

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ได้มีการกำหนดให้การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม เป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ โดยกำหนดไว้ในส่วนของยุทธศาสตร์ที่ 8 มีการมุ่งเน้นการนำความคิดสร้างสรรค์และการพัฒนานวัตกรรมเพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่ที่มีมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ โดยกำหนดวาระการวิจัยแห่งชาติ (National Research Agenda) ให้มีจุดเน้นที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และสอดคล้องกับสาขาเป้าหมายในการพัฒนาประเทศ และการใช้กลยุทธ์ด้านนวัตกรรมบูรณาการ จึงเห็นได้ว่า ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมในระยะยาว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

กลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจและการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้นตามกระแสโลกาภิวัตน์ องค์กรจะต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เป็นเหตุผลที่ทำให้ภาคธุรกิจทั้งภายในและต่างประเทศนิยมใช้เครื่องมือ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างนวัตกรรมและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้แก่องค์กรและให้ความสำคัญกับการใช้นวัตกรรม ส่งผลให้แนวคิดในการพัฒนาธุรกิจในปัจจุบันมีความมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (ศิวัณนัท ศิวพิทักษ์, 2554)

องค์กรที่จะประสบความสำเร็จในอนาคต จะต้องเป็นองค์กรที่สามารถทำให้บุคคลในองค์กรมีความผูกพันและความรับผิดชอบต่อองค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามารถสร้างนวัตกรรม และให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้และเข้าใจเชิงระบบ โดยมีการกำหนดทิศทาง วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ที่ชัดเจน การสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมนับว่ามีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินธุรกิจ 3 ประการ ได้แก่ การสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร พนักงาน และสร้างความเจริญเติบโตขององค์กรในเศรษฐกิจสมัยใหม่ ซึ่งจะพัฒนาเศรษฐกิจได้อย่างยั่งยืน และกลายเป็นตัวชี้วัดของความได้เปรียบในการแข่งขันระดับองค์กรและระดับนานาชาติในเวทีโลก (มรกต จันทรกระพ้อ และกฤษฎา เขียววัฒนสุข, 2562)

จากความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีในปัจจุบัน นอกจากองค์กรจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวแล้ว ความสามารถในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ตลอดจนทักษะของพนักงานในองค์กร เป็นอีกปัจจัยที่จะช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และยัง

เป็นการพัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืน (เบญจมาศ ลักษณะียนนท์ และเชมณัฐ ภูทองไชย, 2564) ทุกองค์กรจะต้องมีความสามารถในการนำความรู้มาสร้างนวัตกรรมสำหรับใช้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กร ความรู้และนวัตกรรมที่สร้างขึ้นจะต้องก่อประโยชน์ต่อองค์กรในส่วนต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างหลากหลายอย่างทั่วถึง และขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อการแข่งขันอย่างสมดุล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดัวย่อ กฟภ. หรือ Provincial Electricity Authority หรือ PEA ได้มีการนำหลักการสำคัญของกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) โดยมีวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานในส่วนของการยกระดับการบริหารจัดการระดับสากลด้วยดิจิทัล และนวัตกรรม มีทุนมนุษย์เป็นแกนขับเคลื่อนสำคัญ โดยได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์องค์กรที่ 1 “การยกระดับการบริหารองค์กรและทุนมนุษย์” โดยมุ่งเน้นในการบริหารทุนมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย เพิ่มขีดความสามารถ และศักยภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม มุ่งเน้นในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานมีศักยภาพที่สูงขึ้น และมีทักษะสอดคล้องกับทิศทางองค์กรคาดหวัง นอกจากนี้ยังรวมถึงการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำเป็นต้องมีองค์ความรู้ และมีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม พร้อมปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น รวมถึงยังให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ ตลอดทั้งกระบวนการ รวมถึงการเผยแพร่ และการแบ่งปันความรู้ที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงาน/ฝ่ายงาน/กลุ่มงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2565)

จากนโยบายดังกล่าว หน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี หรือ กฟผ.2 จึงได้มีการจัดทำโครงการจัดการความรู้โดยการแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อดำเนินการกำหนดรูปแบบในการจัดการความรู้ภายในองค์กรและประเมินผลการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับรู้ถึงการมีอยู่ของระบบฐานข้อมูลจัดการความรู้ (Knowledge Management - System Intelligence: KM-SI) การกำหนดนโยบายให้แต่ละหน่วยงานมีการสร้างความรู้ในรูปแบบที่กำหนด (One-point Lesson: OPL) One-point Knowledge (OPK) การจัดการแข่งขันความเป็นเลิศทางนวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งในแต่ละกระบวนการนั้นจะต้องมีการใช้ทรัพยากรด้านงบประมาณ เวลา และบุคลากรจำนวนมาก ซึ่งในการดำเนินการจัดการความรู้ในแต่ละปีงบประมาณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ยังไม่สามารถระบุได้อย่างเฉพาะเจาะจงว่า กระบวนการจัดการความรู้ หรือแนวทางการจัดการความรู้

