

การสร้างและจัดเก็บองค์ความรู้ของฝ่ายพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

อัญฉรา วงษา¹ และ ณมน จีรังสุวรรณ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและจัดเก็บองค์ความรู้ของฝ่ายพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ประกอบด้วย การสร้างองค์ความรู้ 8 เรื่อง การจัดเก็บองค์ความรู้ด้วยโปรแกรม EGAT Knowledge Capture และการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยต่อรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ กฟผ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองเป็นผู้บริหารระดับสูง 9 คน และบุคลากร 21 คน เลือกแบบเจาะจงจากกลุ่มประชากรฝ่ายพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยจำนวน 115 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แผนปฏิบัติการ KM/LO ฝ่ายพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยปี 2552 โปรแกรม EGAT Knowledge Capture และแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยต่อรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ กฟผ. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. ซึ่งผลการวิจัยพบว่า องค์ความรู้ที่สร้างขึ้น 8 เรื่องและจัดเก็บด้วยโปรแกรม EGAT Knowledge Capture สอดคล้องกับโมเดลวงจรความรู้ ของ Nonaka and Takeuchi (1995) ในส่วนของ SEC และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยซึ่งส่วนใหญ่เป็นบุคลากรชาย มีอายุระหว่าง 40 - 50 ปี มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับ 8-9 และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้ของฝ่ายพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ กฟผ. อยู่ในระดับดี เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : การสร้างองค์ความรู้, การจัดเก็บองค์ความรู้ และ วงจรความรู้

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน E-mail: anchara.w@egat.co.th

The Creation and the Capture of Knowledge for Quality and Safety Development Division Electricity Generating Authority of Thailand

Anchara Vongsa^{1*} and Namon Jeerungsuwan²

Abstract

The purpose of this study is creating and capturing knowledge of Quality and Safety Development Division, Electricity Generating Authority of Thailand (EGAT) that consisted of the process of creating eight knowledge, the process of capturing knowledge by EGAT Knowledge Capture program and studied the opinion of Quality and Safety Development Division's employees for knowledge capturing model via EGAT intranet network. The studied samples were three top managements and twenty-one involving KM activities employees selected by purposive sampling from one hundred and fifteen employees. The research tools consisted of KM action plan : year 2009, EGAT Knowledge Capture program and the questionnaire. Data was analyzed by mean and standard deviation. The result of research was shown that :

Eight created knowledge capturing by EGAT Knowledge Capture program complied with Knowledge Spiral or SECI model of Nonaka and Takeuchi (1995) in part of S(Socialization) E(Externalization) C(Combination) and most of the studied samples were male, age between 40-50, education over bachelor's degree, job position level between 8-9 and job experience more than 25 years had expressed an optimistic point of view towards knowledge capturing model via EGAT intranet network and agreed that this could be classified in the level reaching satisfaction as previously assumed.

Keywords : Knowledge Creation, Knowledge Capture, Knowledge Spiral

¹ Master Degree Student, Department of Educational Technology, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

² Assistant Professor, Department of Educational Technology, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, E-mail: namon9@hotmail.com

* Corresponding Author E-mail: anchara.w@egat.co.th

1. บทนำ

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2511 ดำเนินกิจการด้านพลังงานไฟฟ้า โครงสร้างการบริหารงานประกอบด้วยผู้ว่าการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย รองผู้ว่าการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 8 สายรอง และผู้อำนวยการฝ่ายที่สังกัดสายรองฯ จำนวน 85 หน่วยงาน (พ.ศ. 2551) โดยแยกตามภารกิจที่รับผิดชอบของแต่ละสายรองฯ [1] ฝ่ายพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัย (อคก.) เป็นหน่วยงานหนึ่งใน 9 ฝ่ายที่สังกัดรองผู้ว่าการบริหาร โดยมีภารกิจหลักในการให้คำปรึกษาแนะนำ ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพ เพิ่มผลผลิต ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน กำหนดเกณฑ์ และกำกับให้มีการดำเนินการด้านสุขศาสตร์อุตสาหกรรม วิศวกรรมความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การประเมินความเสี่ยง ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการบริหารและจัดการฝึกอบรม รวมทั้งการให้ความรู้ทั้งภาควิชาการและการปฏิบัติ ศึกษา วิจัย พัฒนา เพื่อปรับปรุงและส่งเสริมให้มีสิ่งประดิษฐ์หรือนวัตกรรมที่จะช่วยเสริมงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงจัดทำฐานข้อมูลและการนำเสนอรายงานการวิเคราะห์ให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องจากภารกิจของ อคก. ดังกล่าว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

ในปัจจุบันการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้ง กฟผ. จะอยู่ในรูปแบบของการฝึกอบรมทั่วไป ซึ่งความรู้ที่ได้ ยังไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการในการเรียนรู้ของบุคลากร จึงทำให้ต่างคนต่างค้นหาวิธีการเรียนรู้ความรู้ในเชิงลึกเพิ่มเติมด้วยตนเอง ซึ่งแต่ละคนก็จะมีศักยภาพในการค้นหาความรู้แตกต่างกันไป และความรู้ที่ได้รับเพิ่มเติมก็จะเก็บไว้กับตนเป็นส่วนใหญ่ โดยไม่ได้มีการถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน เมื่อบุคลากร

เกษียณอายุหรือเออร์ลี่รีไทร์จากหน่วยงาน องค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวก็จะติดตามออกไปด้วย โดยไม่ได้มีการถ่ายทอดให้กับผู้รับช่วงงานหรือบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความสูญเสียอย่างมหาศาลกับหน่วยงาน อคก. ในด้านของการสืบทอดองค์ความรู้ และสาเหตุดังกล่าวก็เกิดขึ้นกับหลายหน่วยงานใน กฟผ.

กฟผ. ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสูญเสียองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นอย่างมหาศาล จึงได้กำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรประจำปี พ.ศ. 2552 - 2556 ให้ทุกสายรองผู้ว่าการถือเป็นแผนงานสำคัญที่ต้องปฏิบัติตามเพื่อดำเนินการในด้านการจัดการความรู้ สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ไว้สำหรับถ่ายทอดองค์ความรู้ให้บุคลากรในรุ่นต่อ ๆ ไป

การสนองตอบต่อนโยบายของฝ่ายบริหารในการจัดการความรู้ของ อคก. ได้พิจารณาถึงการดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนแม่บทการจัดการความรู้เพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กฟผ. ปี พ.ศ. 2552 - 2556 และแผนปฏิบัติการด้านการจัดการความรู้ของสายงานรองผู้ว่าการบริหารที่ อคก. สังกัด ประกอบกับการศึกษา ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษาจากหน่วยงานตัวอย่างใน กฟผ. ที่ประสบความสำเร็จในการสร้างการจัดการความรู้ กำหนดเป็นแผนการจัดการความรู้ มีการดำเนินการตามกิจกรรมในแผนฯ มีการวัดผลความสำเร็จตามแผน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ

การสร้างและจัดเก็บองค์ความรู้ใน อคก. ต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ ทั้งทรัพยากรงบประมาณที่ใช้ รวมทั้งโปรแกรมที่จะใช้จัดเก็บองค์ความรู้ ซึ่งโปรแกรม EGAT Knowledge Capture ของสายงานรองผู้ว่าการผลิตไฟฟ้า (รวฟ.) เป็นโปรแกรมที่ไม่มีลิขสิทธิ์ ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้จัดเก็บองค์ความรู้โดยตรง ความโดดเด่นของโปรแกรมอยู่ที่สามารถจัดเก็บองค์ความรู้ที่เป็นข้อความทั่วไป (Text) หรือ รูปภาพ (Image) หรือ วิดีโอ (Video) หรือ ไฟล์ในชุดไมโครซอฟท์ออฟฟิศ (Microsoft Office) หรือ ไฟล์นามสกุลเอสดับเบิลยูเอฟ (swf) หรือ ไฟล์นามสกุลพีดีเอฟ (pdf) ได้

จากข้อมูลดังกล่าว จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บองค์ความรู้ของ อคก. ด้วยโปรแกรม EGAT Knowledge Capture เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้ามาสืบค้นข้อมูลองค์ความรู้ที่จัดเก็บได้โดยง่าย

2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2.1 เพื่อสร้างองค์ความรู้ของฝ่ายพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัย

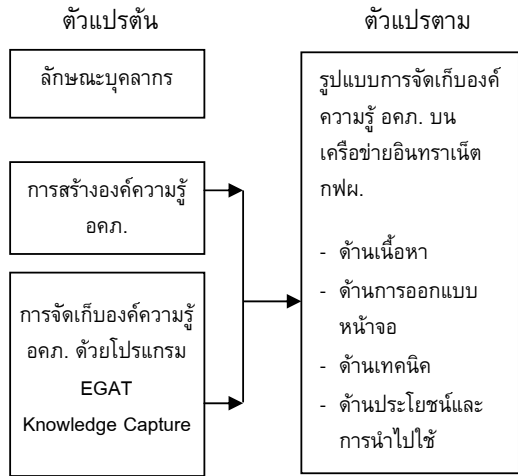
2.2 เพื่อจัดเก็บองค์ความรู้ของฝ่ายพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยด้วยโปรแกรม EGAT Knowledge Capture

2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยต่อรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3. สมมติฐานการวิจัย

ความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยต่อรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับดี

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย



5. วัสดุอุปกรณ์และวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรใน อคก. จำนวนทั้งสิ้น 115 คน (ปี 2551) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง 9 คน และพนักงานจำนวน 21 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง ทำการประเมินแบบสอบถามความคิดเห็นต่อรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้ของ อคก. บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ กฟผ. เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยองค์ความรู้ของ อคก. ที่ได้รับการอนุมัติให้จัดทำ 8 เรื่อง

ลำดับที่	รายละเอียดกิจกรรม	เป้าหมาย	ปี 2552												ผู้รับผิดชอบ		
			ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4			
1	ทบทวน/จัดตั้งคณะกรรมการ / คณะทำงาน KM/LO ระดับฝ่าย	5	5														อคก.
2	ประกาศใช้ใบของของ กฟผ. / รายงาน / ฝ่าย	10	5														อคก.
3	อบรม / สัมมนา / คู่มือ หรือสื่อวีซีดี เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ กฟผ. / รายงาน	5	2.5	2.5				2.5	2.5								ศจย. อคก.
4	สำรวจ / รวบรวมองค์ความรู้ของฝ่าย	5	5														ทุกหน่วยงาน
5	จัดทำบัญชีสาระสำคัญของความรู้ที่เลือกและองค์ความรู้ที่ตรงกับกิจกรรม	15	5	5	5												ทุกหน่วยงาน
6	ให้ความเห็นชอบ อย่างน้อย 4 เรื่อง	10						10									ศจย. อคก.
7	สื่อสารด้วยวิธีการต่าง ๆ จัดอบรมสัมมนาภายใน/นอก กฟผ.	5	2.5						2.5								ศจย. อคก.
8	จัดทำองค์ความรู้ที่ได้รับความเห็นชอบจาก ศจย.-รท.	30								10	10	10					ศจย. อคก.
9	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ในเครือข่าย อย่างน้อย 1 เรื่อง	5												5			ศจย. อคก.
10	รวบรวมสรุปองค์ความรู้ 4 คนต่อ 8 และข้อ 9 ที่มีการปรับปรุงแล้ว ศจย.-รท.	5													5		ศจย. อคก.
11	สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผน แผนปฏิบัติการฝ่าย	5							2.5							2.5	ศจย. อคก.
23	รวม	100	10	15	7.5	5	12.5	12.5	15	15	5	0	2.5				
24	รวมค่าจ้างภายนอกเป้าหมาย (Cumulative Target Planning)																
25	รวมค่าจ้างภายนอกเป้าหมาย (Cumulative Total Progress)																
26	Target Bar																
27	Actual Bar																

