

การจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล Knowledge Management of Electrical Power Staffs in Bangkok and Vicinity

ไพรัตน์ ตันสิน^{1*} ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ²
Pairatch Toensin^{1*} and Preecha Hongkraileet²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันการจัดการของพนักงานการไฟฟ้า และการจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการวิจัยแบบผสม เก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่เป็นพนักงานและผู้บริหารของเขตการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 18 เขต เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 8 คน สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์พหุคูณถดถอย

ผลการวิจัย ด้านสภาพปัจจุบันการจัดการของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการจัดบุคลากร ($\bar{X}=3.87$) รองลงมา คือ ด้านการจัดองค์กร ($\bar{X}=3.73$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การอำนวยการ ($\bar{X}=3.59$) ส่วนด้านการจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือการประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องเที่ยงตรง ($\bar{X}=3.75$) รองลงมาคือการสร้างความรู้ ($\bar{X}=3.74$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการจัดเก็บความรู้ ($\bar{X}=3.49$)

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ การไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Abstract

The purposes of this research were to examine the current management conditions of employees of Electricity Authorities, and to investigate the knowledge management of employees of Electricity Authorities in Bangkok and its vicinity. The mixed method was used to collect quantitative data by means of questionnaire distribution for 400 samples who were employees and executives of 18 Electricity Authorities in Bangkok and its vicinity. The qualitative data was collected by interviewing 8 key informants that involved executives and employees of Electricity Authorities in Bangkok and its surrounding provinces. The statistics used for data analysis were mean, standard deviation, and multiple regression.

The results revealed that the current management conditions of employees of Electricity Authorities, in overall, was ranked at the high level. The aspect showing the highest mean was personnel management ($\bar{X}=3.87$), followed by organization management ($\bar{X}=3.73$, while the aspect showing the lowest mean was directing ($\bar{X}=3.59$). The knowledge management of employees of Electricity Authorities in Bangkok and its vicinity, in overall, was rated at the high level. The aspect showing the

¹ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม

²รองศาสตราจารย์ ดร. มหาวิทยาลัยสยาม

*Corresponding author; email: P_toensin@hotmail.com

¹Ph.D. in Management, Siam University

²Associate Professor Dr., Siam University

highest mean was applying accurate knowledge ($\bar{X} = 3.75$), followed by knowledge creation ($\bar{X} = 3.74$), while the aspect showing the lowest mean was knowledge storage ($\bar{X} = 3.49$).

Keywords: Knowledge Management and Electricity Authorities in Bangkok Vicinity

บทนำ

การจัดการความรู้เป็นศาสตร์ที่มีประโยชน์และมีความสำคัญต่อการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในการเสริมให้เกิดความรู้จนนำไปสู่การประดิษฐ์คิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม ซึ่งได้สอดคล้องกับ ประเทศไทยได้เข้าสู่ยุคแห่งอาเซียน พ.ศ. 2558 กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันเป็นวิสัยทัศน์ของอาเซียน ค.ศ. 2020 โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในการให้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งการศึกษา การเรียนรู้ตลอดชีวิต การอบรม การประกันสุขภาพในสถานประกอบการ การใช้เทคโนโลยี การวิจัยและนวัตกรรม ภายใต้ความร่วมมือของประชาคมอาเซียน (Building an ASEAN Association, 2015) ดังนั้นการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรขององค์กร ด้านการเรียนรู้ให้มีความต่อเนื่อง เพื่อนำความรู้ของบุคลากรมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้ความรู้แก่ชุมชน และองค์กรต่างๆ ให้ทราบถึงปัญหาในการดำเนินกิจกรรมของการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล Woraphat (2006 : 137) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นเทคนิคหรือหัวใจสำคัญในการจุดค้น ความรู้ต่างๆ ออกมาแล้วบริหารจัดการ รักษาไว้อย่าให้หาย โดยนำไปถ่ายทอด เปรียบเทียบ เหมือนว่าจัดเก็บอยู่ในห้องสมุด เป็นแหล่งสืบค้นเรียนรู้ โดยให้ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ และจากการศึกษาข้อมูลบันทึกการใช้พลังงานของการไฟฟ้า พบว่าการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในส่วนของการใช้พลังงานไฟฟ้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีการจัดการความรู้ เนื่องจากมีส่วนสำคัญในการเป็นแบบอย่างในทุกด้านโดยเฉพาะด้านการจัดการความรู้กับองค์กรอื่นๆ ในสังคม ส่งเสริมการจัดการความรู้ของการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในการใช้ความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันการจัดการของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยศึกษาสภาพปัจจุบันการจัดการความรู้ของพนักงานไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีประชากร คือ กลุ่มบุคคลประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในองค์กร พนักงาน วิศวกร ผู้บริหารระดับสูง พนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้ง 18 เขต มีจำนวนทั้งหมด 4,212 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % กำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน วิธีวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐาน ทั้งนี้ได้แยกแบบสอบถามออก เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล โดยข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ที่ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีกระบวนการบริหารจัดการ POSDCoRB ของ (Gulick & Urwick, 1956)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ที่ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้ของ Marquardt (Marquardt, 2002)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพได้นำเข้ามาเสริมเพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น โดยมีการศึกษาเอกสารที่สร้างแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกให้ครอบคลุมถึงเนื้อหาเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องของผู้ปฏิบัติงานจริง โดยการศึกษาทบทวนวรรณกรรมในแนวคิดหลักการ และทฤษฎีของการบริหารจัดการความรู้ ทั้งเอกสารวิชาการ และงานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารขององค์กร โดยดำเนินการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือน พฤษภาคม - สิงหาคม 2559

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนั้น เริ่มด้วยการนำแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ที่รวบรวมได้มาตรวจสอบข้อมูล โดยผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก พร้อมทั้งแจกแบบสอบถามเพิ่มเติม และทำการตรวจสอบจนกระทั่งได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 400 ชุดครบตามจำนวน การประมวลผลโดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social Science) เพื่อทำการวิจัยทางสังคมศาสตร์อันได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Standard Deviation) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์พหุคูณถดถอยและสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีอายุระหว่าง 32 - 37 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 วุฒิการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 สถานภาพของบุคลากรเป็นข้าราชการรัฐวิสาหกิจระดับ 10 จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 รองลงมาเป็นข้าราชการรัฐวิสาหกิจระดับ 5 จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และอื่นๆ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 รายได้ พนักงานส่วนใหญ่ มีค่าจ้างและเงินเดือนอยู่ในระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และมีรายได้เงินประจำตำแหน่งและรายได้อื่น ๆ ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 80.25

สภาพปัจจุบันการจัดการของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการวางแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.92) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรมีการกำหนดบทบาทตามความชำนาญ ใว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.83) รองลงมา บุคลากรเข้าใจการเรียนรู้คือ การพัฒนาคนแล้วให้คนพัฒนา ผลลัพธ์ ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.88) การวางแผนที่ดีมีความสัมพันธ์กับผลกำไรที่สูงขึ้นขององค์กร ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.99) ตามลำดับ

2. ด้านการจัดองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$, S.D.=0.89) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรมีการจัดสายบังคับบัญชาจากบริหารสูงสุดลงมาถึงผู้ปฏิบัติระดับล่างตามภารกิจอย่างถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.87) รองลงมา องค์กรมีการกำหนดตำแหน่งงานตามการจัดองค์กรใว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.87) และองค์กรมีการรวบรวมอำนาจและกระจายอำนาจ ใว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.87$, S.D.=0.87) ตามลำดับ

3. ด้านการจัดบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, S.D.=0.86) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรมีแผนนโยบายในการคัดเลือกสรรหาใว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.95$, S.D.=0.89) รองลงมา คือ องค์กรได้กำหนดคุณสมบัติตามตำแหน่งใว้

อย่างเหมาะสมและชัดเจน ($\bar{X}=3.95, S.D.=0.87$) และองค์กรกำหนดอัตราค่าจ้าง ตามระดับตำแหน่งไว้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}=3.87, S.D.=0.87$) ตามลำดับ

4. ด้านการอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59, S.D.=0.92$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรมีการอำนวยความสะดวกเพื่อใช้ภาวะผู้นำในการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.86, S.D.=0.88$) รองลงมา คือ องค์กรมีการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานที่อย่างถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X}=3.78, S.D.=1.0$) และผู้บริหารสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภายนอกให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้กัน ($\bar{X}=3.61, S.D.=0.99$) ตามลำดับ

5. ด้านการประสานงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68, S.D.=0.91$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรมีความร่วมมือผูกพัน มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีการประสานงานซึ่งกันและกันและกันเสมอ ($\bar{X}=3.89, S.D.=0.87$) รองลงมา คือ ผู้บริหารงานได้อธิบายรายละเอียดของงาน เป้าหมายของลักษณะงาน ผลงานที่ดี การตอบแทนที่ดี ($\bar{X}=3.86, S.D.=0.81$) และการประสานงานที่ดีลดขั้นตอนและข้อผิดพลาดในการทำงานเสมอ ($\bar{X}=3.85, S.D.=0.86$) ตามลำดับ

6. ด้านการรายงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63, S.D.=0.92$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การรายงานในองค์กรอยู่ในรูปแบบอย่างเป็นทางการเสมอความร่วมมือกับองค์กรภายนอกให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้กัน ($\bar{X}=3.89, S.D.=0.90$) รองลงมา คือ การรายงานในองค์กรมีความชัดเจน และเน้นจุดสำคัญเป็นพิเศษ ($\bar{X}=3.86, S.D.=0.88$) และข้อมูลที่ได้ หรือจากสถิติต่าง ๆ คือผลที่ได้จากการดำเนินงานจริงเหมาะสม ($\bar{X}=3.66, S.D.=0.98$) ตามลำดับ

การจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า

1. การหาความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59, S.D.=1.0$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือบุคลากรมีการเรียนรู้เทคโนโลยีร่วมกัน ($\bar{X}=3.74, S.D.=0.90$) รองลงมา บุคลากรได้ร่วมแสดงวิสัยทัศน์เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ($\bar{X}=3.72, S.D.=1.01$) และบุคลากรมีการเรียนรู้ข้อมูลในการแก้ปัญหาพร้อมกัน ($\bar{X}=3.57, S.D.=1.06$) ตามลำดับ

2. การสร้างความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74, S.D.=0.86$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรมีความสนใจในการศึกษาดูงานด้านเทคโนโลยีและการบริหารงานองค์กร ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ($\bar{X}=3.96, S.D.=0.73$) รองลงมา บุคลากรได้รับการส่งเสริม องค์กรแห่งการเรียนรู้ ($\bar{X}=3.89, S.D.=0.88$) บุคลากรมีการแสวงหาความรู้อย่างมีคุณภาพ การบริหารงานองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ ($\bar{X}=3.81, S.D.=0.95$) ตามลำดับ

3. การจัดเก็บความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.49, S.D.=0.86$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ทางสื่อออนไลน์ ได้เสมอ ($\bar{X}=3.94, S.D.=0.85$) รองลงมา เทคโนโลยีคือแหล่งข้อมูลในการเรียนรู้ ($\bar{X}=3.93, S.D.=0.81$) บุคลากรมีการจัดเก็บความรู้ที่รวดเร็ว ($\bar{X}=3.81, S.D.=0.91$) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์การจัดทำเหมืองความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71, S.D.=0.89$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรให้บริการความรู้แก่ชุมชนมาก เพียงใด ในเรื่องการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ($\bar{X}=3.98, S.D.=0.78$) และรองลงมา บุคลากรเข้าใจการเรียนรู้ คือ การพัฒนาคนเพื่อให้นักพัฒนาผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=3.92, S.D.=0.90$) การไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นแบบอย่างที่ดีในการวิเคราะห์ความรู้ก่อนนำไปประยุกต์ใช้ ($\bar{X}=3.87, S.D.=0.93$) ตามลำดับ

5. การถ่ายทอดความรู้การแจกจ่ายความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72, S.D.=0.88$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรมีการแบ่งปันความรู้ประสบการณ์และ สร้างมิตรภาพ ($\bar{X}=3.92, S.D.=0.88$) รองลงมา บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้และแจกจ่ายความรู้โดยผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ ($\bar{X}=3.88, S.D.=0.81$) มีอุปกรณ์เทคโนโลยีในการบริการที่ทันสมัย ($\bar{X}=3.86, S.D.=0.95$) ตามลำดับ

6. การประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องที่ตรง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75, S.D.=0.85$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการเรียนรู้เพื่ออนุรักษ์พลังงานและผลักดันให้เป็นประสบความสำเร็จ ($\bar{X}=3.94 S.D.=0.85$) รองลงมา บุคลากรมีความสามารถใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ($\bar{X}=3.85, S.D.=0.81$) บุคลากรสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องที่ตรง กับกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กร ($\bar{X}=3.73, S.D.=0.85$) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

จากข้อค้นพบด้านสภาพปัจจุบันการจัดการของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นำมาอภิปรายในแต่ละด้าน ดังนี้

การวางแผน (Planning) มีอำนาจในการพยากรณ์ต่อตัวแปรตาม คือการจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการวางแผนที่มีผลและสามารถพยากรณ์การจัดการความรู้ได้ ย่อมเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎี POSDCoRB อีกทั้งเมื่อพิจารณาจาก แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้จะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์กันในลักษณะส่งผลเชิงบวก หรือไม่ผกผัน จากผลการศึกษาค้นพบว่า “การวางแผน” เป็นปัจจัยนำไปสู่กระบวนการพัฒนาความรู้ความสามารถ ศักยภาพของการวางแผน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการทำงาน ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย มีการใช้ทรัพยากร ที่อยู่อย่างจำกัดอย่างคุ้มค่า มีการกำหนดแผนงานและตัวบุคคลที่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบตรงตามตำแหน่งงาน มีความเหมาะสมกับลักษณะงานไม่เกิดการเสียหาย การวางแผนที่ดีจำเป็นต้องกำหนดแผนแม่บทในแต่ละส่วนออกมา เพื่อให้เป็นแผนที่ทุกส่วนหรือเขตได้ดำเนินงานตามแผนในแต่ละปี 5 ปี หรือ 10 ปี เป็นการวางแผนเชิงโครงการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Payom (2009) ได้กล่าวว่าการวางแผนที่สำคัญของผู้บริหาร ผู้บริหารฝ่ายจะกำหนดบุคลากรที่องค์กรต้องการวางแผนกำลังพล ซึ่งต้องจัดตามความรู้ หรือตามประสบการณ์ของงาน ทั้งนี้เพื่อที่องค์กรไม่ต้องประสบปัญหาเรื่องการขาดแคลน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sucharit (1997) ได้กล่าวเกี่ยวกับการวางแผนว่า ในการวางแผนควรกำหนดวิธีการต่างๆ ที่ใช้เพื่อตรวจสอบว่าแผนดังกล่าวมีการวางแผนที่ดีและมีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง

ด้านการจัดบุคลากร (Staffing) มีอำนาจในการพยากรณ์ต่อตัวแปรตาม คือการจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดบุคลากรที่มีผลและสามารถพยากรณ์การจัดการความรู้ได้ ย่อมเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎี POSDCoRB อีกทั้งเมื่อพิจารณาจาก แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้จะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์กันในลักษณะส่งผลเชิงบวก หรือไม่ผกผัน จากผลการศึกษาค้นพบว่า “การจัดบุคลากร” เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญมีความเหมาะสมเป็นอย่างดีคือการจัดการบุคลากรไม่มากจนเกินไปในการบริหารจัดการของฝ่ายบริหารเพื่อกำหนดหรือวางแผนในการจัดหาคูคลากรของแต่ละฝ่าย มีจำนวนเท่าไรเพื่อให้เพียงพอต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบในการบริหารจัดการงานในอนาคตเป็นการกำหนดโครงสร้างขององค์กร โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับงานองค์กรจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน และเหมาะสมกับตำแหน่งงาน บุคลากรช่วยพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโต ช่วยในการเป็นสื่อกลางในการประสานงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ข้อค้นพบดังกล่าว จึงสะท้อนให้เห็นความสำคัญของการจัดบุคลากร ในแง่ที่เป็นองค์ประกอบการบริหารจัดการ ด้านการจัดบุคลากรหรือเป็นปัจจัยที่เป็นแนวคิดทฤษฎีที่อธิบายถึง “การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์” เกี่ยวข้องกับผู้บริหารเพื่อให้เกิดความสามารถในการขับเคลื่อนบุคคลขององค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และธำรงรักษาอย่างมีประสิทธิภาพกับองค์กรการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ข้อค้นพบ จากการศึกษาในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pongkom (2003) พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด มี 4 ด้าน คือ ด้านส่วนบุคคล ด้านลักษณะงาน ด้านลักษณะองค์กร ด้านประสบการณ์จากการทำงาน และสรุปได้ว่า การจัดบุคลากร ที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลหมายถึง กระบวนการสรร

หากการคัดเลือก การอบรม การจ่ายค่าผลตอบแทน การรักษาไว้ และร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะประสบการณ์ในการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามเป้าหมายขององค์กรหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ด้านการอำนวยความสะดวก (Directing) มีอำนาจในการพยากรณ์ต่อตัวแปรตาม คือการจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย การอำนวยความสะดวก ที่มีผลและสามารถพยากรณ์การจัดการความรู้ได้ ย่อมเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎี POSDCoRB อีกทั้งเมื่อพิจารณาจาก แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้จะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์กันในลักษณะส่งผลเชิงบวก หรือไม่ผกผัน จากผลการศึกษาค้นพบว่า “การอำนวยความสะดวก” มีความเหมาะสมในการบริหารงานต้องมีขึ้นเชิงในการทำงาน มีกลยุทธ์ หรือมีเทคนิคในการบริหารงานในการประสานงานร่วมมือโดยมีคุณธรรมใช้การปรับทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ หรือผู้ที่มีความสามารถหรือศิลปะเชิงใจให้ผู้อื่นติดตามหรือปฏิบัติตาม ซึ่งก็คือ กระบวนการจูงใจ และการตัดสินใจ มีมนุษย์สัมพันธ์ให้กลุ่มหรือองค์กรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือขององค์กร ข้อค้นพบดังกล่าว จึงสะท้อนให้เห็นความสำคัญของการอำนวยความสะดวก ในแง่ที่เป็นองค์ประกอบการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกหรือเป็นปัจจัยที่อธิบายถึง “การอำนวยความสะดวก” เกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่ต้องมอบหมายงานให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน เพื่อให้เกิดความยินดีทั้งผู้สั่งการและผู้ปฏิบัติการ ทำให้องค์กรการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลบรรลุตามวัตถุประสงค์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ Marisa (2005) ได้กล่าวว่า การอำนวยความสะดวกหรือสั่งการ เป็นหน้าที่ของผู้บริหาร องค์กรชั้นนำที่ประสบผลสำเร็จนั้น ส่วนแล้วแต่การอำนวยความสะดวก การรับรู้ที่เป็นทิศทาง

ด้านการประสานงาน (Coordinating) มีอำนาจในการพยากรณ์ต่อตัวแปรตาม คือการจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย การประสานงาน ที่มีผลและสามารถพยากรณ์การจัดการความรู้ได้ ย่อมเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎี POSDCoRB อีกทั้งเมื่อพิจารณาจาก แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้จะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์กันในลักษณะส่งผลเชิงบวก หรือไม่ผกผัน จากผลการศึกษาค้นพบว่า “การประสานงาน” มีความสำคัญต่อความสอดคล้องกับนโยบาย ขององค์กรเพื่อเป็นการประสานให้ส่วนต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานมีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และราบรื่นเพื่อให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างถูกต้องจึงมีการวางแผนที่ดี โดยกำหนดให้เป็นนโยบาย ในการประสานงาน กำหนดผู้ที่รับผิดชอบ กำหนดวันเวลาแล้วเสร็จ กำหนดสถานที่ที่แน่นอน เพื่อความสะดวกแก่ทุกฝ่ายให้ทำงานได้ง่ายขึ้นและตรงตามเป้าหมาย ข้อค้นพบดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการประสานงานในแง่ที่เป็นองค์ประกอบการบริหารจัดการ ด้านการประสานงานหรือเป็นปัจจัยที่อธิบายถึง “การประสานงาน” เกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่มีผลต่อบุคคลในองค์กรเกิดการร่วมมือกันในระหว่างหน่วยงาน ให้มีความสอดคล้องกัน ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ โดยผู้บริหารสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลทุกระดับ ทุกส่วนที่ต้องเกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้การจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เกิดผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแนวคิดของ Suda (2003) ได้กล่าวว่า กระบวนการทำงานของกลุ่มบุคคล หรือของหน่วยงานที่ทำงานด้วยความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจกันในการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้และระยะเวลาที่ต้องการ

ในด้านการจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายได้แก่

การประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องเที่ยงตรง พบว่าการจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องเที่ยงตรง ในระดับความเป็นจริงมาก โดยจากการสัมภาษณ์ พบว่า การประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องเที่ยงตรง จะให้เกิดผลสัมฤทธิ์นั้น ผู้บริหารต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการประยุกต์ใช้ความรู้ที่มีความหลากหลาย อาทิเช่น การมีความรู้ทางการเงินการคลัง ด้านการก่อสร้าง ด้านการผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการประยุกต์ใช้ความรู้ นอกจากนี้ต้องเข้าใจในหลักการประเมินผลความรู้ มีการใช้ความรู้อย่างสร้างสรรค์และมีความรับผิดชอบสอดคล้องกับงานวิจัยของ Feliciano (2008) พบว่า เทคโนโลยีและผู้สนับสนุนองค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้ระบบการจัดการความรู้มี

ประสิทธิผลมากที่สุด และมีการกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานด้วยความรู้ (knowledge worker) ให้มีปฏิสัมพันธ์กับฐานความรู้มากกว่างานที่ทำประจำ

การสร้างความรู้ พบว่าการจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความคิดเห็นต่อการสร้างความรู้ในระดับความเป็นจริงมาก โดยจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิพบว่า การสร้างความรู้ จะมีผลสัมฤทธิ์นั้น ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการมองเห็นถึงความสำคัญ แล้วนำมาปรับปรุง ทดสอบ เพื่อพัฒนาเป็นความรู้ใหม่ปรับใช้ในองค์กรเพื่อสร้างนวัตกรรม สร้างมูลค่าให้กับองค์กรการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chang et al., (2003) พบว่า การเรียนรู้จากการปฏิบัติ เป็นการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติที่รวมถึงการให้ผู้ที่มีส่วนร่วมในการสะท้อนบนประสบการณ์ของตนเอง

การถ่ายทอดความรู้การแจกจ่ายความรู้ พบว่า การจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความคิดเห็นต่อการถ่ายทอดแจกจ่ายความรู้ในระดับความเป็นจริงมาก โดยจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า การถ่ายทอดความรู้การแจกจ่ายความรู้ จะมีผลสัมฤทธิ์นั้น ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการส่งผ่านความรู้ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกหลาย ๆ บุคคล หรือจากหน่วยงานหนึ่งไปสู่อีกหลาย ๆ หน่วยงาน โดยเทคนิค วิธีการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะเป็นสื่อในการส่งผ่านความรู้ อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีความรับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wijarn (2003) พบว่า การสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่มบุคลากร ควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้างในการเรียนรู้ เมื่อมีการแลกเปลี่ยนความรู้กันระหว่างบุคคลที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในแขนงต่าง ๆ ก็จะส่งผลให้การถ่ายทอดความรู้การแจกจ่ายความรู้ มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

การวิเคราะห์การจัดทำเหมืองความรู้ พบว่า การจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์การจัดทำเหมืองความรู้ร่วมในระดับความเป็นจริงมาก โดยจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า การวิเคราะห์การจัดทำเหมืองรู้นั้น คือรูปแบบ กระบวนการต่าง ๆ เพื่อนำเอาความรู้ที่ได้มาไปวิเคราะห์ ตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำก่อนจะเอาความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ให้กับองค์กรจากผลการสัมภาษณ์ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Piyarat (2008) ได้วิจัยการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) องค์ประกอบของการจัดการความรู้ในสถานศึกษา 2) รูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา โดยใช้ Factor Analysis ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้ของสถานศึกษาประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ คือ 1) การเตรียมการตามกระบวนการจัดการความรู้ 2) การนิเทศติดตามผล 3) การแบ่งบันและแลกเปลี่ยน ความรู้ 4) การจัดเก็บความรู้ 5) การเปลี่ยนค่านิยมและพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร 6) การวางแผน 7) การติดต่อสื่อสาร 8) การสร้างความรู้ และ 9) การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล 2) รูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษามีความถูกต้องและนำมาใช้ประโยชน์

การหาความรู้ พบว่า การจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความคิดเห็นต่อการหาความรู้ในระดับความเป็นจริงมาก โดยจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า การหาความรู้ มีอยู่หลายทางเลือก อาทิเช่น การหาความรู้จากแหล่งภายใน และจากแหล่งภายนอก แต่ต้องมีความเหมาะสมกับภารกิจ เป้าหมายขององค์กร เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร แล้วนำมาปรับปรุงและสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน โดยอาศัยข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลักสำคัญในการหาความรู้ หรือจากวารสาร บทความวิจัย หรือสิ่งตีพิมพ์อื่น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Trapp (1999) เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยงาน จำนวนมากซึ่งมีการบริหารจัดการในลักษณะของการบูรณาการ (Integrated) เกิดประโยชน์ที่คาดหวังไว้การจัดการความรู้จึง แนวคิดองค์รวมที่จะจัดการบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นความรู้ในองค์กร เป็นศิลปะของการสร้างคุณค่าจากทรัพย์สินที่แตะต้องไม่ได้ (Intangible)

การจัดเก็บความรู้ พบว่า การจัดการความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บความรู้ในระดับความเป็นจริงมาก โดยจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า การจัดเก็บรู้นั้นเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารหรือบุคลากรขององค์กรการไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีหน้าที่จัดเก็บฐานข้อมูลอยู่ในรูปเอกสาร หรือบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ มีการจำแนกหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการนำมาใช้ที่มีความสะดวกรวดเร็ว และอยู่บนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง

มีความสอดคล้องกับงานวิจัย Sveiby (2001) การจัดการความรู้เป็นศิลปะของการสร้างคุณค่าจากทรัพย์สินที่แตะต้องไม่ได้ (Intangible Assets) ขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการทำวิจัยเปรียบเทียบการจัดการความรู้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิต และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. ควรมีการวิจัยการจัดการความรู้การประหยัดพลังงานขององค์กร และอุตสาหกรรมที่มีการใช้ไฟฟ้าในปริมาณที่สูง

เอกสารอ้างอิง

- การสร้างสมาคมอาเซียน. (2558). การศึกษาการสร้างสมาคมอาเซียน. สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2560, จาก <http://www.asean.skru.ac.th/pdf/ed-building-ASEANcommunity.pdf>.
- ปิยะนาถ บุญมีพิพิธ. (2551). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา. คุยฎินิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พงศ์กร เผ่าไพโรจนกร. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานบริษัทซีเมนส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ มหามบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2552). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- มาริสา เชาว์ฤทธิพงศ์. (2548). บทบาทของผู้บริหารในศตวรรษที่ 21. สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2560, จาก <http://www.consultthai.com/article/article/12.html>.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2549). **The Inner Path of Learning Organization of the Knowledge Management: เเจาะลึกถึงองค์กรเรียนรู้ และการบริหารความรู้**. กรุงเทพมหานคร: สามลดา.
- วิจารณ์ พานิช. (2546). **ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการจัดการความรู้**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายรุ้งกิจ.
- สุจริต คุนชนกุลวงศ์. (2540). การบริหารโรงเรียน นวัตกรรมเทคนิค ประสบการณ์. กรุงเทพมหานคร: ศาสนา.
- สุดา สุวรรณภิรมย์. (2546). การบริหารบุคคล. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Building an ASEAN Association. (2015). **A study of the creation of the ASEAN Association**. Retrieved June 28, 2017, from <http://www.asean.skru.ac.th/pdf/ed-building-ASEANcommunity.pdf>.
- Bunmipipit P. (2008). **The Development of Knowledge Management Model of Educational Institutions**. Dissertation in Education Administration. Bangkok: Silpakorn University.
- Chaopruettipong M. (2005). **The Role of Executives in the 21st Century**. Retrieved June 28, 2017, from <http://www.consultthai.com/article/article/12.htm/2549>.
- Chang R., Gray K., Jansz-Senn A., Sendziuk P., & Radloff A. (2003). **Action Learning as an Approach to Staff Development in Tertiary Education**. Retrieved July 5, 2017. from <http://www.ala.asn.au/conf/2003/chang.pdf>.
- Feliciano J. I. (2008). **The Success Criteria for Implementing Knowledge Management Systems in an Organization**. Retrieved July 8, 2017. from <http://proquest.umi.com.pqweb>.
- Gulick Luther & Urwick. (1956). **Paper on the Science of Administration**. New York: Institute of Public Administration Columbia University.
- Koonthanakulwong S. (1997). **School Administration Technological Innovation Experience**. Bangkok: Religion.

- Marquard M. J. (2002). **Building the Learning Organization**. Mastering the 5 Elements for Corporate Learning Palo Alto: CA: Davies-Black.
- Panich W. (2003). **Local Knowledge and Knowledge Management**. Bangkok: Saithurakit Publishers.
- Paapirojthanakon P. (2003). **Factors Affecting Organizational Commitment: A Case Study of Siemens Co., Ltd.** Master Thesis, Management Program. Bangkok: Srinakharinwirot University.
- Phucharoen W. (2006). **The Inner Path of Learning Organization of the Knowledge Management: Insights in to Learning Organizations. and Knowledge Management**. Bangkok: Sam Lada.
- Suwannaphirom S. (2003). **Personnel Management**. Chonburi: Burapha University.
- Sveiby K-E. (2001). **What is Knowledge Management**. Retrieved July 8, 2017, from [http://www. Sveiby.com.au/ knowledgemanagement.html](http://www.Sveiby.com.au/knowledgemanagement.html).
- Trapp H. (1999). **Benefits of an Intranet-Based Knowledge Management System Measuring the Effects**. Retrieved July 7, 2017, from <http://www.avinci.delcompetence/publikatinoeu/diplomarbeit/holge/trapp.pdf>.
- Wongsamsri P. (2009). **Human Resource Management**. (5th ed.). Bangkok: Faculty of Management Science Suan Dusit Rajabhat Institute.
- Yamane T. (1973). **Statics : An Introductory Analysis**. (3rd ed.). Singapore: The hamper International Edition.