ที่องค์กรได้กำหนดนั้นมีประสิทธิภาพมากนักเพียงใด คุ่มค่าต่อการใช้ทรัพยากรขององค์กรหรือไม่ หรือควรจะมีมุ่งเน้นไปที่กระบวนการจัดการความรู้ด้านใดเป็นพิเศษหรือไม่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการกำหนดนโยบายดำเนินการจัดทำจัดการความรู้ (Knowledge Management) และได้กำหนดนโยบายไว้ในตัวชี้วัดการดำเนินการขององค์กร (Key Performance Index: KPI) โดยเน้นไปที่การดำเนินการสร้างปริมาณองค์ความรู้ในการดำเนินงาน และจัดเก็บไว้ในระบบของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แต่เนื่องจากการที่มีองค์ความรู้ที่หลากหลาย ทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงแผนการดำเนินการจัดการความรู้ที่ไม่ครอบคลุมและไม่ตรงกลุ่มเป้าหมาย ก่อให้เกิดปัญหาในการสืบค้นสำหรับนำไปใช้งานในองค์กร และความไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฯ ได้เล็งเห็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในหน่วยงาน และเพื่อให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สามารถช่วยยกระดับความรู้ของพนักงาน และสามารถตอบสนองต่อนโยบายขององค์กร สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ และตัดสินใจพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ และช่วยลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน และพนักงานสามารถใช้งานระบบฐานข้อมูลความรู้ได้อย่างชำนาญ มีความรู้ความเข้าใจในการพัฒนา สามารถสืบค้นข้อมูลและความรู้จากแหล่งความรู้ที่เหมาะสม เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำข้อมูลและผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารเพื่อกำหนดนโยบายและวางแผนการจัดการความรู้และการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อีกทั้งเป็นข้อมูลให้กับผู้ที่กำหนดนโยบาย และกระบวนการในการจัดการความรู้ให้เหมาะสมกับองค์กรและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี

1.3 สมมติฐานงานวิจัย

การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1.4.1 ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเขต การไฟฟ้าชั้น 1-3 และการไฟฟ้าสาขา (จำนวน 42 แห่ง ในสังกัด กฟผ.2) ทั้งหมด 2,292 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 มกราคม 2566 แหล่งข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลบุคคลการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค)

1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 329 คน ซึ่งใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วย วิธีของ Krejcie and Morgan (1970)

1.4.3 ด้านเนื้อหา

การศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อหาประสิทธิภาพการจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Alavi and Leidner (2001) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากแนวคิดของ Trattner et al. (2019)

1.4.4 ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ครึ่งนี้ 1 ปี คือ ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2565-กันยายน พ.ศ. 2566

1.5 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.1 ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ คือการจัดการความรู้ ซึ่งวัดจากกระบวนการจัดการความรู้ 4 กระบวนการตามแนวคิดของ Alavi and Leidner (2001) ดังนี้

1.5.1.1 การสร้างความรู้ (Knowledge Creation)

1.5.1.2 การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storage)

1.5.1.3 การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer)

1.5.1.4 การประยุกต์ใช้ความรู้ (Knowledge Application)

1.5.2 ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งพิจารณาจาก 3 องค์ประกอบตามทฤษฎีของ Trattner et al. (2019)

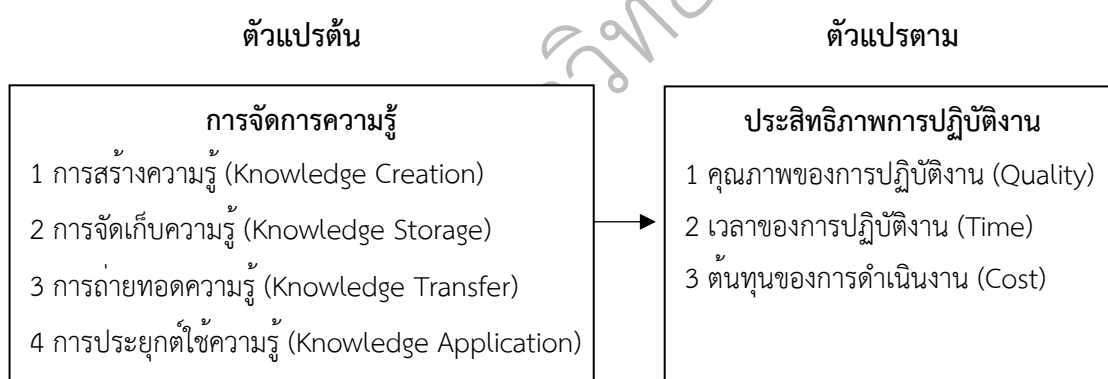
1.5.2.1 คุณภาพของการปฏิบัติงาน (Quality)

