สามารถเชื่อมโยงติดต่อกันได้อย่างสะดวกรวดเร็วและเป็นเครือข่ายที่ติดต่อสื่อสารกัน ได้ทั่วโลก เป็นยุคของสารสนเทศ (Information Age) และเป็นสังคมสารสนเทศ (Information Society) ที่นับวันจะมีอัตราการเติบโตขึ้นทุกที่ทั้งในด้านขนาดและปริมาณข่าวสารที่ไหลเวียนอยู่ในสังคม (ธวัชชัย พานิชยกรรม์ 2539: 55)

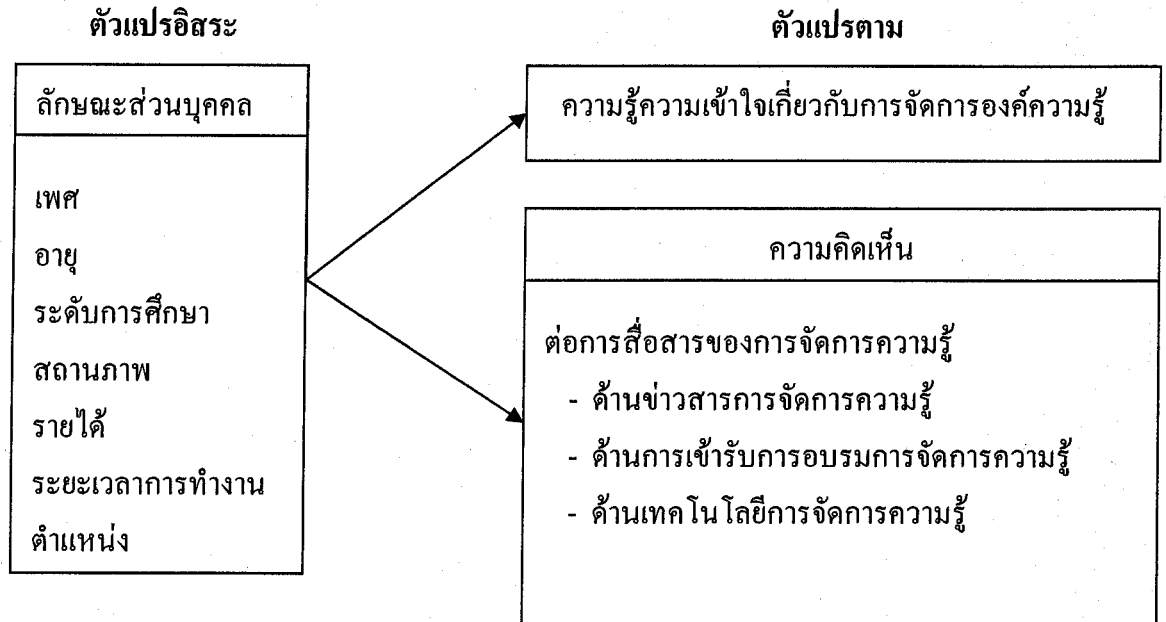
ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง (อปก.) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารงานอย่างมีคุณภาพและมีความเชื่อถือได้สูง เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้า มุ่งพัฒนาและใช้ทรัพยากรบุคคลให้อ่างเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และชีวอนามัย อปก. มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการควบคุม การรับ และส่งพลังงานไฟฟ้าตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงและสายส่งให้สอดคล้องกับแผนการผลิตและจ่ายไฟของ กฟผ. รวมทั้งการบำรุงรักษาสายส่ง อุปกรณ์สถานีไฟฟ้า รวมทั้งการบริหารงาน งบประมาณบัญชี การเงิน พัสดุ และงานสนับสนุนต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รับผิดชอบเขต ภาคกลางทั้งหมด รวม 22 จังหวัด ยกเว้น กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยมีภารกิจ รับและส่ง จ่ายพลังงานจากแหล่งในระบบ ไปสู่ลูกค้าในภาคกลางอย่างเพียงพอมั่นคง มีคุณภาพและปลอดภัย บำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบส่ง ระบบสื่อสาร ให้มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา โดยมีเป้าหมาย คือ มีความเชื่อถือ

ได้ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ปลอดภัย (Zero Accident) บุคลากรมีคุณภาพ บำรุงรักษาอุปกรณ์ สถานีไฟฟ้าและสายส่ง โดยไม่ให้ส่งผลกระทบต่อจ่ายไฟ มุ่งสู่ระบบธุรกิจ และมีภาพลักษณ์ที่ดี ปัจจุบัน โครงสร้างของ อปก. ประกอบด้วย หน่วยงานส่วนกลาง อปก. 1 หน่วยงาน หน่วยงานระดับ กอง จำนวน 6 หน่วยงาน และหน่วยงานที่ฝากสายบังคับบัญชา 1 หน่วยงาน รวมแล้วมีหน่วยงาน ทั้งหมดใน อปก. จำนวน 8 หน่วยงาน มีการปรับปรุงกรอบอัตรากำลังให้เหมาะสมตามภารกิจ โดยมีอัตรากำลัง จำนวน 713 อัตรากำลัง (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2551) จากการที่ผู้ศึกษา เป็นพนักงานที่ ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง (อปก.) กฟผ. จึงสนใจศึกษาว่าการนำการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาใช้ในหน่วยงานของ กฟผ. นั้น พนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อการจัดการความรู้มากน้อยเพียงใด และมีการสื่อสารให้ความรู้แก่พนักงานอย่างไร เพื่อให้การศึกษา วิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหารทราบถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานในการนำการจัดการ ความรู้มาใช้ในองค์กร และนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปเสนอหน่วยงานใน กฟผ. ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อการจัดการองค์ความรู้
- 2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสาร การจัดการองค์ความรู้
- 2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดการความรู้ ที่ตอบสนองการเรียนรู้ของพนักงาน

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย



### 4. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารการจัดการองค์ความรู้ กรณีศึกษา ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีดังนี้

4.1 พนักงานมีระดับความรู้ความเข้าใจต่อการจัดการความรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

4.2 พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารการจัดการความรู้แตกต่างกัน

### 5. ขอบเขตการวิจัย

#### 5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 192 คน (เฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง) ทำการคำนวณเพื่อหา กลุ่มตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน

## 5.2 ขอบเขตเนื้อหาและตัวแปร

5.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตัวแปรที่เป็นลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน กฟผ. และตำแหน่งงาน

5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจต่อการจัดการความรู้ ความคิดเห็นต่อการสื่อสารการจัดการความรู้ ด้านข่าวสารการจัดการความรู้ ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้ และด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้

## 5.3 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2551 ถึงเดือนตุลาคม 2551

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกนึกคิด การตัดสินใจและความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์หนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ หรืออาจเปลี่ยนแปลงตามเวลา

การสื่อสารการจัดการความรู้ หมายถึง การติดต่อระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารในเรื่องความรู้ด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูล สารสนเทศ ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งทำให้ฝ่ายหนึ่งรับรู้ความหมายจากอีกฝ่ายหนึ่ง และเกิดการตอบสนอง ปัจจุบันการสื่อสารมีมากมายหลายวิธี อาจเป็นการเข้ารับการอบรม ข่าวสารจากวารสารสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์มือถือ ดาวเทียม ระบบโทรคมนาคม หรือการสื่อสารระบบเครือข่ายที่อาศัยคอมพิวเตอร์ ดาวเทียมและสายเคเบิล ใยแก้ว เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า อินเทอร์เน็ต ก็ได้

พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

รองผู้ว่าการระบบส่ง (รอส.) หมายถึง หน่วยงานสายรองหนึ่งในแปดสายรองทั้งหมดที่ขึ้นตรงต่อผู้ว่าการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง (อปก.) หมายถึง หน่วยงานหนึ่งที่สังกัดสายรองผู้ว่าการระบบส่ง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย



## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารการจัดการความรู้ ทัศนศึกษา ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
2. ข้อมูลต่างๆ ที่ทำการศึกษาเหล่านี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานและบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อเป็นแนวทางให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารจัดการองค์ความรู้ กรณีศึกษา ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวความคิด และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยขอนำเสนอเป็น 4 เรื่อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. นโยบายการจัดการองค์ความรู้ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

##### 1.1 ความหมายของการจัดการความรู้

ผู้เชี่ยวชาญได้ให้นิยามความหมายของคำว่า การจัดการความรู้หลายท่าน สรุปได้ดังนี้

วิจารณ์ พานิช (2548:11) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” ไว้คือสำหรับ นักปฏิบัติ การจัดการความรู้คือ เครื่องมือ เพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ไปพร้อมๆ กัน ได้แก่

1. บรรลุเป้าหมายของงาน
2. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน
3. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และ
4. บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

วิภาดา เวทย์ประสิทธิ์ (2549:21-22) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ คือ การ รวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็น

ระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (2549:28) ให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ได้แก่ ความหมายของการจัดการความรู้ การจัดการความรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรม เพื่อการพัฒนาและแก้ไขปัญหาสังคม บทบาทผู้อำนวยการความสะดวกในการจัดการความรู้ แก่นของการจัดการความรู้ องค์กรเรียนรู้และการจัดการความรู้ การจัดการความรู้ในหน่วยราชการ นอกจากนี้มีรวมบทความด้านการจัดการความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ ฯลฯ

อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2549:16) ให้ความหมายการจัดการความรู้ คือ กลไกหรือเครื่องมือที่จะนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO) ซึ่งทั้ง 2 งานนี้ควรอยู่ในกรอบงานพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development : HR) โดยมีจุดประสงค์ของงานทั้ง KM และ LO คือการพัฒนาตัวบุคลากร จึงควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ในรูปแบบต่างๆ และเมื่อองค์กรพัฒนาไปเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้แล้ว องค์กรควรพัฒนาคนให้เป็นคนดีและคนเก่งและวางแนวทางรักษาคณะเหล่านั้นให้ทำงานกับองค์กรต่อไป ([http://www.academic.hcu.ac.th/forum/board\\_posts.asp](http://www.academic.hcu.ac.th/forum/board_posts.asp))

ตราปปี (Trapp. 1999, อ้างอิงใน พรชิตา วิเชียรปัญญา. 2547:29) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยงานต่าง ๆ จำนวนมากซึ่งมีการบริหารจัดการในลักษณะบูรณาการเพื่อก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่คาดหวังไว้ การจัดการความรู้จึงเป็นแนวคิดองค์กรรวมที่จะบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นความรู้ในองค์กร

คัสซา (Kucza. 2001, อ้างอิงใน พรชิตา วิเชียรปัญญา. 2547:29) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดกระบวนการของการสร้างความรู้ การจัดเก็บ และการแบ่งปันความรู้กล่าว โดยทั่วไปจะรวมถึง การระบุสภาพปัจจุบัน การกำหนดความต้องการและการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการที่จะส่งผลกระทบต่อจัดการความรู้ให้ดีขึ้นเพื่อบรรลุถึงความต้องการ

กระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา (2001, อ้างอิงใน พรชิตา วิเชียรปัญญา. 2547:30) ให้ความหมายว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบสำหรับการได้รับ การสร้าง การบูรณาการ การแบ่งปัน และการใช้สารสนเทศ รวมทั้งความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและประสบการณ์เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

The US Development of Army (อ้างอิงใน บุญดี บุญญาภิจ และคณะ.2537:21) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้หมายถึง การจัดการความรู้เป็นแผนการที่เป็นระบบและสอดคล้องกันในการ จำแนก บริหารจัดการ และแลกเปลี่ยนสารสนเทศต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ฐานข้อมูล เอกสาร นโยบายและขั้นตอนการทำงานรวมทั้งประสบการณ์และความชำนาญต่าง ๆ ของบุคลากรในองค์กร โดยเริ่มจากการรวบรวมสารสนเทศและประสบการณ์ต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อเผยแพร่ให้พนักงานสามารถเข้าถึงและนำไปใช้

จากการประมวลความคิดของนักวิชาการข้างต้นผู้ศึกษาสรุปได้ว่า การจัดการความรู้เป็นการจัดการที่มีกระบวนการเป็นระบบตั้งแต่การประมวลข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) ความคิด (Knowledge) จากแหล่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวบุคคลที่มีความรู้ในเรื่องนั้นๆ หนังสือ เว็บไซต์ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล มาเผยแพร่ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างองค์ความรู้ (Knowledge) และนำความรู้เหล่านั้นมาจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ทุกคนที่ศึกษาเรื่องนั้นๆ เข้าถึงความรู้ นำความรู้มาพัฒนาเป็นผู้รู้ต่อไป และสามารถปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ต้องมีการจัดเก็บในลักษณะที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางที่สะดวก เพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งาน ทำให้เกิดการโอนถ่ายความรู้ และมีการแพร่กระจายไหลเวียนไปทั่วองค์กร

## 1.2 องค์ประกอบของการจัดการความรู้

ผู้เชี่ยวชาญได้ให้นิยามองค์ประกอบของการจัดการความรู้ สรุปได้ดังนี้

Marquardt (2002, อ้างอิงใน นฤมล พุกขศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ. 2543) ได้นำเสนอองค์ประกอบของการจัดการความรู้ไว้ 4 ประการ คือ

1. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) องค์การควรแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์ และมีผลต่อการดำเนินงานจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนี้

1.1 การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งภายในองค์กร (Internal Collection of Knowledge) ความสามารถในการเรียนรู้ของบุคคลส่วนใหญ่ในองค์กรกลายเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งสำหรับการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร การได้มาซึ่งความรู้ต่างๆ จากภายในองค์กรสามารถทำได้โดยการให้ความรู้แก่พนักงาน

1.2 การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งภายนอกองค์กร (External Collection of Knowledge) การเป็นผู้นำในการแข่งขันภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว องค์กรต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกลเพื่อการปรับปรุงผลงานและ

สร้างให้เกิดความคิดใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพราะการแข่งขันขององค์กรต้องอาศัยความคิดและการสร้างสรรค์ ด้วยข้อมูลสารสนเทศจากสภาพแวดล้อมภายนอกด้วยวิธีการต่างๆ

2. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) การแสวงหาความรู้นั้นเป็นการปรับใช้ความรู้โดยทั่วไป แต่การสร้างความรู้เป็นสิ่งที่สร้างสรรค์ขึ้นใหม่ (Generative) การสร้างความรู้ใหม่เกี่ยวข้องกับแรงผลักดัน การหยั่งรู้และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล การสร้างความรู้ใหม่ควรอยู่ภายใต้หน่วยงานหรือคนในองค์กร ซึ่งหมายความว่า ทุกๆ คนสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้ รูปแบบต่างๆ ในการสร้างความรู้มีดังนี้

- 2.1 บุคคลให้ความรู้ที่ตนมีอยู่กับผู้อื่น เช่น การถ่ายทอดความรู้จากการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด
- 2.2 การนำความรู้ที่องค์กรมีอยู่ผนวกเข้ากับความรู้ของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่และมีการแบ่งปันทั่วทั้งองค์กร
- 2.3 ความรู้ที่ได้จากการรวมและสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่เข้าด้วยกัน รูปแบบนี้อาจจำกัดอยู่ที่ความรู้ที่มีอยู่แล้ว
- 2.4 ความรู้ที่เกิดขึ้นเป็นการภายใน โดยสมาชิกขององค์กรค้นพบแนวทางได้เอง และมีกิจกรรมมากมายที่องค์กรสามารถดำเนินการเพื่อสร้างความรู้
- 2.5 การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ
- 2.6 การทดลอง ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจและโอกาสสำหรับการเรียนรู้
- 2.7 การเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต

3. การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) ในการจัดการความรู้ องค์กรต้องกำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ และต้องพิจารณาถึงวิธีการในการเก็บรักษาและการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการ องค์กรต้องเก็บรักษาส่งที่องค์กรเรียกว่าเป็นความรู้ไว้ให้ดีที่สุด ไม่ว่าจะ เป็นข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนผลสะท้อนกลับ การวิจัย และการทดลอง การจัดเก็บ เกี่ยวข้องกับด้านเทคนิค เช่น การบันทึกเป็นฐานข้อมูล หรือการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน

4. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization) การถ่ายทอด และการใช้ประโยชน์จากความรู้มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เนื่องจากองค์กรจะเรียนรู้ได้ดีขึ้นเมื่อความรู้มีการกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็ว และเหมาะสมทั่วองค์กร การถ่ายทอด และการใช้ประโยชน์จากความรู้ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลไกด้านอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้การ

เคลื่อนที่ของสารสนเทศและความรู้ระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งนั้นเป็นไปได้โดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ

Stankosky (1999, อ้างอิงใน บุญส่ง หาญพานิช. 2546:54) องค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้ที่เรียกว่า สถาปัตยกรรมโครงสร้าง การบริหารจัดการความรู้ จะประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การบริหารองค์กร เทคโนโลยี การบริหารระบบ และ พฤติกรรมองค์กร ส่วนสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ประกอบด้วย คือ การเมือง การปกครอง การเรียนรู้ ซึ่งมีศาสตร์วิชาที่รองรับเป็นรากฐานคือ วิศวกรรมศาสตร์ระบบ การพัฒนาองค์กร และ พฤติกรรมองค์กรจะต้องมี (knowledge creation) การเข้าถึงและใช้ความรู้ (access and use) และ การเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กร (organization learning) แหล่งของข้อมูลบนฐานเทคโนโลยีนั้นได้มาจากทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

ไพโรจน์ ไววานิชกิจ (2547:96-102) ได้กล่าวว่า แนวทางในการสร้างและพัฒนาระบบการจัดการความรู้เพื่อให้คงอยู่และเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารองค์กร ประกอบด้วย

1. การวางแผนกลยุทธ์ด้านองค์ความรู้ โดยมีการปรับเปลี่ยนให้เป็นที่ไปตามสถานการณ์การแข่งขันอยู่เสมอ
2. การถ่ายทอดองค์ความรู้ ซึ่งขึ้นอยู่กับกรอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บข้อมูลที่จะทำให้พนักงานภายในองค์กรได้รับการถ่ายทอดซึ่งกันและกัน
3. สร้างกลุ่มความร่วมมือ การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการสร้างประสิทธิภาพขององค์กร อาจจะมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปตามเงื่อนไขขององค์กรและสภาพของการแข่งขัน การจะใช้ประโยชน์จากระบบการจัดการความรู้ให้ได้อย่างสูงสุดนั้น บุคลากรภายในองค์กรจะต้องร่วมกันถ่ายทอดและพัฒนาองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากชีวิตประจำวัน โดยผ่านระบบฐานข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์และพัฒนาแนวคิด และกระบวนการในการใช้งานระบบการจัดการความรู้เพื่อให้ทันยุคทันสมัย และการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์รอบด้าน
4. เพิ่มคุณค่าให้กับการจัดการความรู้ด้วยการเชื่อมต่อบริบบการจัดการความรู้เข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
5. การเรียนรู้เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นการสนับสนุนทางการศึกษาแก่บุคลากรโดยมีการจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และเชื่อมโยงอย่างเป็นหมวดหมู่สามารถสืบค้นได้ด้วยระบบคีย์เวิร์ด เป็นการเปิดกว้างให้บุคลากร สามารถถ่ายทอดหรือนำข้อมูลต่างๆ ไปใช้งานได้ ซึ่งระบบการจัดการความรู้เปรียบเสมือนกับห้องสมุดขนาดใหญ่ ที่เป็นปัจจัยสำคัญในด้านการให้ข้อมูลทำให้องค์กรก้าวเดินไปด้วยความแข็งแกร่ง

ทรอปป์ (Trapp. 1999, อ้างอิงใน พรธิตา วิเชียรปัญญา. 2547:48) ได้นำเสนอองค์ประกอบของการจัดการความรู้ (Components of a Holistic Approach to Knowledge Management) ไว้มี 9 ประการดังนี้

1. เป้าหมายความรู้ (knowledge goals)
2. การระบุถึงความรู้ (knowledge identification)
3. การจัดหาความรู้ (knowledge acquisition)
4. การพัฒนาความรู้ (knowledge development)
5. การเคลื่อนย้าย/การกระจายความรู้ (knowledge transfer/distribution)
6. การใช้ความรู้ (knowledge usage)
7. การเก็บรักษาความรู้ (knowledge preservation)
8. การประเมิน/ทบทวนความรู้ (knowledge evaluation/review)
9. การควบคุมความรู้ (knowledge controlling)

คัสซา (Kucza. 2001, อ้างอิงใน พรธิตา วิเชียรปัญญา. 2547:49-50) ได้นำเสนอรูปแบบของกระบวนการในการปฏิบัติของการจัดการความรู้ (KM Operational Processes) ไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. Identification of Need for Knowledge เป็นการระบุถึงความต้องการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย การระบุความต้องการ (identification of needs) และการกำหนดความต้องการ (determination of requirements)
2. Knowledge Pull จุดประสงค์หลักประการหนึ่งของการจัดการความรู้ คือ “การแบ่งปันความรู้” ซึ่งเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและยุ่งยากในกระบวนการจัดการ ความรู้ที่มีคุณค่าที่องค์กรค้นพบควรถูกถ่ายทอดในกระบวนการดังกล่าว ประกอบด้วย
  - การสร้างเกณฑ์การสืบค้น
  - ค้นหาผู้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์
  - ประเมินผู้ผ่านการคัดเลือก
  - คัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม
  - การปรับตัวของผู้ที่ถูกคัดเลือก
3. Knowledge Push เป็นกระบวนการของการส่งมอบความรู้ไปให้กับผู้ที่ต้องการ ประกอบด้วยกระบวนการย่อยๆ 2 ประการดังนี้
  - การแจ้งหรือประกาศให้ทราบถึงความรู้

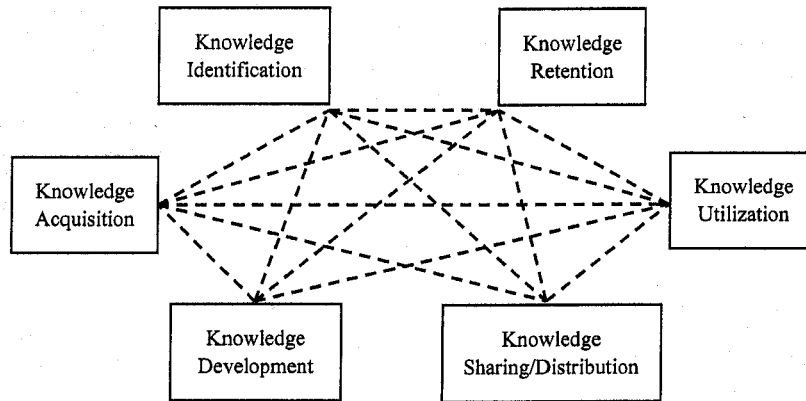
- การแบ่งปันความรู้ในโอกาสต่างๆ
4. Creation of Knowledge เป็นการสร้างความรู้ มีกระบวนการย่อยๆ 6 ประการคือ
- การระบุถึงความคิดใหม่ๆ
  - การประเมินความคิดใหม่ๆ
  - การรวบรวมผู้ที่อยู่ในข่ายที่มีความคิดใหม่ๆ
  - การประเมินผู้ที่อยู่ในข่ายที่มีความคิดใหม่ๆ
  - การคัดเลือกผู้ที่อยู่ในข่ายที่มีความคิดใหม่ๆ
  - การสร้างความรู้
5. Knowledge Collection and Storage เป็นการรวบรวมและจัดเก็บความรู้ มีกระบวนการย่อยๆ 6 ประการดังนี้
- การระบุถึงความรู้
  - การประเมินความรู้
  - การออกแบบสิ่งที่ใช้เก็บความรู้
  - การจัดความรู้ให้เป็นหมวดหมู่
  - การบูรณาการความรู้
  - การปรับปรุงแผนที่ความรู้ให้ทันสมัย
6. Knowledge Update เป็นการปรับปรุงความรู้ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและความต้องการที่ไม่หยุดนิ่ง มีกระบวนการย่อยๆ 3 ประการดังนี้
- การระบุถึงความเปลี่ยนแปลง
  - การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง
  - การปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัย

Probst, Raub and Romhardt (2000, อ้างอิงใน พรชิตา วิเชียรปัญญา. 2547:51) ได้สรุปว่า การจัดการความรู้จะประสบความสำเร็จได้ จะต้องมียอดประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ

1. การระบุถึงความรู้
2. การจัดหาความรู้
3. การพัฒนาความรู้
4. การแบ่งปัน/การกระจายความรู้
5. การใช้ความรู้
6. การเก็บรักษา/จดจำความรู้



องค์ประกอบดังกล่าวสามารถนำเสนอด้วยภาพ ดังนี้

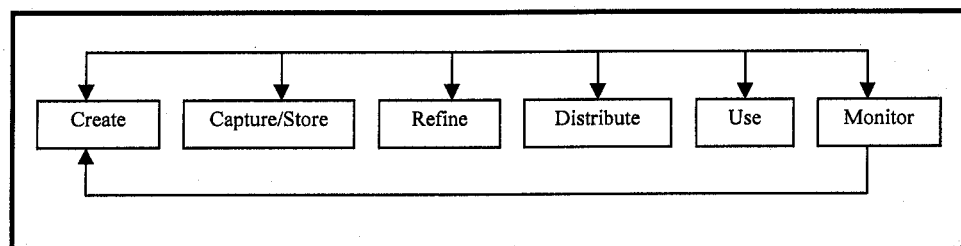


ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ของ Probst และคณะ

Turban และคณะ (2000, อ้างอิงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2547:52) ได้แบ่งกระบวนการของการจัดการความรู้ออกเป็น 6 ประการคือ

1. การสร้างความรู้
2. การจับและเก็บความรู้
3. การเลือกหรือกรองความรู้
4. การกระจายความรู้
5. การใช้ความรู้
6. การติดตาม/ตรวจสอบ

ซึ่งกระบวนการดังกล่าวสามารถแสดงได้ด้วยภาพ ดังนี้



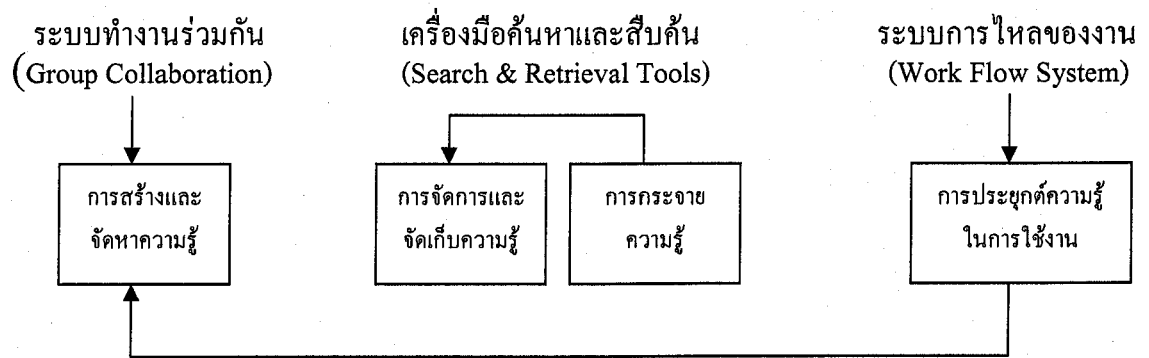
ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ของ Turban และคณะ

โกศล ดิศกุลธรรม (2546, อ้างอิงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2547:52-54) ได้นำเสนอองค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้ออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. สังคม-วัฒนธรรม และองค์กร (social-cultural & organizational components)
2. องค์ประกอบทางเทคโนโลยี (technological components)

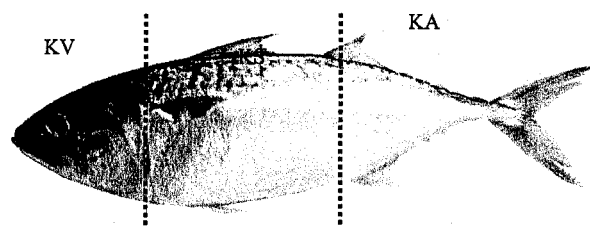
องค์ประกอบทั้ง 2 ส่วนนี้จะมีระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System - KMS) เป็นส่วนเชื่อมโยงองค์ประกอบทั้ง 2 ส่วนเข้าด้วยกัน โดยที่กระบวนการของการจัดการความรู้สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กระบวนการดังนี้

1. การสร้างและจัดหาความรู้ (Knowledge Creation & Acquisition) เป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรมระยะยาว เพื่อการสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้โดยนัย ที่ไม่ได้แสดงออกในรูปของเอกสาร แต่ต้องการมักกระตุ้นให้บุคลากรสร้างองค์ความรู้เพื่อสร้างกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร โดยส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดและใช้สารสนเทศทางความรู้ ตัวอย่างของอุตสาหกรรมรถยนต์ญี่ปุ่นที่สร้างความรู้ในการพัฒนารูปแบบของรถยนต์ โดยใช้นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างการสับเปลี่ยนพนักงาน (rotate) ให้ทำงานในหน้าที่ต่างๆ เพื่อก่อให้เกิด tacit knowledge ที่มุ่งพัฒนานุเคราะห์ให้เป็นผู้สร้างความรู้ (knowledge creator)
2. การจัดการและจัดเก็บความรู้ (Knowledge Organization & Storage) เป็นการจัดเก็บความรู้ที่สร้างให้เป็นหมวดหมู่และเก็บลงในฐานข้อมูล
3. การกระจายความรู้ (Knowledge Distribution) โดยการใช้เครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศทางความรู้จากฐานข้อมูลที่จัดเก็บ แล้วกระจายสู่หน่วยงานต่างๆ เพื่อการใช้งาน
4. การประยุกต์ความรู้ในการใช้งาน (Knowledge Application) เป็นการเชื่อมโยงกิจกรรมหลักต่างๆ ผ่านระบบการไหลของงานด้วยระบบเครือข่ายไปยังหน่วยงานต่างๆ



ภาพที่ 2.3 กระบวนการจัดการความรู้ของ โกลด์ คีลิตธรรม

วิจารณ์ พาณิช สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ([www.kmior.th](http://www.kmior.th)) ได้เสนอองค์ประกอบการจัดการความรู้ในแบบแผนปลา (Tuna Model) ไว้ 3 องค์ประกอบซึ่งสามารถนำมาใช้ในองค์กรได้ ดังนี้



ภาพที่ 2.4 โมเดลปลา เป็น โมเดลอย่างง่าย ของ สคส. เหมือนกับปลาหนึ่งตัวที่มี 3 ส่วน คือ

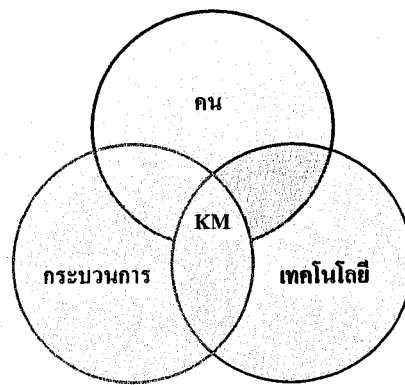
1. ส่วนหัว และตา (Knowledge Vision : KV) ซึ่งเป็นส่วนที่ผู้ใช้ KM ต้องตอบให้ได้ว่า จะนำ KM ไปใช้เพื่อให้เกิดความสำเร็จในเรื่องใด
2. ส่วนกลาง ลำตัว ส่วนที่เป็นหัวใจ (Knowledge Sharing : KS) เป็นส่วนที่ผู้ใช้ KM ให้ความสำคัญแก่ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านเวทีจริง หรือ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตลอดจนช่วยเหลือ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน
3. ส่วนหาง ส่วนคลังความรู้ (Knowledge Assets : KA) เป็นส่วนที่เป็นชุมทรัพย์ทางความรู้ ซึ่งมาจากการสกัดมาจากความรู้นามธรรม จากการรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์จากความรู้ที่เป็นรูปธรรม

ชวัลรัตน์ แดงหาญ (อ้างอิงใน Power Point การนำ KM สู่อการปฏิบัติ หัวข้อ “เส้นทางจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ”)

“คน” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

“เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น

“กระบวนการความรู้” เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้งาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรม

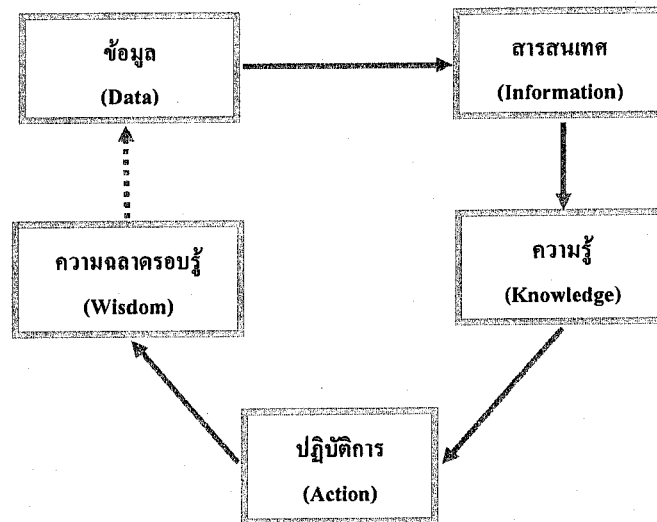


ภาพที่ 2.5 แสดงองค์ประกอบของการจัดการความรู้

จากภาพที่ 2.5 แสดงถึงองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้จะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุล การจัดการความรู้ของกรมการปกครอง จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อนำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ต่อไป

จากการประมวลความคิดของนักวิชาการข้างต้นผู้ศึกษาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้คือ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและค้นคว้าความรู้ การถ่ายทอด

ความรู้และการใช้ประโยชน์ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการค้นหา จัดเก็บ ถ่ายทอด และ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้เกิดกระบวนการจัดการและนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กรเพื่อนำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้



ภาพที่ 2.6 แสดงวัฏจักรหรือวงจรชีวิตความรู้

จากภาพที่ 2.6 แสดงถึงวัฏจักรหรือวงจรชีวิตความรู้ ข้อมูล (Data) หมายถึงข้อมูลดิบที่เกิดขึ้นจากการทำงานประจำวัน ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลในระดับปฏิบัติการ (transaction process) และเมื่อข้อมูลดิบเหล่านั้นได้ผ่านกระบวนการประมวลผล เช่น การจัดกลุ่มของข้อมูลขึ้นเป็นรายงาน หรือการแยกข้อมูลออกเป็นส่วนจำแนกตามประเภทของความต้องการในการใช้งาน หรือการคัดเลือกข้อมูลที่ไม่จำเป็นออกจากระบบเหล่านี้ เป็นต้น เราจะถือว่าผลผลิตที่ได้จากการประมวลผลของข้อมูลดิบเหล่านั้นเป็น สารสนเทศ (Information) ซึ่งมีคุณค่าระดับหนึ่งในการใช้งาน ผู้ใช้จะเป็นผู้กำหนดคุณค่าเหล่านั้น สารสนเทศหนึ่งๆ อาจมีคุณค่าสำหรับคนกลุ่มหนึ่ง แต่อาจไร้คุณค่าสำหรับคนอีกกลุ่มหนึ่งก็ได้ ในทางกลับกันสารสนเทศเดิมที่เคยไร้คุณค่าสำหรับคนกลุ่มเดิมนั้น อาจกลับมามีคุณค่าใหม่ในภายหลังก็ได้ ดังนั้นการกำหนดคุณค่าจึงขึ้นอยู่กับ “ความตรงต่อความต้องการในการใช้งาน” ส่วนความรู้ (Knowledge) เป็นกระบวนการของการจัดเก็บ เลือกใช้ และบูรณาการ การใช้สารสนเทศเหล่านั้นจนเกิดเป็นความรู้ใหม่ (new knowledge) ความรู้ใหม่จึงเกิดขึ้นจากการผสมผสานความรู้และประสบการณ์เดิมผนวกกับความรู้ใหม่ที่ได้รับ ความรู้ดังกล่าวเป็นสิ่งที่อยู่ภายในบุคคลเป็นความรู้ที่ไม่ปรากฏชัดแจ้ง (tacit knowledge) หากเมื่อความรู้เหล่านั้นได้ถูก

ถ่ายทอดออกมาในรูปของการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ความรู้นั้นก็จะกลายเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง (explicit knowledge) ความรู้ดังกล่าวจะมีคุณค่าปรากฏเมื่อนำมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจท้ายที่สุดคือ ความฉลาดรอบรู้ หรือภูมิปัญญา (Wisdom) เป็นการรู้จักแยกแยะการใช้ประโยชน์จากความรู้นั่นเอง

### 1.3 ความสำคัญของการจัดการความรู้

ได้มีผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญของการจัดการความรู้ไว้ดังนี้

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (เขียน โดย admin ; วันเสาร์ ที่ 23 กุมภาพันธ์ 2551) ปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างตกอยู่ท่ามกลางกระแสในการแข่งขันและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และเพื่อเป็นการรับมือกับวิกฤตดังกล่าว นั้น ทรัพยากรต่างๆที่มีจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยสิ่งที่สำคัญประการหนึ่งก็คือการให้ความสำคัญกับ “ความรู้” ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งขององค์กร ดังนั้นแนวคิดในการบริหารจัดการองค์กร ที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากก็คือ “การจัดการความรู้ (Knowledge Management)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่แพร่หลายเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันให้ดำรงอยู่ในองค์กรอย่างถาวร

พริธดา วิเชียรปัญญา (2547:11-12) เป็นสังคมที่ความรู้ได้กลายมาเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง การพัฒนาความรู้ใหม่ๆ เพื่อการแข่งขัน และเสริมสร้างความเข้มแข็งจึงเป็นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของกระบวนการพัฒนาประเทศ ในระบบเศรษฐกิจจะให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนความรู้เป็นนวัตกรรมโดยอาศัยเทคโนโลยีระดับสูง ลักษณะที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ที่สำคัญมี 4 มิติ ดังนี้

1. นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงความรู้
2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการสร้าง การกระจาย และการนำความรู้ไปใช้
3. เทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคม ที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญสำหรับการประมวลผล การเก็บรักษา การถ่ายโอน และการสื่อสารข้อมูลทั้งที่อยู่ในรูปของข้อความเสียง และภาพ
4. สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ อันได้แก่ นโยบายทางกฎหมายและเศรษฐกิจของรัฐบาล

รักษ์ วรกิจโกคาทร , 2545; ทวีศักดิ์ กอนันตกุล และเพ็ญศรี กันตะโสพัทธ์, 2544 (อ้างอิงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2547 :13) ปัจจัยสำคัญของการเป็นสังคมข้อมูลข่าวสารและสังคมที่มีฐานแห่งความรู้จะประกอบด้วย

1. โครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยี
2. ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ และความรู้ต่างๆ
3. บุคลากร
4. การจัดการที่เป็นระบบ

Porter, 1990; McCalman & Paton, 1992; Rhinesmith, 1994; สมบัติ กุสุมาวดี, 2540 (อ้างอิงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2547 :15) คนที่มีความรู้ (knowledge workers) จะกลายเป็นคนกลุ่มใหม่ที่ทรงพลังในองค์กรและตลาดแรงงาน อันเนื่องมาจากการมีความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะตน ซึ่งคนกลุ่มนี้จะมีค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ความภักดีต่อองค์กรในรูปแบบเดิมจะลดน้อยลง มีความเป็นปัจเจกชนนิยมสูงขึ้น คุณค่าของการทำงานจะอยู่ที่การได้ทำงานที่มีอิสระและสร้างสรรค์ คนกลุ่มนี้พร้อมที่จะโยกย้ายองค์กรได้ หากไม่ได้รับงานที่ท้าทายและไม่มีโอกาสได้เรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่จึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ และยกระดับความรู้ของบุคลากรและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง จนทำให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ขึ้นในองค์กร หรือเป็นที่รู้จักกันว่าเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization-Lo)” นั่นเอง

Senge, 1990; Sloman, 1994; นักรบ ระวีการณ์, 2538; ชูชัย สมितिไกร, 2538; ผอบ เรียงวงศ์ภักดี, 2537; ธรรมรักษ์ การพิศิษฐ์, 2538 โลกยุคปลายศตวรรษที่ 20 ที่ทุกคนสามารถสัมผัสกันได้ทั่วไปคือ การเปลี่ยนแปลงที่มีลักษณะทั้งโลก (Global) ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมืองและสิ่งแวดล้อม ประเทศที่พัฒนาแล้ว อาทิ ประเทศสหรัฐอเมริกา และญี่ปุ่นมีความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม มีบทบาทโดดเด่นอย่างมากในเวทีโลก เป็นตัวกระทำที่ส่งผลกระทบไปทั่วทุกมุมโลกโดยผ่านการสื่อสารที่มีสมรรถนะสูง หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “ไฮเทค” ซึ่งในท่ามกลางกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้พบว่า มีข้อมูลข่าวสารเกิดขึ้นอย่างมากมายในแต่ละวัน ทำให้ประสบปัญหาในการรับข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างมาก การผลิตความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมากมาย จนทำให้เกิดสังคมแบบใหม่ขึ้นที่เรียกกันว่า สังคมสารสนเทศ (Information Society) สังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Society) หรือเป็น สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Society and Economy)

### ประโยชน์ของการจัดการความรู้

1. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร
2. ป้องกันการสูญหายของภูมิปัญญา ในกรณีที่เกิดบุคลากรเกษียณอายุ ลาออก หรือเสียชีวิต
3. เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความอยู่รอด
4. เป็นการลงทุนในต้นทุนมนุษย์ ในการพัฒนาความสามารถที่จะแบ่งปันความรู้ ที่ได้เรียนมาให้กับคนอื่นๆ ในองค์กร
5. ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจและวางแผนดำเนินงานให้รวดเร็ว และดีขึ้น เพราะมีสารสนเทศ หรือแหล่งความรู้เฉพาะที่มีหลักการ เหตุผล และน่าเชื่อถือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ
6. ผู้บังคับบัญชาสามารถทำงานเชื่อมโยงกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ใกล้ชิดกันมากขึ้น ช่วยเพิ่มความกลมเกลียวในหน่วยงาน
7. เมื่อพบข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน ก็สามารถหาวิธีแก้ไขได้ทันท่วงที
8. แปรรูปความรู้ให้เป็นทุน ซึ่งเป็นการสร้างความท้าทายให้องค์กรผลิตสินค้าและบริการจากความรู้ที่มี เพื่อเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับองค์กร
9. ลดต้นทุนและเพิ่มผลผลิตโดยการจัดการกับการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) ที่มีประสิทธิภาพ
10. เปลี่ยนวัฒนธรรม จากวัฒนธรรมอำนาจในแนวดิ่ง ไปสู่วัฒนธรรมความรู้ในแนวราบ ทุกคนมีสิทธิในการเรียนรู้เท่าเทียมกัน

จากการประมวลความคิดของนักวิชาการข้างต้นสรุปได้ว่า ความสำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กรก็เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ การพัฒนาความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด แบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กร
2. ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน
3. เกิดการกระจายอำนาจ
4. เพิ่มศักยภาพในการตัดสินใจ
5. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน



#### 1.4 ขั้นตอนของการนำการจัดการความรู้สู่การปฏิบัติ

วิจารณ์ พาณิช สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ได้สรุปขั้นตอนการนำการจัดการความรู้สู่การปฏิบัติไว้ 8 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดและสร้างทีมงานจัดการองค์ความรู้ในองค์กร (Knowledge Management Team) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการสร้าง KM ในองค์กร เชื่อมโยงกับเป้าหมายของผู้นำองค์กร ผู้บริหารโครงการมีทีมงานที่หลากหลายตามลักษณะการดำเนินขององค์กร โดยหลักการจะมีผู้จัดการองค์ความรู้เฉพาะด้าน (Subject Manager) ผู้เชื่อมโยงองค์ความรู้จากหลายกลุ่มผู้เชี่ยวชาญไปยังผู้ใช้ที่ต้องการ (Knowledge Broker) ผู้เชี่ยวชาญกระบวนการ KM ซึ่งทำหน้าที่เป็นโค้ชในองค์กร (KM Coordinator) และที่ปรึกษา (KM Project Consultant)

ขั้นที่ 2 กำหนดกลยุทธ์ KM ขององค์กร โดยการศึกษากลยุทธ์ขององค์กรว่ามีสาระสำคัญด้านใดบ้าง ดำเนินการวิเคราะห์โอกาสและองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งทางด้านธุรกิจและงานปฏิบัติการ เลือกองค์ความรู้ที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรสูงสุด เพื่อคัดเลือกมาดำเนินการเป็นโครงการนำร่อง

ขั้นที่ 3 ดำเนินการสำรวจระบบการจัดการองค์ความรู้ที่มีอยู่แล้วในองค์กร เช่น ระบบฐานข้อมูล ระบบ IT เพื่อทำการต่อยอดโดยไม่ต้องเสียเวลาสร้างขึ้นมาใหม่

ขั้นที่ 4 คัดเลือกโครงการนำร่อง (Quick Win-KM Projects) ให้เลือกโครงการนำร่อง 2-3 โครงการ ตามความเหมาะสมของระดับความง่ายของโครงการและความพร้อมของทีมงานและความเชี่ยวชาญที่มีอยู่ การที่มุ่งเน้นเพียงโครงการนำร่องจะมีโอกาสสำเร็จสูง และสามารถสร้างความเชื่อมั่น และเห็นผลประโยชน์ของ KM ชัดเจนขึ้น จับต้องได้มากขึ้น

ขั้นที่ 5 สร้างโครงสร้างการจัดการ KM ในองค์กร การจัดการองค์ความรู้ในองค์กรจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้นำองค์กร และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เพื่อสร้างองค์ความรู้แลกเปลี่ยน และใช้องค์ความรู้ให้เกิดประโยชน์

ขั้นที่ 6 กำหนดเทคโนโลยีสนับสนุนการจัดการ KM ตั้งแต่การจัดเก็บ การจัดระบบ การสืบค้น และการค้นหาองค์ความรู้ที่ต้องการใช้ประโยชน์ ดังนั้น ระบบ IT และเครือข่ายจึงมีสาระสำคัญในการสนับสนุน KM ทั้งอยู่ในรูปแบบ พอร์ทัล (Portal) ขององค์กร และของบุคคล (Personal Portal) และระบบสื่อสาร เช่น โทรศัพท์, เทเลคอนเฟอเรนซ์, อีเมลและระบบรองรับการทำงานร่วมกัน (Collaboration)

ขั้นที่ 7 กำหนดแผนปฏิบัติการหลัก เพื่อเป็นศูนย์กลางและเป็นวาระขององค์กรในการจัดการสร้าง KM ให้เกิดขึ้นจริงในองค์กร สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะหลักๆ คือ การบริหารโครงการ KM และการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร

ขั้นที่ 8 การติดตาม ควบคุม และเปิดโครงการ โดยธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง การจัดการองค์ความรู้ในองค์กรไม่มีวันจบสิ้น อย่างไรก็ตามการดำเนินการต้องมีการติดตามผลควบคุม จากตัวชี้วัดความสำเร็จ โดยเฉพาะโครงการนำร่อง ว่า KM สามารถก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และผลิตผล (Productivity) ที่สูงขึ้นในองค์กรได้หรือไม่ และกระบวนการ KM เกิดขึ้นจริงในองค์กรหรือไม่ เช่น อัตราการเติบโตขององค์ความรู้ใหม่ในองค์กร การเข้ามาใช้ฐานข้อมูล ความรู้ในองค์กรมีอัตราการใช้งานอย่างไร

จะเห็นว่าแนวทางการจัดตั้ง KM ในองค์กรทั้ง 8 ขั้นตอน ไม่ยาก แต่สิ่งที่ยากกว่า คือ การเริ่มลงมือปฏิบัติและสร้างสรรค์ให้เป็นจริง โดยมีความมุ่งมั่นที่จะร่วมมือร่วมใจกันฟันฝ่าอุปสรรคสู่ความสำเร็จให้จงได้ อย่างไรก็ตามการนำการจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารให้คนทั้งองค์กรได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่า การสื่อสารการจัดการความรู้จำเป็นต้องอาศัยด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านข่าวสารการจัดการความรู้ ไม่ว่าจะเป็นข่าวสารจากผู้บังคับบัญชา ข่าวสารทางวารสารสิ่งพิมพ์ ข่าวสารการประกาศจากเสียงตามสายของหน่วยงาน ข่าวสารจากบอร์ดประจำหน่วยงาน ข่าวสารจาก Egat TV.
2. ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้ การถ่ายทอดจากผู้มีประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นระยะเวลานาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันภายในหน่วยงาน การเข้ารับฟังการบรรยายจากผู้เชี่ยวชาญ
3. ด้านเทคโนโลยีการสื่อสารการจัดการความรู้จากทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

### 2.1 ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 246-247) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความคิดเห็นเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิด

ประกอบ ถึงแม้ว่าจะไม่อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม” และอีกความเห็นหนึ่งก็คือ “ทัศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง”

สุพัตรา สุภาพ (2520) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคล หรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะการพูด หรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

สุรภา เปี่ยมปรีดา (2543:23) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางด้านความรู้สึกรู้จักคิด การตัดสินใจและความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้หรืออาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา

ปิยฉัตร แสงวิจิตร (2543:18) ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นคือความเชื่อถือที่ไม่ได้ตั้งอยู่ในความรู้อันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความคิด และการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่ว่าจะเห็นจริงหรือน่าที่จะตรงตามที่คิดไว้

สุโท เจริญสุข (2545, อ้างอิงในเอกสารการศึกษา ชุตินา ชัยมุสิก. 2550:13) ความคิดเห็นเป็นสภาพความรู้สึกรู้จักทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล อันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉยๆ

Good, C.V (1973, อ้างอิงในเอกสารการศึกษา ชุตินา ชัยมุสิก. 2550:14) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อ ความคิดหรือการลงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่

Wahlmen, B.B (1973, อ้างอิงในเอกสารการศึกษา ชุตินา ชัยมุสิก. 2550:14) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นภาวะของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์แล้วเกิดการเรียนรู้และผลักดันให้เกิดความคิด ความรู้สึกรู้จักต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

Issak, A.C (1981, อ้างอิงในเอกสารการศึกษา ชุตินา ชัยมุสิก. 2550:14) ให้ความหมายความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อ

สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งโดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทุกๆ ไป โดยปกติแล้ว ความคิดเห็นต่างๆ จากเจตคติคือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ขณะที่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วๆ ไป มีความหมายที่กว้างกว่า

## 2.2 ประเภทของความคิดเห็น

วิรัช เจียมบรรจง (2532) อ้างโดย ศิริศักดิ์ สingsพรพงศ์ (2547) ได้แบ่งประเภทของความคิดเห็นไว้ 2 ประเภท

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวก ได้แก่ ความรักจนหลงงูชา ทิศทางลบ ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นประเภทนี้จะรุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก
2. ความคิดเห็นจากความเข้าใจ การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในลักษณะเป็นกลาง ได้แก่ เฉยๆ ไม่มีความคิดเห็น และความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

## 2.3 การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น

ธีระพร สุรัฐติกุล (2529) อ้างโดย ศิริศักดิ์ สingsพรพงศ์ (2547) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและความคิดเห็น ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การใส่ใจ คือ การให้ความสนใจต่อสิ่งต่างๆ
2. การเข้าใจ คือ การได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเกิดความรู้
3. การมีสิ่งใหม่เกิดขึ้น คือ การเปลี่ยนแปลงสภาวะการณ์ เกิดขึ้นจากสภาวะการณ์ปกติ
4. การเก็บเอาไว้ คือ การเก็บข้อมูลความรู้ ความเข้าใจ และความรู้สึกเอาไว้
5. การกระทำ เป็นการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาให้ปรากฏแก่สาธารณชน

## 2.4 การวัดระดับความคิดเห็น

วิรัช เจียมบรรจง (2523) อ้างโดย ศิริศักดิ์ สingsพรพงศ์ (2547) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์และปัจจัยอื่นๆ จึงมีการวัดความรู้สึก ดังนี้

1. การฉายภาพ เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพ โดยภาพจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ

2. การสัมภาษณ์ เป็นการซักถามบุคคลช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต

3. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลา และเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ตอบกลับมา แต่มีข้อจำกัดคือผู้ที่ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้

4. การเล่าความรู้สึก เป็นการวัดโดยการให้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมา ถึงแม้จะไม่สามารถวัดความคิดเห็นได้โดยตรง แต่เนื่องจากความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้วยภาษาพูด ภาษาเขียน จึงสามารถวัดได้จากการแสดงออกดังกล่าว โดยอาศัยเครื่องมือต่างๆ เช่น การตอบแบบสอบถาม การฉายภาพ การสัมภาษณ์ และการเล่าความรู้สึก เป็นต้น

## 2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

Foster (อ้างอิงถึง นูชนันท์ เกตุแก้ว. 2547:10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการคือ

1. ประสบการณ์ (Experience) ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคลหรือหมู่คณะ เรื่องราวต่างๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็น คำนวณ ถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง (Direct Experience) และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่พบเห็นจากของจริงซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม
2. ระบบค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยม (Value System and Judgment) เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน แต่ละคนจึงมีความคิดเห็นต่างสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแตกต่างกัน

โสภา พิสมัย (2543:14-15) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
  - 1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ และอวัยวะต่าง ๆ และคุณภาพของสมอง

- 1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และ การศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในด้านต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมัก มีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล
  - 1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดจากการ เรียนรู้จากบุคคลในสังคมหรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว
  - 1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความเข้าใจในหน้าที่ความ รับผิดชอบต่องานซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็น
2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่
- 2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่างๆเหล่านี้มีอิทธิพล อย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของแต่ ละบุคคล
  - 2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคล อยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือ สังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคคลต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความ คิดเห็นหมายถึง การแสดงออกของบุคคล ตามความคิดเห็น สภาพความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากพื้น ฐานความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางภาษา เขียน ภาษาพูด จะขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นได้รับมา เป็นเครื่องมือ หาและประเมินค่า ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้ และในเรื่องที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะมีการ ตัดสินใจ แสดงออก สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

### 3. นโยบายการจัดการองค์ความรู้ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

#### 3.1 แนวทางการจัดการความรู้ของ กฟผ.

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ได้ออกประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เรื่อง นโยบายคุณภาพ กฟผ. เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพ กฟผ. มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน และมีการบูรณา การอย่างเป็นระบบ ผู้ว่าการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้ยกเลิกประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่ 21/2549 เรื่องนโยบายคุณภาพ กฟผ. ข้อ 2 นโยบายคุณภาพ กฟผ. เป็นดังนี้ “มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพแบบบูรณาการทั่วทั้งองค์กร สู่วาระระดับสากล โดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” จึงประกาศมาเพื่อทราบ

รองผู้ว่าการระบบส่ง ได้ออกประกาศธุรกิจระบบส่ง เรื่อง นโยบายด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ธุรกิจระบบส่งเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ และสามารถจัดการความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ รองผู้ว่าการระบบส่งจึงกำหนดนโยบายด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ ดังต่อไปนี้

1. ให้ทุกหน่วยงานดำเนินการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และจัดการองค์ความรู้ไปในทิศทางเดียวกันตามแผนแม่บทที่กำหนดไว้
2. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับเป็นแบบอย่างในการแบ่งปันความรู้และใฝ่เรียน ใฝ่รู้อยู่เสมอ
3. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล ทีมงาน หน่วยงานและองค์กร
4. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการเผยแพร่ แบ่งปันความรู้ โดยเน้นให้เกิดความรอบรู้และความเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจระบบส่ง
5. สนับสนุนการพัฒนาคัดความรู้ขององค์กรให้เป็นแหล่งเรียนรู้ โดยเน้นความรู้หลักขององค์กรเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่น

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง ได้ออกประกาศฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง เรื่อง นโยบายฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง เพื่อให้การดำเนินงานในด้านต่างๆ ของฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง ประจำปี 2551 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการ และมีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง รองรับนโยบายและกลยุทธ์ของสายงานระบบส่ง ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง จึงประกาศนโยบายไว้ดังต่อไปนี้

1. มุ่งเน้นประสิทธิภาพและความมั่นคงของระบบส่งกำลังไฟฟ้า เพื่อให้ได้ค่าดัชนีสมรรถนะ (System Performance Indices) ที่ดีขึ้น
2. บริหารจัดการอย่างจริงจังในการลดต้นทุนทุกการดำเนินงาน โดยควบคุมและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรวมทั้งบริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. พัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนทรัพยากรบุคคลให้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความสุขในการทำงาน
  4. ไม่ให้มีการเกิด Human Error
  5. บริหารจัดการอัตรากำลัง เพื่อให้มีจำนวนบุคลากรเพียงพอกับภารกิจหลักและไม่ขาดช่วง
  6. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและบริการ โดยนำเครื่องมือในการบริหาร และเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาใช้
  7. ส่งเสริมกิจกรรมเสริมที่จะช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practice) และมีการเปรียบเทียบโดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน (Benchmark)
  8. ส่งเสริม และพัฒนาระบบงานเพิ่มผลผลิต (กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ, Cross Function Team, 5ส, ข้อเสนอแนะ, สิ่งประดิษฐ์) ให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี
  9. ให้มีความตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
  10. กำหนดให้ผู้บริหารทุกระดับมีระบบฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน
  11. เสริมสร้างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- จึงประกาศเพื่อทราบโดยทั่วกัน

#### องค์ความรู้กลุ่มระบบส่ง

- สายส่งไฟฟ้าแรงสูง
  - การบำรุงรักษาสายส่งไฟฟ้า
- อุปกรณ์สถานีไฟฟ้าแรงสูง
  - การตรวจสอบ GIS
  - การตรวจสอบ Breaker
  - การ Overhaul Breaker
  - การตรวจสอบหม้อแปลง
  - การทดสอบหม้อแปลง
  - การ Overhaul OLTC
  - Expert System หม้อแปลง



- การควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า
  - System Restoration
  - การบริหารสัญญาซื้อไฟ SPP
  - ระบบควบคุม AREVA
- การจัดการด้านการใช้ไฟฟ้า
  - การศึกษาลักษณะการใช้ไฟฟ้า
  - หลากประหยัดไฟฟ้า เบอร์ 5
- การบริหารจัดการ
  - การจัดการธุรกิจระบบส่ง
  - การสื่อสารในภาวะวิกฤต
  - การวิเคราะห์อัตราค่าส่ง
  - การจัดซื้อ e-Auction
  - การบังคับคดีเขตเดินสาย
  - การเลื่อนระดับการประกอบวิชาชีพของวิศวกร กฟผ.
- คอมพิวเตอร์
  - การวินิจฉัยข้อขัดข้อง PC ด้วยตนเอง
- บัญชีและการเงิน
  - ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- ระบบสื่อสาร
  - การบำรุงรักษาระบบ SDH
- Best Practice
  - สถานีไฟฟ้าแรงสูง
  - สายส่ง
  - ระบบสื่อสาร



บรรลุปเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รับผิดชอบเขต ภาคกลางทั้งหมด รวม 22 จังหวัด ยกเว้น กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยมีภารกิจ รับและส่ง จ่ายพลังงานจากแหล่งในระบบ ไปสู่ลูกค้าในภาคกลางอย่างเพียงพอมั่นคง มีคุณภาพและปลอดภัย บำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบส่ง ระบบสื่อสาร ให้มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา โดยมีเป้าหมาย คือ มีความเชื่อถือได้ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ปลอดภัยอุบัติเหตุ (Zero Accident) บุคลากรมีคุณภาพ บำรุงรักษาอุปกรณ์สถานีไฟฟ้าและสายส่ง โดยไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการจ่ายไฟ มุ่งสู่ระบบธุรกิจ และมีภาพลักษณ์ที่ดี ปัจจุบันโครงสร้างของ อปก. ประกอบด้วย

หน่วยงานส่วนกลาง อปก. 1 หน่วยงาน ประกอบด้วย คณะทำงานวิชาการและวางแผน ประจำฝ่าย ส่วนกลางฝ่าย แผนควบคุมความสูญเสีย หน่วยงานระดับกอง จำนวน 6 หน่วยงาน ประกอบด้วย กองควบคุมระบบ, กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง1, กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง2, กองบำรุงรักษาสายส่ง, กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร และกองบริหาร และหน่วยงานที่ฝากสายบังคับบัญชา 1 หน่วยงาน คือ กองบัญชีและการเงิน รวมแล้วมีหน่วยงานทั้งหมดใน อปก. จำนวน 8 หน่วยงานมีการปรับปรุงกรอบอัตรากำลังให้เหมาะสมตามภารกิจ โดยมีอัตรากำลัง จำนวน 713 อัตรา (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2551)

ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การบริหารองค์ความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง การที่องค์กรสามารถบริหารจัดการเพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติการหลัก (Strategic Knowledge) ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร อัน ได้แก่

- ความรู้ที่อยู่ในเอกสาร (Explicit Knowledge)
- ประสบการณ์ความรู้ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge)

เอกสารความรู้แต่ละฝ่าย

- การควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า
  - ระบบส่งหลัก
  - เขตนครหลวง
  - ภาคกลาง
  - ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
  - ภาคใต้
  - ภาคเหนือ

- **Blackout Restoration**
  - ระบบส่งหลัก
  - เขตนครหลวง
  - ภาคกลาง
  - ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
  - ภาคใต้
  - ภาคเหนือ
- **การวางแผนการผลิตไฟฟ้า**
  - การวางแผนการผลิต
  - การประมวลผลและพยากรณ์
- **การวิเคราะห์ระบบส่งไฟฟ้า**
  - รายงานวิเคราะห์เหตุขัดข้อง
  - Fault Level
  - Fault Recording System
  - Special Protection Scheme
  - Power Quality
- **การบริหารสัญญาซื้อขายไฟ**
  - Grid Code
  - การพิจารณาคำร้องขายไฟ SPP
  - คู่มือบริหารสัญญาซื้อไฟ Spps
  - คู่มือบริหารสัญญาซื้อไฟ IPPs
  - คู่มือวิธีปฏิบัติจัดทำบิลค่าไฟฟ้า
- **ระบบควบคุมและป้องกัน**
  - ระบบศูนย์ควบคุม
  - ระบบควบคุมสถานีไฟฟ้า
  - ระบบป้องกันระบบส่ง
  - ระบบมาตรวัด
- **ระบบสื่อสาร**
  - ความรู้เกี่ยวกับระบบสื่อสาร
  - งานวางแผนและวิศวกรรม

- Power Line Carrier
- ระบบโทรศัพท์
- การจัดการด้านการใช้ไฟฟ้า
  - DSM Background
  - ระบบควบคุมสถานีไฟฟ้า
  - Planning
  - Evaluation
  - โครงการ Peak Cut
  - โครงการอาคารสีเขียว
  - โครงการห้องเรียนสีเขียว
  - โครงการแอร์ประหยัดไฟ
  - งานวิเคราะห์การใช้ไฟฟ้า
- การบริหารธุรกิจระบบส่ง
  - การบริหารงานบุคคล
  - งานพัสดุและจัดหา
  - การบังคับคดีในเขตเดินสาย
  - การจัดการภาวะวิกฤติ
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - Software
  - ระบบ ERP
  - การดูแลบำรุงรักษา PC
  - ถาม-ตอบ ปัญหา IT
- ความรู้พื้นฐาน
  - e-Learning กลุ่มระบบส่ง
  - e-Learning EGAT

ปี 2548 การบริหารองค์ความรู้ของฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง จะเป็นเรื่องการนำความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานหรือมีความเชี่ยวชาญ ที่นับวันจะสูญหายไป เนื่องจากการปรับเปลี่ยนองค์กรหลายประการ โดยที่จะนำประสบการณ์มาจัดเก็บอย่างเป็นระบบในรูปแบบ IT Based Knowledge Management System ซึ่งจะเป็นแหล่งรวมในการ

เผยแพร่ความรู้ ประสบการณ์และข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ในการแก้ปัญหา เพื่อพัฒนาให้เกิดความรู้ใหม่ๆ

ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กำหนดให้ทุกหน่วยงานในสังกัด มีการจัดทำ Knowledge Management ในระดับกองขึ้น โดยการนำความรู้ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติการกิจหลัก โดยเน้นการจัดทำเนื้อหาเชื่อมโยงระหว่าง วิธีปฏิบัติงานกับความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ ประกอบด้วย

Knowledge Management ระดับหน่วยงาน :

- เรื่อง System Restoration โดย กองควบคุมระบบ (กคก-สส.)
- เรื่อง การทดสอบหม้อแปลง โดย กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง 1 และ 2 (กถก1-สส. และ กถก2-สส.)
- เรื่อง การบำรุงรักษา Transmission Line โดย กองบำรุงรักษาสายส่ง (กตส-สส.)
- เรื่อง การบำรุงรักษา SDH โดย กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร (กรก-สส.)
- เรื่อง ภาษีมูลค่าเพิ่ม โดย กองบัญชีและการเงิน (กชก-สส.)
- เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับแนวเขตเดินสายส่งไฟฟ้าโดยกองบริหาร (กบห-สส.)

ภาพข่าว การนำเสนอ การบริหารองค์ความรู้ ประจำปี 2548 ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง

- รู้จักกับองค์ความรู้ (Knowledge) จก-ชส.
- องค์ความรู้ระบบส่ง
- ระบบเอกสาร
- ข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ
- ถาม-ตอบปัญหา (Forums)
- Link Web Site ด้าน Knowledge Management ที่น่าสนใจ

ดังนั้น หากผู้ปฏิบัติงานท่านใดที่สนใจจะนำเสนอความรู้จากการปฏิบัติงาน หรือมีบทความที่น่าสนใจเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ โปรดติดต่อ Web Admin. หรือ ททสท-สส. โทร. 62634, 62635 เพื่อดำเนินการนำเสนอข้อมูลของท่านต่อไป

ปี 2549 ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง ดำเนินการในเรื่อง การจัดการองค์ความรู้ในรูปแบบ CoP. (Community of Practice) ในด้านการบำรุงรักษาสายส่ง ซึ่งจะใช้ความรู้ของบุคลากรและทีมงานในลักษณะงานเดียวกัน ให้ประสบผลสำเร็จและนำไปสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำ มีรายละเอียดที่น่าสนใจ ประกอบด้วย :

- คำจำกัดความของ CoP.
- เอกสารการนำเสนอเรื่อง CoP.
- แผนแม่บท การออกแบบและสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ สายงานระบบส่ง
- กระดานข่าว CoP : โยแก้ว
- กระดานข่าว CoP : Next-Tech
- กระดานข่าว CoP : ชุมสายโทรศัพท์ที่สำนักงานกลาง

ปี 2550 ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง จัดทำการบริหารองค์ความรู้ ในรูปแบบของ CoP. ในสายงานระบบส่ง เพื่อมุ่งหวังให้เกิดสังคมขององค์ความรู้ ซึ่งจะกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมสร้างองค์ความรู้

โดยที่สายงานระบบส่ง จัดทำ Webpage ให้ สามารถเข้าร่วมศึกษา แสดงความคิดเห็นได้  
ที่ : Knowledge Management กลุ่มระบบส่ง

รายงาน การเข้าระบบ KM สายงาน รวส. (ม.ค.- ธ.ค. 50) มีสถิติที่ ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง เข้าใช้งาน KM Web ระบบส่ง มีดังนี้

รายงาน การเข้าระบบ KM สายงาน รวส. (ม.ค. – มี.ค. 50) ไตรมาสที่ 1 มีดังนี้

1. จำนวนผู้เข้าชม KM Web แยกตาม หน่วยงานระดับกอง .... [ข้อมูล..ที่นี่]
2. รายชื่อผู้ที่เข้าชม KM Web มากที่สุด 20 อันดับใน อปท. .... [ข้อมูล..ที่นี่]
3. รายชื่อผู้ที่เข้าชม 20 อันดับแรก ในสายงาน รวส. .... [ข้อมูล..ที่นี่]

การเรียนรู้ของบุคลากรและทีมงานเป็นรากฐานที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ และก้าวไปสู่การเป็นองค์กรชั้นนำ กลุ่มระบบส่ง และ ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง จึงมีนโยบายที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีระบบบริหารองค์ความรู้ที่ดี มีคลังความรู้ที่มีประสิทธิภาพ มีวัฒนธรรมการเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์กร และมีการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง จนสามารถเทียบเคียงวิธีการปฏิบัติงานได้กับองค์กรชั้นนำในระดับมาตรฐาน

(<http://crodegat.co.th/Km/index.html>)

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุมาลี ตานันชัย (2539 : บทคัดย่อ) เรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานคุมประพฤติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน คุมประพฤติสตรี” ผลการศึกษาสรุปได้ว่าพนักงานคุมประพฤติมีความคิดเห็นต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานคุมประพฤติสตรีอยู่ในระดับเห็นด้วย ปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานคุมประพฤติ ที่มี อายุ ภูมิฐานะ สถานภาพสมรส อาชราชการ และตำแหน่ง ที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน คุมประพฤติสตรี ไม่แตกต่างกัน และพนักงานคุมประพฤติที่มี เพศ สาขาวิชาที่จบการศึกษา และความเชื่อเกี่ยวกับ บทบาท ทางเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานคุมประพฤติสตรีแตกต่างกัน

แววรัตน์ ชิพชูเชาวน์ (2540 : บทคัดย่อ) เรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานองค์การ สื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย ที่มีต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล” ผลการวิจัย พบว่า พนักงานองค์การสื่อสารมวลชน แห่งประเทศไทยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อนโยบายการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลขององค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผล ต่อความคิดเห็นของพนักงาน องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยต่อนโยบายการพัฒนา บุคคล คือ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ระดับ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือน สังกัดหน่วยงาน การรับรู้ในเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และรูปแบบการพัฒนาที่แตกต่างกัน

จิรวุฒิ จิระดีพลัง (2545 : บทคัดย่อ) เรื่อง “คุณลักษณะส่วนบุคคล และบรรยากาศ องค์การที่มีผลต่อความรู้ในวัฒนธรรมองค์การ” ผลการศึกษา เปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ ในวัฒนธรรมองค์การระหว่างพนักงานที่มี เพศ อายุ แผนกงาน อายุงาน ระดับการศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิพนธ์ ขวัญเมือง (2547 : บทคัดย่อ) เรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการจัดการ องค์ความรู้ด้านการผลิต กรณีศึกษา บริษัท ศิริวัฒนาอินเตอร์พรีนซ์จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษา สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านอายุและตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารของการจัด องค์ความรู้ด้านการผลิตในเรื่องการรับรู้ขั้นตอนในการขอยืมสื่อในการฝึกอบรม ปัจจัยด้านตำแหน่ง งานและอายุงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร การจัดองค์ความรู้ ด้านการผลิตจาก Internet และปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารการจัดองค์ความรู้ด้านการ ผลิตจากประกาศคำสั่ง ปัจจัยด้านตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารการจัด



องค์ความรู้ด้านการผลิตกับการรับรู้ว่าการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความก้าวหน้าของพนักงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ดังนั้นฝ่ายบริหารควรที่จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการทำงานของพนักงานก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยพิจารณาโครงสร้างเงินเดือนผลตอบแทน และความก้าวหน้าในการทำงานให้กับพนักงานตามผลงานและความสามารถเพื่อเป็นการตอบสนองความตั้งใจในการพัฒนาความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งจัดเตรียมคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ทางด้านสารสนเทศเพื่อช่วยในการติดต่อสื่อสาร และค้นหาข้อมูลให้กับพนักงานได้อย่างเพียงพอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

วศิน แจ่มบำรุง (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของวิศวกรที่มีต่อการนำแนวความคิดของการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท สเปนซ์ (ไทยแลนด์) จำกัด” ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการความรู้โดยรวมพบว่าทุกปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการจัดการความรู้มีระดับการให้ความสำคัญในระดับสูง โดยเฉพาะ วัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการจัดการความรู้มีคะแนนที่สูงกว่าหัวข้ออื่น ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระบบการทำงานและ วัฒนธรรมขององค์กรมีลักษณะแลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้ระหว่างวิศวกรในองค์กรซึ่งเป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องต่อการนำแนวความคิดของการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจัยภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ หัวข้อการประเมินผลงานประจำปีวิศวกรยังไม่แน่ใจในเรื่องการประเมินผลที่จะเกี่ยวเนื่องกับการจัดการความรู้ องค์กรจึงควรที่จะสร้างความชัดเจนในส่วนนี้ เมื่อจำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า วิศวกรที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี ได้ให้ระดับความสำคัญต่อการจัดการความรู้ในระดับสูง ในทุกปัจจัย วิศวกรที่มีอายุการทำงาน 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ได้ให้ระดับความสำคัญต่อการจัดการความรู้โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง ซึ่งให้ระดับความสำคัญใน ปัจจัยกระบวนการจัดการความรู้ และเทคโนโลยีในการจัดการความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งวิศวกรกลุ่มนี้ต้องการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม พบว่า 3 กลุ่ม ซึ่งได้แก่วิศวกรที่มีอายุการทำงาน 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี วิศวกรที่มีอายุการทำงาน 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี และวิศวกรที่มีอายุการทำงาน 7 ปีขึ้นไป ได้ให้ระดับความสำคัญต่อการจัดการความรู้โดยเฉลี่ยในระดับสูง แต่ในปัจจุบันภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ได้ในระดับความสำคัญ ในระดับปานกลาง ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการประเมินผลงานประจำปี ดังนั้นองค์กรจึงควรที่จะสร้างความชัดเจนในการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ กับการประเมินผลงานประจำปีอย่างชัดเจน

ปฐนียา ศิริประพทฤทธิ์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “กระบวนการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจในการจัดการความรู้ขององค์กรที่ได้รับรางวัลด้านคุณภาพ” ผลการวิจัยมีดังนี้ (1) กระบวนการสื่อสารในการจัดการความรู้ขององค์กรต่างๆ แบ่งเป็น 3 ชั้น ชั้นที่ 1 การให้ข้อมูล

ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ขั้นที่ 2 เชิญชวนให้พนักงานเข้าร่วมในกิจกรรมของการจัดการความรู้ และในขั้นที่ 3 การกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ส่งสารที่สำคัญคือผู้บริหารคณะกรรมการจัดการความรู้ และพนักงานในระดับหัวหน้างาน ในขณะที่ผู้รับสารคือพนักงานทุกระดับในองค์กร สารที่ใช้ในการโน้มน้าวใจมีทั้งสารที่เป็นวจนะภาษาและอวจนะภาษา ส่วนช่องทางการสื่อสารใช้ทั้งช่องทางการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (2) กลยุทธ์ในการโน้มน้าวใจให้พนักงานให้ความร่วมมือในกิจกรรมการจัดการความรู้ได้แก่ 1) การใช้ผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือ 2) การให้สิ่งจูงใจ ทั้งที่เป็นเงินหรือของรางวัลและที่ไม่ใช่เงินหรือของรางวัล 3) การมีส่วนร่วมของพนักงาน 4) การเชื่อมโยงความคิดใหม่กับความคิดเก่า 5) การสร้างข้อผูกพันของการกระทำ 6) การสร้างบรรยากาศการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (3) ปัจจัยมีผลต่อความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ของพนักงานคือ เพศ ระดับการศึกษา และความพึงพอใจในการทำงาน

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM) กรณีศึกษา ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยนี้ เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้ทราบถึงความเข้าใจต่อการจัดการองค์ความรู้และความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ด้านข่าวสารการจัดการความรู้ ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้ และด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ ของพนักงาน และนำผลการประเมินเสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในสังกัด โดยใช้แบบสอบถาม ถามพนักงานของฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ตามรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง (เฉพาะที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานกลาง) รวมทั้งหมด 192 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ที่เป็นตัวแทนประชากรที่ใช้ในการศึกษา จะได้จากสูตรความเคลื่อนมาตรฐานของยามานะ (Yamane, 1973 : 727 – 729) โดยกลุ่มตัวอย่างจะถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จำนวน 150 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาเอกสารข้อมูลแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน กฟผ. และตำแหน่ง ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อการจัดการความรู้ และความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ได้แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านข่าวสารการจัดการความรู้ 2. ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้ 3. ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ ซึ่งในส่วนที่ 2 มีลักษณะคำถามแบบมาตราประมาณค่าของลิงเกอร์ท (Linkert Rating Scale) โดยคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกประเมินค่า 5 ระดับ เพื่อวัดระดับความคิดเห็น ประกอบด้วย เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของประชากร แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้หลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การแปลความหมายคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	การแปลความหมาย
4.21 – 5	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและการปรับปรุงต่อการจัดการความรู้ และการสื่อสารการจัดการความรู้ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาจะดำเนินการสร้างแบบสอบถามสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทฤษฎี โดยศึกษาเอกสาร ระเบียบ แนวปฏิบัติ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบในรายละเอียดความครอบคลุมในสิ่งที่ศึกษาวิจัย (Content Validity) แล้วนำไปแก้ไข จนมีความถูกต้องสมบูรณ์ตามคำแนะนำ

2. ข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลซึ่งได้ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้วมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลมาลงรหัส (Coding from) และนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป นำข้อมูลจากแบบสอบถามบันทึกลงในหน่วยความจำ เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำการวิเคราะห์ผล

### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ประกอบด้วย

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ลักษณะแบบสอบถามที่เป็นแบบให้เลือกตอบของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้ในการนำเสนออธิบายข้อมูลส่วนบุคคล

2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ตรวจสอบเกี่ยวกับความเข้าใจการจัดการความรู้ และการสื่อสารการจัดการองค์ความรู้ ด้านข่าวสารการจัดการความรู้ ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3. ค่า t-test ค่า F-test โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ANOVA เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารในแต่ละด้าน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารการจัดการองค์ความรู้” กรณีศึกษาฝ่ายปฏิบัติการภาคกลางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
2. ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นของพนักงานต่อ ความรู้ความเข้าใจคำว่า “การจัดการความรู้” และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นทางการสื่อสาร ด้านข่าวสารการจัดการความรู้ ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้ และด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้
3. ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหาสาระของข้อเสนอแนะและการปรับปรุง

**ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ เงินเดือน อายุงาน และตำแหน่งงาน จากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 150 ชุด ปรากฏผลตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ.

ข้อ	รายการ	จำนวน (150 คน)	ร้อยละ (100.00)
1.	เพศ		
	ชาย	109	72.70
	หญิง	41	27.30
2.	อายุ		
	ต่ำกว่า 30 ปี	9	6.00
	30-40 ปี	25	16.70
	41-50 ปี	68	45.30
	มากกว่า 50 ปี	48	32.00
3.	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	57	38.00
	ปริญญาตรี	82	54.70
	ปริญญาโท	11	7.30
	ปริญญาเอก	-	-
4.	สถานภาพ		
	โสด	32	21.30
	สมรส	107	71.30
	หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่	11	7.40
5.	รายได้		
	ต่ำกว่า 20,000	11	7.30
	20,000 - 30,000	8	5.30
	30,001 - 40,000 บาท	22	14.70
	40,001 - 50,000 บาท	26	17.30
	50,001 ขึ้นไป	83	55.40
6.	ระยะเวลาการทำงานในการ กฟผ.		
	น้อยกว่า 5 ปี	9	6.00
	5-10 ปี	4	2.70
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	137	91.30

ข้อ	รายการ	จำนวน (150 คน)	ร้อยละ (100.00)
7.	ตำแหน่งของท่านในองค์กร		
	ผู้บริหารระดับหัวหน้ากองและเทียบเท่า	15	10.00
	ผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่า	30	20.00
	พนักงานปฏิบัติการทั่วไป	105	70.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละสถานภาพของพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่าพนักงานจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 72.70 และเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 สถานภาพส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 ระยะเวลาการทำงานที่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 91.30 และ ตำแหน่งในองค์กรส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการทั่วไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อการจัดการความรู้ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ (1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “การจัดการความรู้” (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ แยกเป็น (2.1) ด้านข่าวสารการจัดการความรู้ (2.2) ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้ (2.3) ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

ความคิดเห็นภาพรวมในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.2



ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “การจัดการความรู้”

ข้อ	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “การจัดการความรู้” (Knowledge Management)	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
1.	ท่านเข้าใจคำว่า “การจัดการความรู้” มากน้อยเพียงใด	3.30	.712	ปานกลาง
2.	ท่านต้องการที่จะเรียนรู้ในเรื่องการจัดการความรู้	3.67	.650	ปานกลาง
3.	ท่านเห็นด้วยต่อการนำการจัดการความรู้ มาใช้ในหน่วยงาน	3.89	.725	มาก
4.	ท่านเห็นด้วยว่าหน่วยงานมีความพร้อมที่จะนำการจัดการความรู้มาใช้	3.65	.677	มาก
5.	หน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมที่จะนำการจัดการความรู้มาใช้	3.73	.702	มาก
6.	การนำการจัดการความรู้มาใช้ในปัจจุบันสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	3.68	.805	มาก
7.	ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดว่าการนำการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงานจะประสบความสำเร็จ	3.64	.830	มาก
8.	การนำการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงานทำให้พนักงานเพิ่มความรู้ในงานมากขึ้น	3.88	.713	มาก
9.	การนำการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.85	.708	มาก
10.	การจัดการความรู้ นำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	3.79	.681	มาก
11.	ท่านต้องการที่จะเข้าร่วมและเรียนรู้การจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน	3.77	.649	มาก
12.	ท่านเห็นด้วยที่มีเว็บไซต์การจัดการความรู้ เพื่อร่วมศึกษาและแสดงความคิดเห็น	3.86	.742	มาก
13.	ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการเข้าเว็บไซต์การจัดการความรู้เป็นประจำ	3.33	.650	ปานกลาง
14.	ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เข้าร่วม “การจัดการความรู้” ขององค์กร	3.51	.775	มาก
15.	ท่านพร้อมที่จะแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	3.73	.694	มาก
	<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.68</b>	<b>0.714</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความคิดเห็นด้าน  
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “การจัดการความรู้” ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. พบว่า  
อัตราเฉลี่ยโดยรวม  $\bar{X} = 3.68$  ; S.D. = 0.714 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่เป็นข้อที่ 3 พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง  
กฟผ. เห็นด้วยต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงาน  $\bar{X} = 3.89$  , S.D. = .725 อยู่ในระดับ  
เห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.3 – 4.5

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทางการสื่อสาร “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้”

ข้อ	ความคิดเห็นทางการสื่อสาร “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้”	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
1.	ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้	3.21	.669	ปานกลาง
2.	ความสม่ำเสมอในการได้รับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการจัดการความรู้	3.13	.692	ปานกลาง
3.	ท่านได้รับข่าวสารเรื่องการจัดการความรู้จาก หลายช่องทาง	3.21	.782	ปานกลาง
4.	ท่านคิดว่าช่องทางสื่อสารปัจจุบันเหมาะสม อยู่แล้ว	3.15	.806	ปานกลาง
5.	ท่านต้องการรับข่าวสารการจัดการความรู้จาก วารสาร กฟผ.	3.46	.765	มาก
6.	ท่านต้องการรับข่าวสารการจัดการความรู้จาก ประกาศของหน่วยงาน	3.48	.783	มาก
7.	ท่านต้องการรับข่าวสารจากการจัดการความรู้จาก เว็บไซต์ KMของหน่วยงาน	3.56	.815	มาก
8.	ท่านต้องการรับข่าวสารการจัดการความรู้จาก Egat TV.	3.17	.915	ปานกลาง
9.	ท่านต้องการรับข่าวสารการจัดการความรู้จาก ผู้บังคับบัญชา	3.59	.829	มาก
10.	ท่านแสวงหาข้อมูลข่าวสารหรือโอกาสเพื่อการ พัฒนาตนเองนอกเหนือจากข้อมูลที่ได้รับจาก หน่วยงาน	3.68	.698	มาก
	<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.36</b>	<b>0.77</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” พบว่า อัตราเฉลี่ยโดยรวม  $\bar{X} = 3.36$ , S.D. = 0.77 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้อที่ 10 พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. แสวงหาข้อมูลข่าวสารหรือโอกาสเพื่อการพัฒนาตนเองนอกเหนือจากข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงาน  $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = .698 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทางการศึกษา “ด้านการเข้ารับการอบรม”

ข้อ	ความคิดเห็นทางการสื่อสาร “ด้านการเข้ารับการอบรม”	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
1.	หน่วยงานสนับสนุนให้โอกาสแก่ท่าน ในการ เพิ่มพูนความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง	3.56	.700	มาก
2.	การอบรมเพิ่มเติมที่ท่านได้รับเกี่ยวข้องกับ การพัฒนาความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานใน หน้าที่	3.44	.755	มาก
3.	ท่านที่ได้รับการอบรมเพิ่มเติมได้นำความรู้มาใช้ใน การพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบ	3.53	.757	มาก
4.	หน่วยงานให้ความสำคัญต่อเรื่องพัฒนาบุคลากร	3.62	.692	มาก
5.	ท่านมีความต้องการที่เข้ารับการอบรมเพื่อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานเพื่อเพิ่มศักยภาพและ พัฒนาตนเอง	3.75	.768	มาก
6.	ท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องการพัฒนาจิตใจและ คุณธรรม	3.89	.807	มาก
7.	หน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและ การมีส่วนร่วมของท่านในการทำงานและกิจกรรม ของหน่วยงาน	3.53	.730	มาก
8.	ท่านให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมในงาน กิจกรรมของหน่วยงาน	3.76	.672	มาก
9.	บรรยากาศของหน่วยงานทำให้ท่านมีความ กระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง	3.40	.786	ปานกลาง
10.	ท่านให้ความใส่ใจที่จะพัฒนาสัมพันธภาพ ที่ดีต่อกัน	3.88	.644	มาก
	เฉลี่ย	3.63	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความคิดเห็น  
ทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านการเข้ารับการ

อบรม” พบว่า อัตราเฉลี่ยโดยรวม  $\bar{X} = 3.63$  , S.D. = 0.73 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้อที่ 6 พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ให้ความสำคัญต่อเรื่องการพัฒนาจิตใจและคุณธรรม  $\bar{X} = 3.89$  , S.D. = .807 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทางการศึกษา “ด้านเทคโนโลยี”

ข้อ	ความคิดเห็นทางการสื่อสาร “ด้านเทคโนโลยี”	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
1.	เทคโนโลยี โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และอีกอย่างคือประหยัดพลังงานด้านบุคลากร	4.27	.730	มากที่สุด
2.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีที่เพียงพอต่อความต้องการ	3.79	.813	มาก
3.	ท่านมีโอกาสใช้เทคโนโลยีเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นประจำ	3.73	.739	มาก
4.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ	3.71	.745	มาก
5.	ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านเพิ่มเทคโนโลยีทางการสื่อสาร	3.90	.730	มาก
6.	เทคโนโลยีที่ใช้ช่วยให้ทุกคนในองค์กรสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในองค์กรและกับองค์กรภายนอก	3.92	.773	มาก
7.	เทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดคลังความรู้ขององค์กร (An Institutional Memory) ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้	3.79	.774	มาก
8.	เทคโนโลยีที่ใช้ทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจและใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากขึ้น	3.69	.685	มาก
9.	องค์กรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเน้นความต้องการของผู้ใช้	3.61	.722	มาก
10.	องค์กรกระตือรือร้นที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้พนักงานสื่อสารเชื่อมโยงกันและประสานงานกันได้ดีขึ้น มาใช้ในองค์กร	3.68	.771	มาก
	เฉลี่ย	3.80	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเทคโนโลยี” พบว่า อัตราเฉลี่ยโดยรวม  $\bar{X} = 3.80$  , S.D. = 0.74 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้อที่ 1 เทคโนโลยี โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และยังประหยัดพลังงานด้านบุคลากร  $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = .730 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

เปรียบเทียบความคิดเห็นในภาพรวมของพนักงานต่อการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. เป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. จำแนกเป็นรายด้าน

ข้อ	ความคิดเห็นต่อการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. เป็นรายด้าน	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
1.	ด้านข่าวสารการจัดการความรู้	3.36	0.77	ปานกลาง
2.	ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้	3.63	0.73	มาก
3.	ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้	3.80	0.74	มาก
	เฉลี่ย	3.60	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่โดยรวมทั้ง 3 ด้าน  $\bar{X} = 3.60$ , S.D = 0.75 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ถ้าหากพิจารณาเป็นแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี  $\bar{X} = 3.80$ , S.D = 0.74 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก



เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. จำแนกเป็นเพศชาย และเพศหญิง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.7 – 4.9

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามเพศ (ชาย=109, หญิง=41)

ข้อ	รายการ	เพศ	$\bar{X}$	S.D	t-Value	P-Value
1.	ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับการจัดการความรู้	ชาย	3.21	.669	-9.66	.335
		หญิง	3.13	.692		
2.	ความสม่ำเสมอในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้	ชาย	3.21	.782	-9.35	.351
		หญิง	3.15	.806		
3.	ท่านได้รับข่าวสารเรื่องการจัดการความรู้จากหลายช่องทาง	ชาย	3.46	.765	-5.26	.599
		หญิง	3.48	.783		
4.	ท่านคิดว่าช่องทางสื่อสารปัจจุบันเหมาะสมอยู่แล้ว	ชาย	3.56	.815	.230	.819
		หญิง	3.17	.915		
5.	ท่านต้องการรับข่าวสารการจัดการความรู้จากวารสาร กฟผ.	ชาย	3.59	.829	-2.72	.786
		หญิง	3.68	.698		
6.	ท่านต้องการรับข่าวสารการจัดการความรู้จากประกาศของหน่วยงาน	ชาย	3.21	.669	-1.484	.140
		หญิง	3.13	.692		
7.	ท่านต้องการรับข่าวสารจากการจัดการความรู้จากเว็บไซต์ KM ของหน่วยงาน	ชาย	3.21	.782	-.682	.496
		หญิง	3.15	.806		
8.	ท่านต้องการรับข่าวสารการจัดการความรู้จาก Egat TV.	ชาย	3.46	.765	-2.266	.025*
		หญิง	3.48	.783		
9.	ท่านต้องการรับข่าวสารการจัดการความรู้จากผู้บังคับบัญชา	ชาย	3.56	.815	-2.460	.015*
		หญิง	3.17	.915		
10.	ท่านแสวงหาข้อมูลข่าวสารหรือโอกาสเพื่อการพัฒนาตนเองนอกเหนือจากหน่วยงาน	ชาย	3.59	.829	.492	.623
		หญิง	3.68	.698		

\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามเพศ (ชาย=109,

หญิง=41) พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความความแตกต่างกัน และพบว่าบางข้อคือข้อ 8-9 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านการเข้ารับการอบรม” จำแนกตามเพศ (ชาย=109,หญิง=41)

ข้อ	รายการ	เพศ	$\bar{X}$	S.D	t-Value	P-Value
1.	หน่วยงานสนับสนุนให้โอกาสแก่ท่าน ในการเพิ่มพูนความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง	ชาย	3.56	.700	.251	.803
		หญิง	3.44	.755		
2.	การอบรมเพิ่มเติมที่ท่านได้รับเกี่ยวข้อง โดยตรงกับการพัฒนาความรู้ความชำนาญ ในการปฏิบัติงานในหน้าที่	ชาย	3.53	.757	-4.74	.636
		หญิง	3.62	.692		
3.	ท่านที่ได้รับการอบรมเพิ่มเติมได้นำ ความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่ รับผิดชอบ	ชาย	3.75	.768	-8.24	.412
		หญิง	3.89	.807		
4.	หน่วยงานให้ความสำคัญต่อเรื่องพัฒนา บุคลากร	ชาย	3.53	.730	-9.48	.345
		หญิง	3.76	.672		
5.	ท่านมีความต้องการที่เข้ารับการอบรมเพื่อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานเพื่อเพิ่มศักยภาพ และพัฒนาตนเอง	ชาย	3.40	.786	-1.222	.224
		หญิง	3.88	.644		
6.	ท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องการพัฒนา จิตใจและคุณธรรม	ชาย	3.56	.700	-1.284	.201
		หญิง	3.44	.755		
7.	หน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้าง แรงจูงใจและการมีส่วนร่วมของท่านใน การทำงานและกิจกรรมของหน่วยงาน	ชาย	3.53	.757	-2.593	.010*
		หญิง	3.62	.692		
8.	ท่านให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมใน งานกิจกรรมของหน่วยงาน	ชาย	3.75	.768	-1.322	.188
		หญิง	3.89	.807		
9.	บรรยากาศของหน่วยงานทำให้ท่านมี ความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง	ชาย	3.53	.730	-1.309	.193
		หญิง	3.76	.672		
10.	ท่านให้ความสนใจที่จะพัฒนา สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	ชาย	3.40	.786	-1.694	.092
		หญิง	3.88	.644		

\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น  
ทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านการให้บริการ  
อบรม” จำแนกตามเพศ (ชาย=109, หญิง=41) พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน และ  
พบว่าบางข้อคือ ข้อ 7 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามเพศ (ชาย=109, หญิง=41)

ข้อ	รายการ	เพศ	$\bar{X}$	S.D	t-Value	P-Value
1.	เทคโนโลยี โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยความสะดวก	ชาย	4.27	.730	-1.787	.076
		หญิง	3.79	.813		
2.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีที่เพียงพอต่อความต้องการ	ชาย	3.73	.739	-1.464	.145
		หญิง	3.71	.745		
3.	ท่านมีโอกาสใช้เทคโนโลยีเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นประจำ	ชาย	3.90	.730	-1.225	.222
		หญิง	3.92	.773		
4.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ	ชาย	3.79	.774	-1.171	.244
		หญิง	3.69	.685		
5.	ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านเพิ่มเทคโนโลยีทางการสื่อสาร	ชาย	3.61	.722	-5.25	.600
		หญิง	3.68	.771		
6.	เทคโนโลยีที่ช่วยให้ทุกคนในองค์กรสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในองค์กรและกับองค์กรภายนอก	ชาย	4.27	.730	.170	.865
		หญิง	3.79	.813		
7.	เทคโนโลยีที่ใช้ออกให้เกิดคลังความรู้ขององค์กร ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้	ชาย	3.73	.739	-4.12	.681
		หญิง	3.71	.745		
8.	เทคโนโลยีที่ใช้ทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจและใกล้ชิดผู้มาใช้บริการมากขึ้น	ชาย	3.90	.730	-9.56	.341
		หญิง	3.92	.773		
9.	องค์กรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเน้นความต้องการของผู้ใช้	ชาย	3.79	.774	-2.16	.829
		หญิง	3.69	.685		
10.	องค์กรกระตือรือร้นที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้พนักงานสื่อสารเชื่อมโยงกันและประสานงานกันได้ดีขึ้น มาใช้ในองค์กร	ชาย	3.61	.722	-9.78	.329
		หญิง	3.68	.771		

จากตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามเพศ (ชาย=109, หญิง=41) พบว่า ทุกข้อ ไม่มีความความแตกต่างกัน

เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ จำแนกตามอายุ สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.10 – 4.12

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามอายุ

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ เกี่ยวกับการจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2.125	3	.708	1.604	.191
		ภายในกลุ่ม	64.469	146	.442		
	รวม		66.593	149			
2.	ความสม่ำเสมอในการได้รับ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ จัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	.868	3	.289	.599	.616
		ภายในกลุ่ม	70.465	146	.483		
	รวม		71.333	149			
3.	ท่านได้รับข่าวสารเรื่องการ จัดการความรู้จากหลาย ช่องทาง	ระหว่างกลุ่ม	2.312	3	.771	1.266	.288
		ภายในกลุ่ม	88.862	146	.609		
	รวม		91.173	149			
4.	ท่านคิดว่าช่องทางสื่อสาร ปัจจุบันเหมาะสมอยู่แล้ว	ระหว่างกลุ่ม	2.872	3	.957	1.489	.220
		ภายในกลุ่ม	93.901	146	.643		
	รวม		96.773	149			
5.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จากวารสารของ หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.199	3	1.400	2.460	.065
		ภายในกลุ่ม	83.061	146	.569		
	รวม		87.260	149			

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
6.	ท่านต้องการรับข่าวสารการจัดการความรู้จากประกาศของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.912	3	.637	1.039	.377
		ภายในกลุ่ม	89.528	146	.613		
	รวม		91.440	149			
7.	ท่านต้องการรับข่าวสารจากการจัดการความรู้จากเว็บไซต์ KM ของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.248	3	1.416	2.183	.093
		ภายในกลุ่ม	94.712	146	.649		
	รวม		98.960	149			
8.	ท่านต้องการรับข่าวสารการจัดการความรู้จาก Egat TV.	ระหว่างกลุ่ม	5.474	3	1.825	2.232	.087
		ภายในกลุ่ม	119.359	146	.818		
	รวม		124.833	149			
9.	ท่านต้องการรับข่าวสารการจัดการความรู้จากผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.133	3	.378	.545	.652
		ภายในกลุ่ม	101.240	146	.693		
	รวม		102.373	149			
10.	ท่านแสวงหาข้อมูลข่าวสารหรือโอกาสเพื่อการพัฒนาตนเองนอกเหนือจากข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.300	3	.767	1.591	.194
		ภายในกลุ่ม	70.340	146	.482		
	รวม		72.640	149			

จากตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามอายุ พบว่าทุกข้อไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเข้ารับการอบรม” จำแนกตามอายุ

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	หน่วยงานสนับสนุนให้โอกาสแก่ท่าน ในการเพิ่มพูนความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.848	3	.616	1.265	.289
		ภายในกลุ่ม	71.112	146	.487		
	รวม		72.960	149			
2.	การอบรมเพิ่มเติมที่ท่านได้รับเกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.254	3	.085	.146	.932
		ภายในกลุ่ม	84.706	146	.580		
	รวม		84.960	149			
3.	ท่านที่ได้รับการอบรมเพิ่มเติมได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	1.737	3	.579	1.010	.390
		ภายในกลุ่ม	83.657	146	.573		
	รวม		85.393	149			
4.	หน่วยงานให้ความสำคัญต่อเรื่องพัฒนาบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2.381	3	.794	1.680	.174
		ภายในกลุ่ม	68.959	146	.472		
	รวม		71.340	149			
5.	ท่านมีความต้องการที่เข้ารับการอบรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานเพื่อเพิ่มศักยภาพตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2.781	3	.927	1.591	.194
		ภายในกลุ่ม	85.092	146	.583		
	รวม		87.873	149			
6.	ท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องการพัฒนาจิตใจและคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	.866	3	.289	.438	.726
		ภายในกลุ่ม	96.207	146	.659		
	รวม		97.073	149			
7.	หน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.538	3	1.513	2.953	.035*
		ภายในกลุ่ม	74.795	146	.512		
	รวม		79.333	149			

\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
8.	ท่านให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมในงานกิจกรรมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.933	3	.311	.684	.563
		ภายในกลุ่ม	66.427	146	.455		
	รวม		67.360	149			
9.	บรรยากาศของหน่วยงานทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2.801	3	.934	1.528	.210
		ภายในกลุ่ม	89.199	146	.611		
	รวม		92.000	149			
10.	ท่านให้ความสำคัญใส่ใจที่จะพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	ระหว่างกลุ่ม	2.061	3	.687	1.678	.174
		ภายในกลุ่ม	59.779	146	.409		
	รวม		61.840	149			

จากตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานการฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเข้ารับการอบรม” จำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นข้อ 7 เกี่ยวกับหน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมของการทำงานและกิจกรรมของหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามอายุ

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	เทคโนโลยี โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.170	3	.723	1.369	.255
		ภายในกลุ่ม	77.163	146	.529		
	รวม		79.333	149			
2.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีที่เพียงพอต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.961	3	.987	1.507	.215
		ภายในกลุ่ม	95.633	146	.655		
	รวม		98.593	149			
3.	ท่านมีโอกาสใช้เทคโนโลยีเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นประจำ	ระหว่างกลุ่ม	2.951	3	.984	1.832	.144
		ภายในกลุ่ม	78.382	146	.537		
	รวม		81.333	149			
4.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	2.412	3	.804	1.463	.227
		ภายในกลุ่ม	80.261	146	.550		
	รวม		82.673	149			
5.	ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านเพิ่มเทคโนโลยีฯ	ระหว่างกลุ่ม	1.046	3	.349	.649	.585
		ภายในกลุ่ม	78.454	146	.537		
	รวม		79.500	149			
6.	เทคโนโลยีที่ใช้ช่วยให้ทุกคนในองค์กรสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในองค์กรและกับองค์กรภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	.837	3	.279	.462	.709
		ภายในกลุ่ม	88.203	146	.604		
	รวม		89.040	149			

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
7.	เทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดคลังความรู้ขององค์กร (An Institutional Memory) ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้	ระหว่างกลุ่ม	.482	3	.161	.265	.851
		ภายในกลุ่ม	88.691	146	.607		
	รวม		89.173	149			
8.	เทคโนโลยีที่ใช้ทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจและใกล้ชิดผู้มาใช้บริการมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	1.963	3	.654	1.406	.243
		ภายในกลุ่ม	67.930	146	.465		
	รวม		69.893	149			
9.	องค์กรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเน้นความต้องการของผู้ใช้	ระหว่างกลุ่ม	.602	3	.201	.381	.767
		ภายในกลุ่ม	76.971	146	.527		
	รวม		77.573	149			
10.	องค์กรกระตือรือร้นที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้พนักงานสื่อสารเชื่อมโยงกันและประสานงานกันได้ดีขึ้น มาใช้ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.095	3	.365	.609	.610
		ภายในกลุ่ม	87.545	146	.600		
	รวม		88.640	149			

จากตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามอายุ พบว่าทุกข้อไม่มีความแตกต่างกัน

เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. จำแนกตามระดับการศึกษา สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.13 – 4.15

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้  
“ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ เกี่ยวกับการจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.315	2	.658	1.481	.231
		ภายในกลุ่ม	65.278	147	.444		
	รวม		66.593	149			
2.	ความสม่ำเสมอในการได้รับ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ จัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	.896	2	.448	.935	.395
		ภายในกลุ่ม	70.438	147	.479		
	รวม		71.333	149			
3.	ท่านได้รับข่าวสารเรื่องการ จัดการความรู้จากหลายช่องทาง	ระหว่างกลุ่ม	3.711	2	1.856	3.119	.047*
		ภายในกลุ่ม	87.462	147	.595		
	รวม		91.173	149			
4.	ท่านคิดว่าช่องทางการสื่อสาร ปัจจุบันเหมาะสมอยู่แล้ว	ระหว่างกลุ่ม	.610	2	.305	.466	.628
		ภายในกลุ่ม	96.164	147	.654		
	รวม		96.773	149			
5.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จากวารสาร กฟผ.	ระหว่างกลุ่ม	.226	2	.113	.191	.826
		ภายในกลุ่ม	87.034	147	.592		
	รวม		87.260	149			
6.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จากประกาศของ หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	.377	2	.189	.304	.738
		ภายในกลุ่ม	91.063	147	.619		
	รวม		91.440	149			
7.	ท่านต้องการรับข่าวสารจากการ จัดการความรู้จากเว็บไซต์ KM ของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.464	2	.732	1.104	.334
		ภายในกลุ่ม	97.496	147	.663		
	รวม		98.960	149			

\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
8.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จาก Egat TV.	ระหว่างกลุ่ม	3.082	2	1.541	1.860	.159
		ภายในกลุ่ม	121.751	147	.828		
	รวม		124.833	249			
9.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จากผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	.647	2	.324	.468	.627
		ภายในกลุ่ม	101.726	147	.692		
	รวม		102.373	149			
10.	ท่านแสวงหาข้อมูลข่าวสารหรือ โอกาสเพื่อการพัฒนาตนเอง นอกเหนือจากข้อมูลที่ได้รับจาก หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.137	2	3.569	8.009	.000*
		ภายในกลุ่ม	65.503	147	.446		
	รวม		72.640	149			

\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ด้านข่าวสารการจัดการความรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นข้อ 3 และข้อ 10 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้  
“ด้านเข้ารับการอบรม” จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	หน่วยงานสนับสนุนให้โอกาส แก่ท่าน ในการเพิ่มพูนความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.432	2	.216	.438	.646
		ภายในกลุ่ม	72.528	147	.493		
	รวม		72.960	149			
2.	การอบรมเพิ่มเติมที่ท่านได้รับ เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนา ความรู้ความชำนาญในการ ปฏิบัติงานในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	6.947	2	3.473	6.545	.002*
		ภายในกลุ่ม	78.013	147	.531		
	รวม		84.960	149			
3.	ท่านที่ได้รับการอบรมเพิ่มเติม ได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนา คุณภาพงานที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	4.375	2	2.187	3.969	.021*
		ภายในกลุ่ม	81.019	147	.551		
	รวม		85.393	149			
4.	หน่วยงานให้ความสำคัญต่อเรื่อง พัฒนาบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.005	2	.003	.005	.995
		ภายในกลุ่ม	71.335	147	.485		
	รวม		71.340	149			
5.	ท่านมีความต้องการที่เข้ารับการ อบรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน งานเพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนา ตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	14.568	2	7.284	14.607	.000*
		ภายในกลุ่ม	73.305	147	.499		
	รวม		87.873	149			
6.	ท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องการ พัฒนาจิตใจและคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	6.789	2	3.395	5.527	.005*
		ภายในกลุ่ม	90.284	147	.614		
	รวม		97.073	149			

\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
7.	หน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมของท่านในการทำงานและกิจกรรมของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	.986	2	.493	.925	.399
		ภายในกลุ่ม	78.347	147	.533		
	รวม		79.333	149			
8.	ท่านให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมในงานกิจกรรมของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.735	2	.868	1.944	.147
		ภายในกลุ่ม	65.625	147	.446		
	รวม		67.360	149			
9.	บรรยากาศของหน่วยงานทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2.584	2	1.292	2.124	.123
		ภายในกลุ่ม	89.416	147	.608		
	รวม		92.000	149			
10.	ท่านให้ความสำคัญใส่ใจที่จะพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	ระหว่างกลุ่ม	7.774	2	3.887	10.568	.000*
		ภายในกลุ่ม	54.066	147	.368		
	รวม		61.840	149			

\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเข้ารับการอบรม” จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 1, 4, 7, 8, 9) และอีก 5 ข้อ (ข้อ 2, 3, 5, 6, 10) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้  
“ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	เทคโนโลยี โดยเฉพาะ คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาท อย่างมากการในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ ด้วยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6.949	2	3.474	7.056	.001*
		ภายในกลุ่ม	72.384	147	.492		
	รวม		79.333	149			
2.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยี ที่เพียงพอต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	6.006	2	3.003	4.767	.010*
		ภายในกลุ่ม	92.588	147	.630		
	รวม		98.593	149			
3.	ท่านมีโอกาสใช้เทคโนโลยีเพื่อ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็น ประจำ	ระหว่างกลุ่ม	6.789	2	3.395	6.694	.002*
		ภายในกลุ่ม	74.544	147	.507		
	รวม		81.333	149			
4.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยี ที่ทันสมัยอยู่เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	4.223	2	2.112	3.957	.021*
		ภายในกลุ่ม	78.450	147	.534		
	รวม		82.673	149			
5.	ท่านต้องการให้หน่วยงานของ ท่านเพิ่มเทคโนโลยีฯ	ระหว่างกลุ่ม	5.003	2	2.501	4.936	.008*
		ภายในกลุ่ม	74.497	147	.507		
	รวม		79.500	149			
6.	เทคโนโลยีที่ใช้ช่วยให้ทุกคนใน องค์กรสื่อสารและเชื่อมโยงกัน ได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในองค์กร และกับองค์กรภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	5.583	2	2.791	4.916	.006*
		ภายในกลุ่ม	83.457	147	.568		
	รวม		89.040	149			

\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
7.	เทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดคลังความรู้ขององค์กร (An Institutional Memory) ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้	ระหว่างกลุ่ม	7.561	2	3.781	6.810	.001*
		ภายในกลุ่ม	81.612	147	.555		
	รวม		89.173	149			
8.	เทคโนโลยีที่ใช้ทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจและใกล้ชิดผู้มาใช้บริการมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	5.341	2	2.671	6.081	.003*
		ภายในกลุ่ม	64.552	147	.439		
	รวม		69.893	149			
9.	องค์กรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเน้นความต้องการของผู้ใช้	ระหว่างกลุ่ม	2.082	2	1.041	2.027	.135
		ภายในกลุ่ม	75.491	147	.514		
	รวม		77.573	149			
10.	องค์กรกระตือรือร้นที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้พนักงานสื่อสารเชื่อมโยงกันและประสานงานกันได้ดีขึ้น มาใช้ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.301	2	.651	1.095	.337
		ภายในกลุ่ม	87.339	147	.594		
	รวม		88.640	149			

\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ด้านเทคโนโลยี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ข้อ 1-8) และไม่มีความแตกต่างกัน 2 ข้อ (ข้อ 9, 10)

เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. จำแนกตามสถานภาพ สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.16 – 4.18



ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้  
“ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามสถานภาพ

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ เกี่ยวกับการจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	.192	2	.096	.213	.808
		ภายในกลุ่ม	66.401	147	.452		
	รวม		66.593	149			
2.	ความสม่ำเสมอในการได้รับ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ จัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	.652	2	.326	.678	.509
		ภายในกลุ่ม	70.681	147	.481		
	รวม		71.333	149			
3.	ท่านได้รับข่าวสารเรื่องการ จัดการความรู้จากหลายช่องทาง	ระหว่างกลุ่ม	1.373	2	.686	1.123	.328
		ภายในกลุ่ม	89.801	147	.611		
	รวม		91.173	149			
4.	ท่านคิดว่าช่องทางการสื่อสาร ปัจจุบันเหมาะสมอยู่แล้ว	ระหว่างกลุ่ม	1.375	2	.688	1.060	.349
		ภายในกลุ่ม	95.398	147	.649		
	รวม		96.773	149			
5.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จากวารสาร กฟผ.	ระหว่างกลุ่ม	.003	2	.002	.003	.997
		ภายในกลุ่ม	87.257	147	.594		
	รวม		87.260	149			
6.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จากประกาศของ หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.291	2	.645	1.052	.352
		ภายในกลุ่ม	90.149	147	.613		
	รวม		91.440	149			
7.	ท่านต้องการรับข่าวสารจากการ จัดการความรู้จากเว็บไซต์ KM ของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.490	2	.745	1.124	.328
		ภายในกลุ่ม	97.470	147	.663		
	รวม		98.960	149			

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
8.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ	ระหว่างกลุ่ม	1.842	2	.921	1.101	.335
	จัดการความรู้จาก Egat TV.	ภายในกลุ่ม	122.991	147	.837		
	รวม		124.833	149			
9.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ	ระหว่างกลุ่ม	1.271	2	.636	.924	.399
	จัดการความรู้จากผู้บังคับบัญชา	ภายในกลุ่ม	101.102	147	.688		
	รวม		102.373	149			
10.	ท่านแสวงหาข้อมูลข่าวสารหรือ	ระหว่างกลุ่ม	.253	2	.126	.256	.774
	โอกาสเพื่อการพัฒนาตนเอง	ภายในกลุ่ม	72.387	147	.492		
	นอกเหนือจากข้อมูลที่ได้รับจาก หน่วยงาน						
	รวม		72.640	149			

จากตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามสถานภาพ พบว่าทุกข้อไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้  
“ด้านเข้ารับการอบรม” จำแนกตามสถานภาพ

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	หน่วยงานสนับสนุนให้โอกาส แก่ท่าน ในการเพิ่มพูนความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.638	2	.319	.648	.524
		ภายในกลุ่ม	72.322	147	.492		
	รวม		72.960	149			
2.	การอบรมเพิ่มเติมที่ท่านได้รับ เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนา ความรู้ความชำนาญในการ ปฏิบัติงานในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.047	2	.023	.040	.960
		ภายในกลุ่ม	84.913	147	.578		
	รวม		84.960	149			
3.	ท่านที่ได้รับการอบรมเพิ่มเติม ได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนา คุณภาพงานที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	.318	2	.159	.275	.760
		ภายในกลุ่ม	85.075	147	.579		
	รวม		85.393	149			
4.	หน่วยงานให้ความสำคัญต่อเรื่อง พัฒนาบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.389	2	.195	.403	.669
		ภายในกลุ่ม	70.951	147	.483		
	รวม		71.340	149			
5.	ท่านมีความต้องการที่เข้ารับการ อบรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน งานเพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนา ตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2.694	2	1.347	2.325	.101
		ภายในกลุ่ม	85.179	147	.579		
	รวม		87.873	149			
6.	ท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องการ พัฒนาจิตใจและคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.141	2	.571	.875	.419
		ภายในกลุ่ม	95.932	147	.653		
	รวม		97.073	149			

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
7.	หน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมของท่านในการทำงานและกิจกรรมของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	.813	2	.406	.761	.469
		ภายในกลุ่ม	78.521	147	.534		
	รวม		79.333	149			
8.	ท่านให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมในงานกิจกรรมของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.243	2	.622	1.382	.254
		ภายในกลุ่ม	66.117	147	.450		
	รวม		67.360	149			
9.	บรรยากาศของหน่วยงานทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.323	2	.161	.259	.772
		ภายในกลุ่ม	91.677	147	.624		
	รวม		92.000	149			
10.	ท่านให้ความใส่ใจที่จะพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	ระหว่างกลุ่ม	.757	2	.378	.911	.405
		ภายในกลุ่ม	61.083	147	.416		
	รวม		61.840	149			

จากตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานการฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเข้ารับการอบรม” จำแนกตามสถานภาพ พบว่าทุกข้อไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามสถานภาพ

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	เทคโนโลยี โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทอย่างมากการในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ ด้วยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.410	2	.205	.382	.683
		ภายในกลุ่ม	78.923	147	.537		
	รวม		79.333	149			
2.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีที่เพียงพอต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.651	2	.825	1.252	.289
		ภายในกลุ่ม	96.943	147	.659		
	รวม		98.593	149			
3.	ท่านมีโอกาสใช้เทคโนโลยีเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นประจำ	ระหว่างกลุ่ม	.533	2	.266	.484	.617
		ภายในกลุ่ม	80.801	147	.550		
	รวม		81.333	149			
4.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	2.015	2	1.007	1.836	.163
		ภายในกลุ่ม	80.658	147	.549		
	รวม		82.673	149			
5.	ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านเพิ่มเทคโนโลยีฯ	ระหว่างกลุ่ม	.943	2	.472	.882	.416
		ภายในกลุ่ม	78.557	147	.534		
	รวม		79.500	149			
6.	เทคโนโลยีที่ใช้ช่วยให้ทุกคนในองค์กรสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในองค์กรและกับองค์กรภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	.805	2	.402	.670	.513
		ภายในกลุ่ม	88.235	147	.600		
	รวม		89.040	149			

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
7.	เทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดคลังความรู้ขององค์กร (An Institutional Memory) ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้	ระหว่างกลุ่ม	.319	2	.159	.264	.769
		ภายในกลุ่ม	88.854	147	.604		
	รวม		89.173	149			
8.	เทคโนโลยีที่ใช้ทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจและใกล้ชิดผู้มาใช้บริการมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	.328	2	.164	.346	.708
		ภายในกลุ่ม	69.566	147	.473		
	รวม		69.893	149			
9.	องค์กรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเน้นความต้องการของผู้ใช้	ระหว่างกลุ่ม	.672	2	.336	.642	.528
		ภายในกลุ่ม	76.902	147	.523		
	รวม		77.573	149			
10.	องค์กรกระตือรือร้นที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้พนักงานสื่อสารเชื่อมโยงกันและประสานงานกันได้ดีขึ้น มาใช้ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.136	2	.068	.113	.893
		ภายในกลุ่ม	88.504	147	.602		
	รวม		88.640	149			

จากตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานการฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ทุกข้อไม่มีความแตกต่างกัน

เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. จำแนกตามรายได้ สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.19 – 4.21

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้  
“ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามรายได้

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ เกี่ยวกับการจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.743	4	.436	.974	.424
		ภายในกลุ่ม	64.850	145	.447		
	รวม		66.593	149			
2.	ความสม่ำเสมอในการได้รับ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ จัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	.687	4	.172	.352	.842
		ภายในกลุ่ม	70.647	145	.487		
	รวม		71.333	149			
3.	ท่านได้รับข่าวสารเรื่องการ จัดการความรู้จากหลายช่องทาง	ระหว่างกลุ่ม	2.017	4	.504	.820	.514
		ภายในกลุ่ม	89.156	145	.615		
	รวม		91.173	149			
4.	ท่านคิดว่าช่องทางการสื่อสาร ปัจจุบันเหมาะสมอยู่แล้ว	ระหว่างกลุ่ม	2.255	4	.564	.865	.487
		ภายในกลุ่ม	94.518	145	.652		
	รวม		96.773	149			
5.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จากวารสาร กฟผ.	ระหว่างกลุ่ม	2.597	4	.649	1.112	.353
		ภายในกลุ่ม	84.663	145	.584		
	รวม		87.260	149			
6.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จากประกาศของ หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.101	4	.775	1.272	.284
		ภายในกลุ่ม	88.339	145	.609		
	รวม		91.440	149	.469		
7.	ท่านต้องการรับข่าวสารจากการ จัดการความรู้จากเว็บไซต์ KM ของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.874	4	.670	.700	.593
		ภายในกลุ่ม	97.086	145			
	รวม		98.960	149			

\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
8.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จาก Egat TV.	ระหว่างกลุ่ม	10.481	4	2.620	3.323	.012*
		ภายในกลุ่ม	114.352	145	.789		
	รวม		124.833	149			
9.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จากผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3.780	4	.945	1.390	.240
		ภายในกลุ่ม	98.594	145	.680		
	รวม		102.373	149			
10.	ท่านแสวงหาข้อมูลข่าวสารหรือ โอกาสเพื่อการพัฒนาตนเอง นอกเหนือจากข้อมูลที่ได้รับจาก หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	.525	4	.131	.264	.901
		ภายในกลุ่ม	72.115	145	.497		
	รวม		72.640	149			

\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามรายได้ พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นข้อ 7 และข้อ 8 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้  
“ด้านเข้ารับการอบรม” จำแนกตามรายได้

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	หน่วยงานสนับสนุนให้โอกาส แก่ท่าน ในการเพิ่มพูนความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	5.113	4	1.278	2.732	.031*
		ภายในกลุ่ม	67.847	145	.468		
	รวม		72.860	149			
2.	การอบรมเพิ่มเติมที่ท่านได้รับ เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนา ความรู้ความชำนาญในการ ปฏิบัติงานในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.749	4	.187	.323	.863
		ภายในกลุ่ม	84.211	145	.581		
	รวม		84.960	149			
3.	ท่านที่ได้รับการอบรมเพิ่มเติม ได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนา คุณภาพงานที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2.107	4	.527	.917	.456
		ภายในกลุ่ม	83.287	145	.574		
	รวม		85.393	149			
4.	หน่วยงานให้ความสำคัญต่อเรื่อง พัฒนาบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4.630	4	1.158	2.516	.044*
		ภายในกลุ่ม	66.710	145	.460		
	รวม		71.340	149			
5.	ท่านมีความต้องการที่เข้ารับการ อบรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน งานเพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนา ตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.369	4	.342	.574	.682
		ภายในกลุ่ม	86.505	145	.597		
	รวม		87.873	149			
6.	ท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องการ พัฒนาจิตใจและคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.963	4	.741	1.141	.339
		ภายในกลุ่ม	94.110	145	.649		
	รวม		97.073	149			

\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
7.	หน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมของท่านในการทำงานและกิจกรรมของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.942	4	1.236	2.408	.052*
		ภายในกลุ่ม	74.391	145	.513		
	รวม		79.333	149			
8.	ท่านให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมในงานกิจกรรมของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.115	4	1.279	2.979	.021*
		ภายในกลุ่ม	62.245	145	.429		
	รวม		67.360	149			
9.	บรรยากาศของหน่วยงานทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	5.241	4	1.310	2.190	.073
		ภายในกลุ่ม	86.759	145	.598		
	รวม		92.000	149			
10.	ท่านให้ความใส่ใจที่จะพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	ระหว่างกลุ่ม	4.471	4	1.118	2.825	.027*
		ภายในกลุ่ม	57.369	145	.396		
	รวม		61.840	149			

\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเข้ารับการอบรม” จำแนกตามรายได้ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 2, 3, 5, 6, 9) และอีก 5 ข้อ (ข้อ 1, 4, 7, 8, 10) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้  
“ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามรายได้

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	เทคโนโลยี โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทอย่างมากการในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.132	4	.283	.525	.718
		ภายในกลุ่ม	78.202	145	.539		
	รวม		79.333	149			
2.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีที่เพียงพอต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.003	4	.501	.752	.558
		ภายในกลุ่ม	96.591	145	.666		
	รวม		98.593	149			
3.	ท่านมีโอกาสใช้เทคโนโลยีเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นประจำ	ระหว่างกลุ่ม	.591	4	.148	.266	.900
		ภายในกลุ่ม	80.742	145	.557		
	รวม		81.333	149			
4.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	.998	4	.249	.443	.777
		ภายในกลุ่ม	81.676	145	.563		
	รวม		82.673	149			
5.	ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านเพิ่มเทคโนโลยีฯ	ระหว่างกลุ่ม	.356	4	.089	.163	.957
		ภายในกลุ่ม	79.144	145	.546		
	รวม		79.500	149			
6.	เทคโนโลยีที่ใช้ช่วยให้ทุกคนในองค์กรสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในองค์กรและกับองค์กรภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	2.413	4	.603	1.010	.404
		ภายในกลุ่ม	86.627	145	.597		
	รวม		89.040	149			

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
7.	เทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดคลัง ความรู้ขององค์กร (An Institutional Memory) ที่ทุกคน ในองค์กรสามารถเข้าถึงได้	ระหว่างกลุ่ม	2.332	4	.583	.973	.424
		ภายในกลุ่ม	86.842	145	.599		
	รวม		89.173	149			
8.	เทคโนโลยีที่ใช้ทำให้นุคลากร ในองค์กรเข้าใจและใกล้ชิดผู้มา ใช้บริการมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	.724	4	.181	.763	.551
		ภายในกลุ่ม	69.170	145	.477		
	รวม		69.893	149			
9.	องค์กรพัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศโดยเน้นความ ต้องการของผู้ใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.598	4	.400	.302	.876
		ภายในกลุ่ม	75.975	145	.524		
	รวม		77.573	149			
10.	องค์กรกระตือรือร้นที่จะนำ เทคโนโลยีที่ช่วยให้พนักงาน สื่อสารเชื่อมโยงกันและ ประสานงานกันได้ดีขึ้น มาใช้ ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.732	4	.183	1.113	.353
		ภายในกลุ่ม	87.908	145	.606		
	รวม		88.640	149			

จากตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามรายได้ พบว่า ทุกข้อไม่มีความแตกต่างกัน

เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน กฟผ. สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.22 – 4.24

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้  
“ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน กฟผ.

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ เกี่ยวกับการจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.344	2	.672	1.514	.224
		ภายในกลุ่ม	65.250	147	.444		
	รวม		66.593	149			
2.	ความสม่ำเสมอในการได้รับ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ จัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	.452	2	.226	.469	.627
		ภายในกลุ่ม	70.881	147	.482		
	รวม		71.333	149			
3.	ท่านได้รับข่าวสารเรื่องการ จัดการความรู้จากหลายช่องทาง	ระหว่างกลุ่ม	.674	2	.337	.547	.580
		ภายในกลุ่ม	90.500	147	.616		
	รวม		91.173	149			
4.	ท่านคิดว่าช่องทางสื่อสาร ปัจจุบันเหมาะสมอยู่แล้ว	ระหว่างกลุ่ม	.103	2	.051	.078	.925
		ภายในกลุ่ม	96.671	147	.658		
	รวม		96.773	149			
5.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จากวารสาร กฟผ.	ระหว่างกลุ่ม	1.898	2	.949	1.635	.199
		ภายในกลุ่ม	85.362	147	.581		
	รวม		87.260	149			
6.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จากประกาศของ หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	.366	2	.183	.295	.745
		ภายในกลุ่ม	91.074	147	.620		
	รวม		91.440	149			
7.	ท่านต้องการรับข่าวสารจากการ จัดการความรู้จากเว็บไซต์ KM ของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.911	2	1.455	2.227	.111
		ภายในกลุ่ม	96.049	147	.653		
	รวม		98.960	149			

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
8.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จาก Egat TV.	ระหว่างกลุ่ม	1.496	2	.748	.892	.412
		ภายในกลุ่ม	123.337	147	.839		
	รวม		124.833	149			
9.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จากผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2.200	2	1.100	1.614	.203
		ภายในกลุ่ม	100.174	147	.681		
	รวม		102.373	149			
10.	ท่านแสวงหาข้อมูลข่าวสารหรือ โอกาสเพื่อการพัฒนาตนเอง นอกเหนือจากข้อมูลที่ได้รับจาก หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	.530	2	.265	.540	.584
		ภายในกลุ่ม	72.110	147	.491		
	รวม		72.640	149			

จากตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน กฟผ. พบว่า ทุกข้อไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 2.23 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านเข้ารับการอบรม” จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน กฟผ.

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	หน่วยงานสนับสนุนให้โอกาส แก่ท่าน ในการเพิ่มพูนความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.682	2	.841	1.734	.180
		ภายในกลุ่ม	71.278	147	.485		
	รวม		72.960	149			
2.	การอบรมเพิ่มเติมที่ท่านได้รับ เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนา ความรู้ความชำนาญในการ ปฏิบัติงานในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.545	2	.772	1.361	.260
		ภายในกลุ่ม	83.415	147	.567		
	รวม		84.960	149			
3.	ท่านที่ได้รับการอบรมเพิ่มเติม ได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนา คุณภาพงานที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2.410	2	1.205	2.134	.122
		ภายในกลุ่ม	82.984	147	.565		
	รวม		85.393	149			
4.	หน่วยงานให้ความสำคัญต่อเรื่อง พัฒนาบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.575	2	.288	.598	.551
		ภายในกลุ่ม	70.765	147	.481		
	รวม		71.340	149			
5.	ท่านมีความต้องการที่เข้ารับการ อบรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน งานเพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนา ตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.866	2	.433	.732	.483
		ภายในกลุ่ม	87.007	147	.952		
	รวม		87.873	149			
6.	ท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องการ พัฒนาจิตใจและคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	.077	2	.038	.058	.944
		ภายในกลุ่ม	96.997	147	.660		
	รวม		97.073	149			

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
7.	หน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมของท่านในการทำงานและกิจกรรมของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.530	2	.765	1.445	.239
		ภายในกลุ่ม	77.804	147	.529		
	รวม		79.333	149			
8.	ท่านให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมในงานกิจกรรมของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.181	2	.590	1.312	.273
		ภายในกลุ่ม	66.179	147	.450		
	รวม		67.360	149			
9.	บรรยากาศของหน่วยงานทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	3.498	2	1.749	2.905	.058*
		ภายในกลุ่ม	88.502	147	.602		
	รวม		92.000	249			
10.	ท่านให้ความสำคัญใส่ใจที่จะพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	ระหว่างกลุ่ม	2.817	2	1.409	3.508	.032*
		ภายในกลุ่ม	59.023	147	.402		
	รวม		61.840	149			

\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเข้ารับการอบรม” จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน กฟผ. พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน จำนวน 8 ข้อ (ข้อ 1- 8) และอีก 2 ข้อ (ข้อ 9, 10) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้  
“ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน กฟผ.

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	เทคโนโลยี โดยเฉพาะ	ระหว่างกลุ่ม	.303	2	.151	.282	.755
	คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาท อย่างมากการในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ ด้วยความสะดวก	ภายในกลุ่ม	79.031	147	.538		
	รวม		79.333	149			
2.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยี ที่เพียงพอต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	.528	2	.264	.395	.674
		ภายในกลุ่ม	98.066	147	.667		
	รวม		98.593	149			
3.	ท่านมีโอกาสใช้เทคโนโลยีเพื่อ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็น ประจำ	ระหว่างกลุ่ม	1.547	2	.773	1.425	.244
		ภายในกลุ่ม	79.787	147	.543		
	รวม		81.333	149			
4.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยี ที่ทันสมัยอยู่เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	.463	2	.232	.414	.662
		ภายในกลุ่ม	82.210	147	.559		
	รวม		82.673	149			
5.	ท่านต้องการให้หน่วยงานของ ท่านเพิ่มเทคโนโลยีฯ	ระหว่างกลุ่ม	.619	2	.309	.576	.563
		ภายในกลุ่ม	78.881	147	.537		
	รวม		79.500	149			
6.	เทคโนโลยีที่ใช้ช่วยให้ทุกคนใน องค์กรสื่อสารและเชื่อมโยงกัน ได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในองค์กร และกับองค์กรภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	3.507	2	1.754	3.014	.052*
		ภายในกลุ่ม	85.533	147	.582		
	รวม		89.040	149			

\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
7.	เทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดคลังความรู้ขององค์กร (An Institutional Memory) ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้	ระหว่างกลุ่ม	4.187	2	2.094	3.621	.029
		ภายในกลุ่ม	84.986	147	.578		
	รวม		89.173	149			
8.	เทคโนโลยีที่ใช้ทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจและใกล้ชิดผู้มาใช้บริการมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	1.339	2	.669	1.435	.241
		ภายในกลุ่ม	68.555	147	.466		
	รวม		69.893	149			
9.	องค์กรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเน้นความต้องการของผู้ใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.464	2	.732	1.414	.247
		ภายในกลุ่ม	76.109	147	.518		
	รวม		77.573	149			
10.	องค์กรกระตือรือร้นที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้พนักงานสื่อสารเชื่อมโยงกันและประสานงานกันได้ดีขึ้น มาใช้ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.532	2	.266	.444	.642
		ภายในกลุ่ม	88.108	147	.599		
	รวม		88.640	149			

จากตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน กฟผ. พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน (ข้อ 1-5, 7-10) และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ข้อ (ข้อ 6)

เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. จำแนกตามตำแหน่ง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.25 – 4.27

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้  
“ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” จำแนกตามตำแหน่ง

ชื่อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ เกี่ยวกับการจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	.331	2	.166	.368	.693
		ภายในกลุ่ม	66.262	147	.451		
	รวม		66.593	249			
2.	ความสม่ำเสมอในการได้รับ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ จัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	.043	2	.021	.044	.957
		ภายในกลุ่ม	71.290	147	.485		
	รวม		71.333	249			
3.	ท่านได้รับข่าวสารเรื่องการ จัดการความรู้จากหลายช่องทาง	ระหว่างกลุ่ม	.378	2	.189	.306	.737
		ภายในกลุ่ม	90.795	147	.618		
	รวม		91.173	249			
4.	ท่านคิดว่าช่องทางสื่อสาร ปัจจุบันเหมาะสมอยู่แล้ว	ระหว่างกลุ่ม	1.478	2	.739	1.140	.323
		ภายในกลุ่ม	95.295	147	.648		
	รวม		96.773	249			
5.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จากวารสาร กฟผ.	ระหว่างกลุ่ม	1.436	2	.718	.149	.861
		ภายในกลุ่ม	85.824	147	.584		
	รวม		87.260	249			
6.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จากประกาศของ หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	.492	2	1.206	1.872	.157
		ภายในกลุ่ม	90.948	147	.644		
	รวม		91.440	249			
7.	ท่านต้องการรับข่าวสารจากการ จัดการความรู้จากเว็บไซต์ KM ของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	.279	2	.193	.359	.699
		ภายในกลุ่ม	98.681	147	.537		
	รวม		98.960	249			

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
8.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จาก Egat TV.	ระหว่างกลุ่ม	.019	2	.480	1.063	.348
		ภายในกลุ่ม	124.814	147	.452		
	รวม		124.833	249			
9.	ท่านต้องการรับข่าวสารการ จัดการความรู้จากผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	.011	2	.086	.137	.872
		ภายในกลุ่ม	102.362	147	.625		
	รวม		102.373	249			
10.	ท่านแสวงหาข้อมูลข่าวสารหรือ โอกาสเพื่อการพัฒนาตนเอง นอกเหนือจากข้อมูลที่ได้รับจาก หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	.645	2	.206	.492	.612
		ภายในกลุ่ม	71.995	147	.418		
	รวม		72.640	249			

จากตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสาร  
การจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้”  
จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ทุกข้อไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้  
“ด้านเข้ารับการอบรม” จำแนกตามตำแหน่ง

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	หน่วยงานสนับสนุนให้โอกาส แก่ท่าน ในการเพิ่มพูนความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.503	2	.166	.368	.693
		ภายในกลุ่ม	72.457	147	.451		
	รวม		72.960	249			
2.	การอบรมเพิ่มเติมที่ท่านได้รับ เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนา ความรู้ความชำนาญในการ ปฏิบัติงานในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.565	2	.021	.044	.957
		ภายในกลุ่ม	84.395	147	.485		
	รวม		84.960	249	.189		
3.	ท่านที่ได้รับการอบรมเพิ่มเติม ได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนา คุณภาพงานที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	.179	2	.618	.306	.737
		ภายในกลุ่ม	85.214	147	.580		
	รวม		85.393	249			
4.	หน่วยงานให้ความสำคัญต่อเรื่อง พัฒนาบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.359	2	.679	1.140	.323
		ภายในกลุ่ม	69.981	147	.476		
	รวม		71.340	249			
5.	ท่านมีความต้องการที่เข้ารับการ อบรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน งานเพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนา ตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.178	2	.089	1.230	.295
		ภายในกลุ่ม	87.695	147	.596		
	รวม		87.873	249			
6.	ท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องการ พัฒนาจิตใจและคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.411	2	1.205	.398	.672
		ภายในกลุ่ม	94.662	147	.644		
	รวม		97.073	249			

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
7.	หน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมของท่านในการทำงานและกิจกรรมของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	.386	2	.193	.208	.813
		ภายในกลุ่ม	78.948	147	.537		
	รวม		79.333	249			
8.	ท่านให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมในงานกิจกรรมของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	.960	2	.480	.011	.989
		ภายในกลุ่ม	66.400	147	.452		
	รวม		67.360	249			
9.	บรรยากาศของหน่วยงานทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.171	2	.086	.008	.992
		ภายในกลุ่ม	91.829	147	.625		
	รวม		92.000	249			
10.	ท่านให้ความใส่ใจที่จะพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	ระหว่างกลุ่ม	.645	2	.323	.658	.519
		ภายในกลุ่ม	71.995	147	.490		
	รวม		72.640	249			

จากตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเข้ารับการอบรม” จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ทุกข้อไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามตำแหน่ง

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
1.	เทคโนโลยี โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ ด้วยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.503	2	.251	.510	.601
		ภายในกลุ่ม	72.457	147	.493		
	รวม		72.960	249			
2.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีที่เพียงพอต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	.565	2	.282	.492	.612
		ภายในกลุ่ม	84.395	147	.574		
	รวม		84.960	249			
3.	ท่านมีโอกาสใช้เทคโนโลยีเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นประจำ	ระหว่างกลุ่ม	.179	2	.090	.154	.857
		ภายในกลุ่ม	85.214	147	.580		
	รวม		85.393	249			
4.	หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	1.359	2	.680	1.427	.243
		ภายในกลุ่ม	69.981	147	.476		
	รวม		71.340	249			
5.	ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านเพิ่มเทคโนโลยีฯ	ระหว่างกลุ่ม	.178	2	.089	.149	.861
		ภายในกลุ่ม	87.695	147	.597		
	รวม		87.873	249			
6.	เทคโนโลยีที่ใช้ช่วยให้ทุกคนในองค์กรสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในองค์กรและกับองค์กรภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	2.411	2	1.206	1.872	.157
		ภายในกลุ่ม	94.662	147	.644		
	รวม		97.073	249			

ข้อ	รายการ	SOURCE	SS	DF	MS	F-Ratio	F-Prob
7.	เทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดคลังความรู้ขององค์กร (An Institutional Memory) ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้	ระหว่างกลุ่ม	.386	2	.193	.359	.699
		ภายในกลุ่ม	78.948	147	.537		
	รวม		79.333	249			
8.	เทคโนโลยีที่ใช้ทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจและใกล้ชิดผู้มาใช้บริการมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	.960	2	.480	1.063	.348
		ภายในกลุ่ม	66.400	147	.452		
	รวม		67.360	249			
9.	องค์กรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเน้นความต้องการของผู้ใช้	ระหว่างกลุ่ม	.171	2	.086	.137	.872
		ภายในกลุ่ม	91.829	147	.625		
	รวม		92.000	249			
10.	องค์กรกระตือรือร้นที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้พนักงานสื่อสารเชื่อมโยงกันและประสานงานกันได้ดีขึ้น มาใช้ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.411	2	.206	.492	.612
		ภายในกลุ่ม	61.429	147	.418		
	รวม		61.840	249			

จากตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. “ด้านเทคโนโลยี” จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ทุกข้อไม่มีความแตกต่างกัน



ตารางที่ 4.28 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารการจัดการความรู้ ด้านข่าวสารการจัดการความรู้ ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้ และด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ จากตารางที่ 4.7 -4.27

ลำดับ	ลักษณะส่วนบุคคล	ความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้			รวม
		ด้านข่าวสาร KM (จำนวนรายการที่มีความสัมพันธ์)	ด้านการอบรม KM (จำนวนรายการที่มีความสัมพันธ์)	ด้านเทคโนโลยี KM (จำนวนรายการที่มีความสัมพันธ์)	
1	เพศ	2	1	-	3
2	อายุ	-	1	-	1
3	ระดับการศึกษา	2	5	8	15
4	สถานภาพ	-	-	-	-
5	รายได้	2	5	-	7
6	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	-	2	1	3
7	ตำแหน่งงาน	-	-	-	
	รวม	6	14	9	29

จากตารางที่ 4.28 สรุปว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้เป็นบางรายการเท่านั้น หากมองในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน
2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นทางการสื่อสารด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้แตกต่างกัน

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหาสาระข้อเสนอแนะและการปรับปรุงจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ภาคกลาง ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ในส่วนนี้เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามใน 5 เรื่อง คือ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงในเรื่องการจัดการความรู้ การสื่อสาร ด้านข่าวสารการจัดการความรู้ ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ และเรื่องอื่นๆ

จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 พบว่ามีจำนวนมากที่ไม่ได้ตอบคำถาม ดังนั้นจึงมีผู้ตอบคำถามประมาณร้อยละ 32.00 ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.29 แสดงรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 พร้อมทั้งประเด็นข้อเสนอแนะ ทั้ง 5 ประเด็น

ประเด็นที่	ประเด็นข้อเสนอแนะ	จำนวน (150 คน)	ร้อยละ (100.00)
1.	ความรู้ความเข้าใจต่อการจัดการความรู้	64	42.50
2.	ความคิดเห็นด้านข่าวสารการจัดการความรู้	52	34.50
3.	ความคิดเห็นด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้	51	34.00
4.	ความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้	49	32.50
5.	ความคิดเห็นอื่นๆ	25	16.50
	เฉลี่ย	48	32.00

จากตารางที่ 4.29 แสดงรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 พร้อมทั้งประเด็นข้อเสนอแนะทั้ง 5 ประเด็น ผู้ศึกษาได้สรุปข้อมูลเนื้อหาสาระข้อเสนอแนะและการปรับปรุงจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร รวมทั้งความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “การจัดการความรู้” พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อการจัดการความรู้และนำมาใช้ในฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. แม้ว่าจะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “การจัดการความรู้” ในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นว่า การจัดการความรู้มีความสำคัญและเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพของพนักงาน และองค์กร ควรมีการจัดการความรู้เป็นระบบเดียวกันทั้ง กฟผ. กำหนดเป็นนโยบายขององค์กร และมีการ

จัดตั้งคณะทำงานนำนโยบายไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม จัดให้มีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาจากการทำงานตลอดจนการแก้ปัญหาจากหลากหลายสาขาวิชาชีพ เพื่อให้พนักงานทุกระดับได้รับความรู้ โดยรวบรวมความรู้ทั้งหมดเป็นเอกสาร เป็นรูปเล่ม เพื่อให้คนรุ่นหลังหรือเพื่อนร่วมงานได้ศึกษาค้นคว้า มีการปรับปรุงความรู้ในเรื่องต่างๆ ให้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง ไปอย่างรวดเร็ว มีการจงใจหรือกระตุ้นสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยมีรางวัลตอบแทน หากมีการนำความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดไปปฏิบัติหรือต่อยอดให้เกิดความรู้ใหม่ เพื่อให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

2. ปัจจัยทางการสื่อสารการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ต่อความคิดเห็น “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับปานกลางต่อปริมาณและความสม่ำเสมอในการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จึงมีการแสวงหาข้อมูลข่าวสารหรือโอกาสเพื่อการพัฒนาตนเองนอกเหนือจากข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงาน เน้นให้ผู้บริหารพนักงานทุกระดับได้รับการถ่ายทอดอย่างถูกต้องทั่วถึง เนื่องจากฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง มีพื้นที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคด้วย ดังนั้นจะช่วยให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกัน การปฏิบัติงานจะเป็นไปด้วยความราบรื่นและได้รับผลดี การบริหารงาน การตัดสินใจต้องอาศัยการสื่อสาร ควรจัดให้มีการสื่อสารหลากหลายช่องทาง มีการขยายและติดตั้งเครือข่ายระบบ LAN ทั่วทุกหน่วยงานของ กฟผ. ทั่วประเทศโดยใช้ Optic Fiber เน้นการสื่อสารให้ถึงตัวบุคคลโดยตรง

3. ปัจจัยทางการสื่อสารการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ต่อความคิดเห็น “ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้” พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับมากตรงกันว่า การอบรมมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ การพัฒนา ควรเพิ่มเวลาในการอบรมให้มากขึ้น การจัดให้พนักงานเข้ารับการอบรมควรคำนึงถึงประโยชน์ในการนำมาพัฒนางานที่ปฏิบัติอยู่เป็นลำดับแรก ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับได้เข้ารับการอบรมอย่างเท่าเทียมกัน กฟผ. ควรนำระบบ E-Learning มาใช้เพื่อพัฒนาบุคลากร โดยการจัดซื้อหลักสูตรหรือพัฒนาหลักสูตรให้ได้มาตรฐาน พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ให้ความสำคัญต่อเรื่องการพัฒนาจิตใจและคุณธรรมควบคู่กันไปกับการอบรมเพื่อพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร

4. ปัจจัยทางการสื่อสารการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ต่อความคิดเห็น “ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้” พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าเทคโนโลยีโดยเฉพาะคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งการประหยัดพลังงานด้านบุคลากร ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งการพิมพ์งาน ควรมีการปรับปรุงเทคโนโลยีให้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และสภาพแวดล้อม ตลอดจนการจัดให้เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งานของพนักงาน

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ก่อนที่จะดำเนินการให้ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร ควรเริ่มที่การสร้างแรงจูงใจ สร้างทัศนคติ วัฒนธรรมในหน่วยงานก่อน สร้างความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ให้ครอบคลุมพนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานเข้าถึง ประโยชน์ของการจัดการความรู้ได้อย่างแท้จริง พนักงานทุกคนควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ เพื่อให้ทราบถึงองค์ความรู้ของสายงานตามวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ เพื่อนำมาพัฒนาและต่อยอดได้ รวมทั้งการให้รางวัลหรือผลตอบแทนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการนำไปสู่การปฏิบัติงานจริง

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารการจัดการองค์ความรู้ ภูมิศึกษา ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ศึกษาขอเสนอผลการศึกษา ดังนี้

1. การสรุปผลการวิจัย
  - 1.1 วัตถุประสงค์
  - 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย
  - 1.3 ผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ
  - 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย
  - 3.2 ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อการจัดการองค์ความรู้

1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อ

การสื่อสารการจัดการความรู้

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดการองค์ความรู้ ที่ตอบสนองการเรียนรู้ของ

พนักงาน

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารการจัดการองค์ความรู้ ภูมิศึกษา ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กำหนดวิธีการศึกษาไว้ ดังนี้

### 1.2.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง เฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางเท่านั้น จำนวน 150 คน โดยทอแบบสอบถามเท่ากับ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง สามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 150 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

### 1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างจากเอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุงาน และตำแหน่ง ลักษณะคำถามเป็นแบบ เลือกรับตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจคำว่า “การจัดการความรู้” และความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ ด้านข่าวสารการจัดการความรู้ ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ ซึ่งในส่วนที่ 2 มีลักษณะคำถามแบบมาตรา ประมวลค่าของลิแกิร์ต (Likert Rating Scale) โดยคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกประเมินค่า 5 ระดับ เพื่อวัดระดับความคิดเห็น ประกอบด้วย เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิด เพื่อให้แสดงความคิดเห็นทั่วไป ปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะต่อการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร และการสื่อสารการจัดการความรู้

### 1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ได้รับกลับมาจำนวน 150 ชุด จากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 150 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

### 1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test , f-test เป็นต้น

## 1.3 ผลการวิจัย

### 1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานชายมากกว่าหญิง ได้แก่ ชาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 72.70 หญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 อายุ ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.30 ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 สถานภาพสมรส จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 มีรายได้เฉลี่ย 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 ระยะเวลาการทำงาน ในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป ตำแหน่งในองค์กร ส่วนใหญ่เป็น พนักงานปฏิบัติการทั่วไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00

### 1.3.2 ระดับความเข้าใจต่อการจัดการความรู้

พนักงานมีระดับความเข้าใจต่อการจัดการความรู้ของฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ในภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก  $\bar{X} = 3.68$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้อที่ 3 พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. เห็นด้วยต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงาน  $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = .725 อยู่ในระดับมาก

### 1.3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของพนักงานทางการสื่อสารการจัดการความรู้

ปัจจัย “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้” แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความคิดเห็น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. พบว่า อัตราเฉลี่ยโดยรวม  $\bar{X} = 3.36$ , S.D. = 0.77 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้อที่ 10 พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. แสวงหาข้อมูลข่าวสารหรือโอกาสเพื่อการพัฒนาตนเอง นอกเหนือจากข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงาน  $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = .698 อยู่ในระดับมาก

ปัจจัย “ด้านการเข้ารับการอบรม” แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความคิดเห็น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. พบว่า อัตราเฉลี่ยโดยรวม  $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.73 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้อที่ 6 ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ให้ความสำคัญต่อเรื่องการพัฒนาจิตใจและคุณธรรม  $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = .807 อยู่ในระดับมาก

ปัจจัย “ด้านเทคโนโลยี” แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความคิดเห็น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. พบว่า อัตราเฉลี่ยโดยรวม  $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.74 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้อที่ 1 เทคโนโลยี โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์เข้ามามี

บทบาทอย่างมากการในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และอีกอย่างคือประหยัดพลังงานด้านบุคลากร  $\bar{X} = 4.27$  , S.D. = .730 อยู่ในระดับมากที่สุด

และเมื่อสรุปรวมทุกด้านโดยรวม พบว่า มีความคิดเห็น  $\bar{X} = 3.60$  , S.D. = .75 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เป็นด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก

สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความ คิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ของในแต่ละ ด้าน พบว่า

ด้านข่าวสารการจัดการความรู้ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นบางรายการ (6 ข้อ)

ทางด้านการเข้ารับการอบรม พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นบางรายการ (14 ข้อ)

ทางด้านเทคโนโลยี พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นบางรายการ (9 ข้อ)

## 2. อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความจริงของสมมติฐาน ทั้ง 2 ข้อได้ผลการ วิเคราะห์ตามที่ตั้งสมมติฐาน ไว้ดังนี้

2.1 พนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อการจัดการความรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพนักงานฝ่าย ปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงาน ซึ่งไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยใด แต่สอดคล้องกับหลักการของวิจารณ์ พานิช (2548 :11) ที่ได้ให้ ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” ไว้คือ สำหรับนักปฏิบัติ การจัดการความรู้คือเครื่องมือ เพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ (1) บรรลุเป้าหมายพัฒนางาน (2) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน (3) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรการเรียนรู้และ (4) บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน เพื่อที่จะนำองค์กร



ไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO) ซึ่งควรอยู่ในกรอบงานพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development : HR) โดยมีจุดประสงค์ของงานทั้ง KM และ LO คือการพัฒนาตัวบุคลากร จึงควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ในรูปแบบต่างๆ และเมื่อองค์กรพัฒนาไปเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้แล้ว องค์กรควรพัฒนาคนให้เป็นคนดีและคนเก่งและวางแนวทางรักษาคคนเหล่านั้นให้ทำงานกับองค์กรต่อไป

2.2 ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารการจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน ตรงกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐนียา ศิริประพตพิธิ เรื่อง “กระบวนการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจในการจัดการความรู้ขององค์กรที่ได้รับรางวัลด้านคุณภาพ” พบว่ากระบวนการสื่อสารในการจัดการความรู้ขององค์กรต่างๆ แบ่งเป็น 3 ชั้น ชั้นที่ 1 การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ชั้นที่ 2 เชิญชวนให้พนักงานเข้าร่วมในกิจกรรมของการจัดการความรู้ หรือ การเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้ และชั้นที่ 3 การกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยมีช่องทางการสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การพบปะพูดคุยกันในระดับปฏิบัติการ การสื่อสารผ่านเครื่องมือทางเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ของพนักงาน หรือลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความพึงพอใจในการทำงาน

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารการจัดการองค์ความรู้กรณีศึกษา ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลางไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ศึกษาขอเสนอแนะ ดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากการศึกษาพบว่า

3.1.1 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. ต่อการจัดการความรู้โดยรวมมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก แต่ก็มีบางหัวข้อที่ถามว่า ท่านเข้าใจคำว่า “การจัดการความรู้” มากน้อยเพียงใด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำอยู่ ดังนั้นควรจัดให้พนักงานทุกระดับทั้งที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ส่วนกลางและปฏิบัติงานอยู่ที่ต่างจังหวัดเข้ารับการอบรมให้ความรู้ในเรื่องการจัดการความรู้เพิ่มขึ้นอย่างทั่วถึงและครอบคลุม ควรเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เช่น การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ กฟผ. ให้ทุกคนในองค์กรได้รับรู้ และมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยน ปรับปรุงและพัฒนา โดยผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

### 3.1.2 ปัจจัยทางการสื่อสารการจัดการความรู้

- ด้านข่าวสารการจัดการความรู้ โดยรวมพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ควรมีการสื่อสารและการไหลเวียนข่าวสารในองค์กรอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ เพราะอิทธิพลของข่าวสารจะเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในแนวนโยบาย หลักเกณฑ์ วิธีการ และผลกระทบที่เกิดขึ้น ดังนั้นจึงควรมีการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในระดับหน่วยงาน เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ กฟผ. ให้มากขึ้น

- ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้ โดยรวมพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. มีความคิดเห็นในระดับมาก มีบางหัวข้อที่ยังมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือหัวข้อการสร้างบรรยากาศของหน่วยงานให้มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง ดังนั้นผู้บริหารควรจะต้องสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และถ่ายทอดความรู้ โดยคำนึงถึงรางวัล ผลตอบแทน หรือประโยชน์ต่อพนักงาน

- ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ โดยรวมพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง กฟผ. มีความคิดเห็นในระดับมาก อย่างไรก็ตามปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้อย่างมากไม่ว่าจะเป็นการค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด จัดเก็บ เผยแพร่ และแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดพลังงานด้านบุคลากร ฉะนั้น ควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสะดวกต่อการใช้งานอย่างเสมอเพื่อให้องค์กรมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้และความมีส่วนร่วมในการจัดทำ การถ่ายทอดองค์ความรู้ หรือการจัดการความรู้ของคนในองค์กรในหลายๆ กลุ่มงาน

3.2.2 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยทุกระดับและทุกตำแหน่ง รวมถึงศึกษากลุ่มงานอื่นๆ เพื่อให้ผู้บริหารของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ทราบความคิดเห็นที่หลากหลายมากขึ้น

3.2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น และปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นของพนักงาน กฟผ. จากหน่วยงานในสังกัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการถ่ายทอดความรู้ และการจัดการความรู้ของ กฟผ. ได้อย่างครอบคลุม

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา (2546) การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เกศรา รักษาติ (2549) องค์กรแห่งการตื่นรู้ "A waking" Organization กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ปิยาวันทนน์ ประยุคต์ศิลป์
- จิรวัดน์ จีระดีพลัง (2545) "คุณลักษณะส่วนบุคคล และบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อความรู้ในวัฒนธรรมองค์กร" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. วิทยาศาสตร์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย
- จิรวัดน์เอ็กเพรส (2547) การจัดการความรู้ (ออนไลน์) สารสังเขป คั่นคืนวันที่ 15 สิงหาคม 2551 จาก <http://gotoknow.org/blog/krutae47/tag>
- ชุติมา ชัยมุสิก (2550) เอกสารศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาสังคมไทยที่มีผลกระทบต่อ การเกิดปัญหาอาชญากรรม" สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- ชัชวาลย์ วงศ์ประเสริฐ (2548) การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ธรรมมลการพิมพ์
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2549) องค์กรแห่งความรู้:จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ พิมพ์ครั้งที่ 2 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แชนท์โพร์พรีนติ้ง จำกัด
- ธงชัย สมบูรณ์ (2549) จากองค์กรแห่งการเรียนรู้...สู่องค์กรเยี่ยมสุข กรุงเทพมหานคร ปราชญ์สยาม
- นิพนธ์ ขวัญเมือง (2547) "ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการจัดการองค์ความรู้ด้านการผลิตกรณีศึกษา บริษัทศิริวัฒนาอินเตอร์พรีนติ้ง จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. เศรษฐศาสตร์ (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย

- บดินทร์ วิจารณ์ (2547) *การจัดการความรู้...สู่ปัญญาปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- บุญดี บุญญากิจ (2547) *การจัดการความรู้: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- ปฐนียา ศิริประพฤทธิ (2548) “กระบวนการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจในการจัดการความรู้ขององค์กรที่ได้รับรางวัลด้านคุณภาพ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. นิเทศศาสตร์ (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. บัณฑิตวิทยาลัย
- ประพนธ์ ผาสุกยี่ด (2547) *การจัดการความรู้ (KM) ฉบับขับเคลื่อน LO* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไยไหม
- ประพนธ์ ผาสุกยี่ด (2547) *การจัดการความรู้ฉบับมือใหม่หัดขับ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไยไหม
- ประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (2549) เรื่อง นโยบายคุณภาพ กฟผ.
- ประกาศธุรกิจระบบส่ง (2548) เรื่อง นโยบายด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้
- ประกาศฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง (2550) เรื่อง นโยบายคุณภาพ
- พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) *การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ = Knowledge management* กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- พสุ เดชะรินทร์ (2548) “มองมุมใหม่” กรุงเทพธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (มีนาคม)
- วศิน แจ่งบำรุง (2548) “ความคิดเห็นของวิศวกรที่มีต่อการนำแนวความคิดของการจัดการองค์ความรู้มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทสแปนซ์ (ไทยแลนด์) จำกัด” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. บริหารธุรกิจ (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย
- วิจารณ์ พานิช (2548) *การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สุภาพใจ

แหวรัตน์ ชีพชูเชาวน์ (2540) “ความคิดเห็นของพนักงานองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย  
ที่มีต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์).  
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ (รัฐศาสตร์) บริหารธุรกิจ (บริหารธุรกิจ)  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) (The Knowledge Management Institute)  
(ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 15 สิงหาคม 2551 <http://www.kmi.or.th/>

สุมาลี ดานันชัย (2539) “ความคิดเห็นของพนักงานคุมประพฤติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน  
คุมประพฤติสตรี” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สังคมวิทยาประยุกต์). สังคมวิทยาและมา  
นายวิทยา (สังคมวิทยาประยุกต์) มหาวิทยาลัยมหิดล. บัณฑิตวิทยาลัย

สำนักบัณฑิตศึกษา (2546) คู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำนักพิมพ์  
บัณฑิตศึกษามสธ.

## ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย**





**ภาคผนวก ข**

**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถาม

เรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารการจัดการองค์ความรู้”  
กรณีศึกษา ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและข้อเท็จจริงมากที่สุด เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร โดยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจต่อการจัดการองค์ความรู้และความคิดเห็นทางการสื่อสารการจัดการความรู้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและการปรับปรุง

## ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

## 1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

## 2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. ปริญญาเอก

## 4. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่

## 5. รายได้

1. ต่ำกว่า 20,000

2. 20,000 – 30,000

3. 30,001 – 40,000

4. 40,001- 50,000

5. 50,001 ขึ้นไป

## 6. ระยะเวลาการทำงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1. น้อยกว่า 5 ปี

2. 5-10 ปี

3. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

## 7. ตำแหน่งของท่านในองค์กร

- ( ) 1. ผู้บริหารระดับหัวหน้ากองและเทียบเท่าขึ้นไป  
 ( ) 2. ผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกและเทียบเท่าขึ้นไป  
 ( ) 3. พนักงานปฏิบัติการทั่วไป

## ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจกับคำว่า “การจัดการความรู้” และความคิดเห็นทางการจัดการความรู้

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ซึ่งประเด็นคำถาม ส่วนนี้เป็นการแสดงความคิดเห็นต่อการจัดการองค์ความรู้ของหน่วยงานและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ที่จะส่งผลให้การพัฒนาบุคลากรในปัจจุบันสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต มากน้อยเพียงใด โดยการ แสดงระดับความเห็นด้วยตั้งแต่เห็นด้วยมากที่สุด ไปจนถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “การจัดการความรู้” (Knowledge Management)</b>					
1. ท่านเข้าใจคำว่า “การจัดการความรู้” มากน้อยเพียงใด					
2. ท่านต้องการที่จะเรียนรู้ในเรื่องการจัดการความรู้					
3. ท่านเห็นด้วยต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงาน					
4. ท่านเห็นด้วยว่าหน่วยงานมีความพร้อมที่จะนำการจัดการความรู้มาใช้					
5. หน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมที่จะนำการจัดการความรู้มาใช้					
6. การนำการจัดการความรู้มาใช้ในปัจจุบันสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร					
7. ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดว่าการนำการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงานจะประสบความสำเร็จ					
8. การนำการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงานทำให้พนักงานเพิ่มความรู้ในงานมากขึ้น					
9. การนำการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
10. การจัดการความรู้ นำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้					
11. ท่านต้องการที่จะเข้าร่วมและเรียนรู้การจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน					
12. ท่านเห็นด้วยที่มีเว็บไซต์การจัดการความรู้ เพื่อร่วมศึกษาและแสดงความคิดเห็น					
13. ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการเข้าเว็บไซต์การจัดการความรู้เป็นประจำ					
14. ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เข้าร่วม “การจัดการความรู้” ขององค์กร					
15. ท่านพร้อมที่จะแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทางการสื่อสารของ กฟผ.</b>					
<b>ด้านข่าวสารการจัดการความรู้ :</b>					
1. ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับการจัดการความรู้					
2. ความสม่ำเสมอในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้					
3. ท่านได้รับข่าวสารเรื่องการจัดการความรู้จากหลายช่องทาง					
4. ท่านคิดว่าช่องทางการสื่อสารปัจจุบันเหมาะสมอยู่แล้ว					
5. ท่านต้องการรับข่าวสารการจัดการความรู้จากวารสาร กฟผ.					
6. ท่านต้องการรับข่าวสารการจัดการความรู้จากประกาศของหน่วยงาน					
7. ท่านต้องการรับข่าวสารจากการจัดการความรู้จากเว็บไซต์ KMของหน่วยงาน					
8. ท่านต้องการรับข่าวสารการจัดการความรู้จาก Egat TV.					
9. ท่านต้องการรับข่าวสารการจัดการความรู้จากผู้บังคับบัญชา					
10. ท่านแสวงหาข้อมูลข่าวสารหรือโอกาสเพื่อการพัฒนาตนเองนอกเหนือจากข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงาน					
<b>ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้ :</b>					
1. หน่วยงานสนับสนุนให้โอกาสแก่ท่าน ในการเพิ่มพูนความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง					
2. การอบรมเพิ่มเติมที่ท่านได้รับเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการพัฒนาความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานในหน้าที่					
3. ท่านที่ได้รับการอบรมเพิ่มเติมได้นำความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบ					
4. หน่วยงานให้ความสำคัญต่อเรื่องพัฒนาบุคลากร					
5. ท่านมีความต้องการที่เข้ารับการอบรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานเพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนาตนเอง					
6. ท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องการพัฒนาจิตใจและคุณธรรม					
7. หน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมของท่านในการทำงานและกิจกรรมของหน่วยงาน					
8. ท่านให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมในงานกิจกรรมของหน่วยงาน					
9. บรรยากาศของหน่วยงานทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง					
10. ท่านให้ความใส่ใจที่จะพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ :</b>					
1.เทคโนโลยี โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทอย่างมากการในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และอีกอย่างคือประหยัดพลังงานด้านบุคลากร					
2. หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีที่เพียงพอต่อความต้องการ					
3. ท่านมีโอกาสใช้เทคโนโลยีเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นประจำ					
4. หน่วยงานของท่านมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ					
5. ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านเพิ่มเทคโนโลยีทางการสื่อสาร					
6. เทคโนโลยีที่ใช้ช่วยให้ทุกคนในองค์กรสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในองค์กรและกับองค์กรภายนอก					
7. เทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดคลังความรู้ขององค์กร (An Institutional Memory) ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้					
8. เทคโนโลยีที่ใช้ทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจและใกล้ชิดผู้มาใช้บริการมากขึ้น					
9. องค์กรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเน้นความต้องการของผู้ใช้					
10. องค์กรกระตือรือร้นที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้พนักงานสื่อสารเชื่อมโยงกันและประสานงานกันได้ดีขึ้น มาใช้ในองค์กร					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและการปรับปรุง**

**คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะแนวทางและการปรับปรุงในการจัดการองค์ความรู้**

**เรื่อง การจัดการความรู้**

ข้อเสนอแนะ :

**เรื่อง การสื่อสาร “ด้านข่าวสารการจัดการความรู้”**

ข้อเสนอแนะ :

**เรื่อง การสื่อสาร “ด้านการเข้ารับการอบรมการจัดการความรู้”**

ข้อเสนอแนะ

**เรื่อง การสื่อสาร “ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้”**

ข้อเสนอแนะ

**เรื่อง อื่นๆ**

ข้อเสนอแนะ

**ภาคผนวก ค**

**ประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**





ประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ที่ 21/2549

เรื่อง นโยบายคุณภาพ กฟผ.

---

เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพของ กฟผ. มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน และมีการบูรณาการ  
อย่างเป็นระบบ ผู้ว่าการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้ยกเลิกการใช้บังคับของประกาศ บมจ.กฟผ. ที่ 8/2549 เรื่อง  
นโยบายคุณภาพ

ข้อ 2 นโยบายคุณภาพ กฟผ. เป็นดังนี้

“ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กร สู่วิถีความเป็นเลิศทางธุรกิจ  
โดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน”

จึงประกาศมาเพื่อทราบและเป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการ

ประกาศ ณ วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2549

(นายไกรสิทธิ์ วรรณสุต)

ผู้ว่าการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ฝ่ายพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัย

โทร. 65050-5



## ประกาศธุรกิจระบบส่ง

ที่ 3/2548

## เรื่อง นโยบายด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้

เพื่อให้ธุรกิจระบบส่งเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ และสามารถจัดการความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้จัดการใหญ่ธุรกิจระบบส่ง จึงกำหนดนโยบายด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ ดังต่อไปนี้

1. ให้ทุกหน่วยงานดำเนินการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และจัดการองค์ความรู้ไปในทิศทางเดียวกันตามแผนแม่บทที่กำหนดไว้
2. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับเป็นแบบอย่างในการแบ่งปันความรู้และไฟ้เรียนไฟ้รู้อยู่เสมอ
3. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล ทีมงาน หน่วยงานและองค์กร
4. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการเผยแพร่ แบ่งปันความรู้ โดยเน้นให้เกิดความรอบรู้และความเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจระบบส่ง
5. สนับสนุนการพัฒนาคลังความรู้ขององค์กรให้เป็นแหล่งเรียนรู้โดยเน้นความรู้หลักขององค์กรเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่น

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 16 พฤศจิกายน 2548

(นายคำผุย จีราระรินศักดิ์)

ผู้จัดการใหญ่ธุรกิจระบบส่ง

ฝ่ายบริหารธุรกิจระบบส่ง

โทร.62323



**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ</b>	นางสุนีย์ ก่อคุณากร
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	5 พฤศจิกายน 2510
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
<b>ประวัติการศึกษา</b>	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ (บัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนนทบุรี
<b>สถานที่ทำงาน</b>	ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
<b>ตำแหน่ง</b>	นักบัญชี ระดับ 7