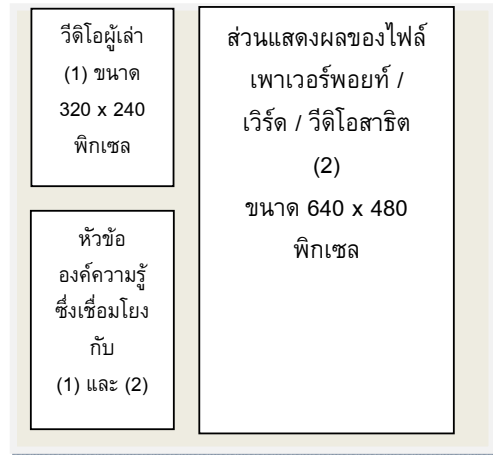
รูปที่ 1 : แผนปฏิบัติการ KM/LO อคก. ปี 2552

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 1. แผนปฏิบัติการ KM/LO ของ อคท. ปี 2552 2. โปรแกรม EGAT Knowledge Capture และ 3. แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร อคท. ต่อรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้บนเครือข่ายอินทราเน็ตของ กพพ.

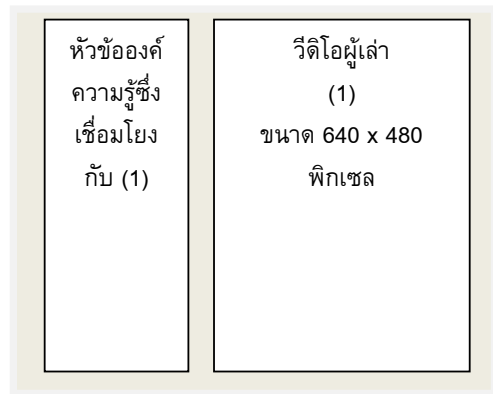
จากรูปที่ 1 แผนปฏิบัติการ KM/LO อคท. ปี 2552 ได้กำหนดกิจกรรมที่เป็นกระบวนการสอดคล้องกัน ตั้งแต่ทบทวนและจัดตั้งคณะทำงานฯ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ประกาศนโยบายด้าน KM/LO กำหนดเป้าหมายปี 2552 จัดอบรม สัมมนา ดูงานหรือเข้าร่วมกิจกรรมกับสายงานอื่น สํารวจและรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นของหน่วยงาน จัดทำบัญชีองค์ความรู้ที่เป็น Tacit Knowledge [2] คัดเลือกองค์ความรู้สำคัญเพื่อจัดทำในปี 2552 จำนวน 8 เรื่องเสนอผู้บริหารเพื่ออนุมัติให้สามารถดำเนินการจัดเก็บองค์ความรู้ได้ในรูปแบบที่เหมาะสม อีกทั้งสื่อสารกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ โดยจัดกิจกรรม 3 รูปแบบได้แก่ KM วิชาการ เป็นการให้ความรู้ที่เป็น Explicit Knowledge [2], Story Telling [3] เป็นเรื่องเล่าจากทักษะประสบการณ์ตรงของผู้เล่าให้แก่ผู้สนใจ และ CoP [4] เป็นกลุ่มคนที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องเดียวกันมาแลกเปลี่ยนความรู้กัน ซึ่งองค์ความรู้ 8 เรื่องที่สร้างขึ้นและจัดเก็บ ใช้ CoP เป็นเครื่องมือ

การสร้างองค์ความรู้ อคท. ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษารูปแบบการสร้างองค์ความรู้ที่เหมาะสมเพื่อจัดเก็บในโปรแกรม EGAT Knowledge Capture (มี 2 รูปแบบ)
2. กำหนดข้อตกลงกับกลุ่ม CoP ให้ชัดเจนและเข้าใจตรงกันในทางปฏิบัติ
3. ตัดวิดีโอเป็น scene ย่อย ๆ ให้สอดคล้องกับหัวข้อองค์ความรู้ตามรูปแบบ 1 และ 2 ที่กำหนด
4. ใส่กราฟฟิกประกอบในวิดีโอ
5. ตรวจสอบ / ปรับปรุง / แก้ไข เพื่อเตรียมจัดเก็บด้วยโปรแกรม EGAT Knowledge Capture



รูปที่ 2 : การจัดเก็บองค์ความรู้ในโปรแกรม EGAT Knowledge Capture - รูปแบบที่ 1



รูปที่ 3 : การจัดเก็บองค์ความรู้ในโปรแกรม EGAT Knowledge Capture - รูปแบบที่ 2

การจัดเก็บองค์ความรู้ของ อคท. ด้วยโปรแกรม EGAT Knowledge Capture มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาการใช้งานโปรแกรม EGAT Knowledge Capture
2. ติดตั้งโปรแกรม EGAT Knowledge Capture
3. การใช้โปรแกรม EGAT Knowledge Capture
4. ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาประเมินเนื้อหาองค์ความรู้ที่จัดเก็บ และ ผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตสื่อประเมินความเหมาะสมของการใช้โปรแกรม EGAT Knowledge Capture จัดเก็บองค์ความรู้ของ อคท.

ในการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากร อคภ. ต่อรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ กฟผ. ผู้วิจัยได้นำองค์ความรู้ที่จัดเก็บด้วยโปรแกรม EGAT Knowledge Capture แล้วเสร็จไปวางในเว็บบไซต์ KM ของสายงาน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้เข้ามาใช้งานและทำการประเมินความคิดเห็นต่อรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้ของ อคภ. บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ กฟผ. โดยมีขั้นตอนดำเนินงานวิจัยดังนี้

1. ประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม [5] พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ทุกข้อ

2. นำแบบสอบถามไปใช้งานกับกลุ่มตัวอย่าง

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างองค์ความรู้และจัดเก็บด้วยโปรแกรม EGAT Knowledge Capture ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2552 ตามแผนปฏิบัติการ KMLO ของ อคภ. ปี 2552 ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บองค์ความรู้ของ อคภ. ในเซิร์ฟเวอร์ของสายงานแล้วเสร็จในวันที่ 30 มกราคม 2553 และหลังจากนั้นกลุ่มตัวอย่างได้ทดลองใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามภายในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2553

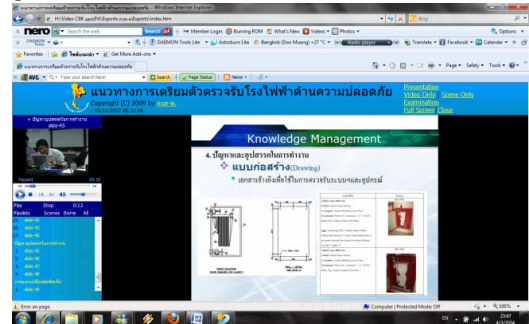
7. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะบุคลากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์โดยวิธีหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

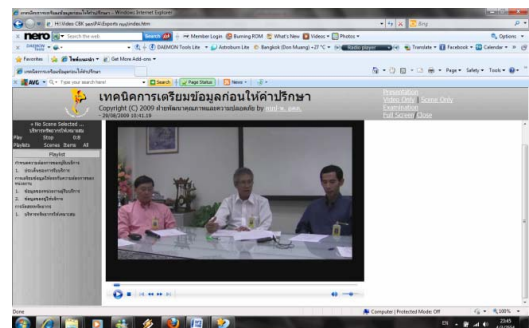
7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้ ของ อคภ. บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ กฟผ. ในแต่ละด้าน วิเคราะห์โดยวิธีการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) [6]

8. ผลการวิจัย

8.1 องค์ความรู้ของ อคภ. ทั้ง 8 เรื่องที่สร้างขึ้นและจัดเก็บในโปรแกรม EGAT Knowledge Capture 2 รูปแบบ ดังตัวอย่างต่อไปนี้



รูปที่ 4 : องค์ความรู้เรื่อง แนวทางการเตรียมตัวตรวจรับโรงไฟฟ้าด้านความปลอดภัย (รูปแบบที่ 1)



รูปที่ 5 : องค์ความรู้เรื่อง เทคนิคการเตรียมข้อมูลก่อนให้คำปรึกษาด้านความปลอดภัย (รูปแบบที่ 2)

8.2 ผลการศึกษาลักษณะบุคลากรของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลการประเมินความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับสูงของ อคภ. 9 คน และบุคลากร อคภ. ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดการความรู้ 21 คนต่อรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้ของ อคภ. บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ กฟผ. ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย โดยเป็นเพศชาย 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 และเป็นเพศหญิง 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 10 คน

คิดเป็นร้อยละ 33.30 กลุ่มอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และกลุ่มอายุน้อยที่สุดเป็นกลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ในด้านการศึกษาพบว่าสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และมีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับ 8-9 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมามีตำแหน่งงานระดับ 6-7 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ตำแหน่งงานระดับ 10 ขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 และมีระดับ 5 ลงมาน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.34 รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 16 – 25 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 5 – 15 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ตามลำดับ และ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ไม่มีเลย

สรุปได้ว่าเพศชายมีจำนวนมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับ 8-9 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 25 ปี

8.3 ผลการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากร อคภ. ต่อรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ กฟผ.

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลการประเมินความคิดเห็นของบุคลากร อคภ. ต่อรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ กฟผ. ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของ อคภ. 9 คน และ บุคลากร อคภ. ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมการจัดการความรู้ 20 คน โดยหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ผลการประเมินความคิดเห็นโดยรวมด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินพบว่า ความถูกต้องในการเชื่อมโยงข้อความกับวิดีโอ มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าข้ออื่น คือค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44

ผลการประเมินความคิดเห็นโดยรวมด้านการออกแบบหน้าจอ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินพบว่า ความเหมาะสมในการจัดวางข้อความในกรอบ มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าข้ออื่น คือค่าเฉลี่ย 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57

ผลการประเมินความคิดเห็นโดยรวมด้านเทคนิคอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินพบว่า ความถูกต้องในการแสดงผลภาษาไทย มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าข้ออื่น คือค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46

ผลการประเมินความคิดเห็นโดยรวมด้านประโยชน์และการนำไปใช้ อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินพบว่า เนื้อหาเป็นองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าข้ออื่น คือค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35

สรุปได้ว่าจากสมมติฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยต่อรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับดี นั้น ผลการทดสอบพบว่า บุคลากร อคภ. มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้ของ อคภ. บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ กฟผ. อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.50) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

9. อภิปรายผล

9.1 การสร้างองค์ความรู้ของ อคภ.

ในการสร้างองค์ความรู้ของ อคภ. สอดคล้องกับโมเดล Knowledge Spiral หรือ SECI Model หรือ วงจรความรู้ของ Nonaka and Takeuchi (1995) [7] ดังนี้

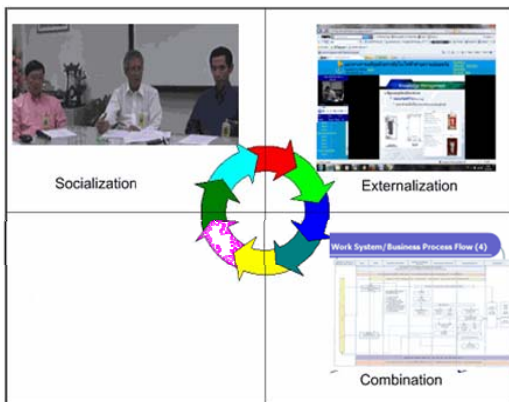
9.1.1 Socialization (S) เป็นการแบ่งปันถ่ายทอด และสร้างความรู้ จาก Tacit Knowledge ไปสู่

Tacit Knowledge ได้แก่การถ่ายทอดทักษะ และ ประสบการณ์ จากผู้เล่าซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น โดย ผู้ที่อยู่ในกลุ่ม CoP เดียวกันสามารถรับความรู้จากการ สังเกต ซักถาม หรือจากการลงมือปฏิบัติได้

9.1.2 Externalization (E) เป็นการแบ่งปัน ถ่ายทอด และสร้างความรู้ จาก Tacit Knowledge ไปสู่ Explicit Knowledge ได้แก่ การเก็บรวบรวมความรู้ที่ได้ จากผู้เล่า แปลงเป็นสื่อการเรียนรู้ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดเก็บในรูปแบบ ของไฟล์ html ด้วยโปรแกรม EGAT Knowledge Capture ซึ่งบุคลากร อคม. และ กฟผ. สามารถเข้ามาเรียนรู้ได้ง่าย

9.1.3 Combination (C) ความรู้ที่ได้มาจากผู้เล่า แต่ละคนในเรื่องเดียวกัน หรือ ได้จากเอกสารความรู้ของ ผู้เล่า ได้มีการสรุปหา best practice ของความรู้นั้น ก่อนที่ จะนำไปจัดเก็บด้วยโปรแกรม EGAT Knowledge Capture ทำให้ได้องค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้เป็นมาตรฐานงานได้

9.1.4 Internalization (I) เป็นการแบ่งปัน ถ่ายทอด และสร้างความรู้ จาก Explicit Knowledge ไปสู่ Tacit Knowledge นั้น เนื่องจาก อคม. เพิ่งเริ่มมี การสร้างและจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบในปี 2552 จึงยังไม่ได้ดำเนินการในส่วนนี้



รูปที่ 6 : การสร้างองค์ความรู้ของ อคม. สอดคล้องกับ Knowledge Spiral ในส่วนของ SEC

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 สร้างเว็บบอร์ดเพื่อให้ผู้ใช้งานได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อจะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบ การจัดการความรู้ให้ดียิ่งขึ้น

10.2 หาเครื่องมือในการจัดเก็บองค์ความรู้ให้มี ประสิทธิภาพดีขึ้นกว่าเดิม โดยพิจารณาถึงลักษณะงาน พฤติกรรมหรือวัฒนธรรมในหน่วยงานของผู้ใช้งานด้วย

10.3 มีการประเมินผลเชิงคุณภาพ เพื่อสะท้อนให้ เห็นถึงความสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ใน องค์กร

11. เอกสารอ้างอิง

- [1] การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. เกี่ยวกับ กฟผ. / ประวัติความเป็นมา. สาระสังเขป สืบค้น วันที่ 9 สิงหาคม 2551 จาก http://www.egat.co.th/th/index.php?option=com_content&task=view&id=25&Itemid=37
- [2] วารสารนักบริหาร. การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในมุมมองนักบริหารรุ่นใหม่. เดือน มกราคม-มีนาคม 2548 หน้า 65-69.
- [3] ประพนธ์ ผาสุกยัต. การจัดการความรู้ KM ฉบับ ชับเคลื่อน (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ไยใหม่, 2550.
- [4] กรมโยธาธิการและผังเมือง. (16 สิงหาคม 2549). CoP. (ออนไลน์). สืบค้นวันที่ 12 มกราคม 2552, http://opens.dpt.go.th/dpt_kmcenter/index.php?option=com_content&task=view&id=24&Itemid=1
- [5] ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัย ทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการวัดผลและวิจัยทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538.
- [6] กานดา พูนลาภทวี. สถิติเพื่อการวิจัย, 2539.
- [7] Ikujiro, Nonaka., and Hirotaka, Takeuchi. **How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation.**, 1995.