1.5.2.2 เวลาของการปฏิบัติงาน (Time)

1.5.2.3 ต้นทุนของการดำเนินงาน (Cost)

1.6 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยใช้แนวคิดการจัดการความรู้ของ Alavi and Leidner (2001) และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Trattner et al. (2019)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี

1.7.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและโอกาสในการแข่งขันธุรกิจพลังงานไฟฟ้าให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อร้องเรียน

1.7.3 พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนเอง

1.7.4 ลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการในการรับบริการได้เป็นอย่างดี

1.7.5 ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลการศึกษา ต่อยอดเป็นงานวิจัยโครงการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้ให้นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.8.1 การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง การรวบรวมและจัดเก็บความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล เช่น ความคิด ทักษะ ประสบการณ์ และความรู้ที่อยู่ในรูปเอกสาร เช่น บันทึก รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น เป็นการนำความรู้มาจัดเก็บให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก ประกอบด้วย 5 กระบวนการ ดังนี้

1.8.1.1 การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) หมายถึง การสร้างเนื้อหาความรู้ใหม่ หรือการทดแทนเนื้อหาของความรู้เดิมในรูปแบบของความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) และความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) สามารถนำความรู้และทรัพยากรที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ หรือคิดค้นนวัตกรรมใหม่ในองค์กร

1.8.1.2 การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storage) หมายถึง การบริหารจัดการฐานข้อมูลขององค์กรเกิดจากการสร้างองค์ความรู้ โดยผ่านการจัดเก็บในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เอกสาร ฐานข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น โดยต้องมีการเข้าถึงง่าย สืบค้นง่าย และจัดหมวดหมู่ขององค์ความรู้ไว้อย่างชัดเจน รวมถึงต้องพิจารณาจัดสรรทรัพยากรในการจัดเก็บความรู้ที่เหมาะสมกับธุรกิจหรือองค์กร

1.8.1.3 การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer) หมายถึง การถ่ายทอดความรู้รูปแบบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการนำความรู้จากแหล่งหนึ่ง ไปยังอีกแหล่งหนึ่ง ผ่านการประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรมสัมมนา จากเพื่อนพนักงานถึงเพื่อนพนักงาน หรือผ่านกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ที่หน่วยงานจัดขึ้น เช่น กิจกรรมการแข่งขันนวัตกรรม เอกสาร One point Lesson (OPL) เป็นต้น

1.8.1.4 การประยุกต์ใช้ความรู้ (Knowledge Application) หมายถึง การนำความรู้ที่มีไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า การเรียนรู้และนำความรู้ใหม่มากำหนดกิจวัตรและบรรทัดฐานขององค์กร

1.8.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตหรือในกระบวนการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ โดยสิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1.8.2.1 คุณภาพ (Quality) ผลผลิตหรือกระบวนการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ เป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนด ผู้ผลิตและผู้ใช้งานได้ประโยชน์ รู้สึกคุ้มค่าและพึงพอใจ รวมถึงสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

1.8.2.2 ต้นทุน (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ต้นทุนการผลิต (Manufacturing Cost) ต้นทุนแรงงาน (Labor Cost) ต้นทุนทางอ้อมในการผลิต (Manufacturing Overhead) และต้นทุนการจัดเก็บสินค้า (Inventory Cost) รวมไปถึงงบประมาณในการจัดการโครงการ ค่าเสียโอกาส และค่าชดเชยความผิดพลาด

1.8.2.3 เวลา (Time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการผลิตหรือการดำเนินกิจกรรมขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลาการผลิต (Lead Time) ระยะเวลาในแต่ละกระบวนการ (Process Time) ระยะเวลาการติดตั้ง (Setup Time) และผลผลิตของกระบวนการ (Process Productivity) รวมถึงกรอบเวลาที่ใช้ในการบริหารโครงการหรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้สอดคล้องกับแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ตามเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรม

1.8.3 พนักงาน หมายถึง พนักงานซึ่งปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี