

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหา

การไฟฟ้านครหลวง (กฟน) เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคสาขาพลังงาน สังกัดกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2501 โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง คือ 1) การผลิตพลังงานไฟฟ้า 2) จัดให้ได้มาและการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า 3) ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและเป็นธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2504 ได้โอนโรงไฟฟ้าที่ดำเนินการอยู่ให้กับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ) กระทรวงการคลังโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจในฐานะผู้กำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ ได้กำหนดนโยบายผู้ถือหุ้น ภาครัฐต่อการไฟฟ้านครหลวง (กฟน) คือมุ่งจำหน่ายไฟฟ้าที่มีคุณภาพ และมีความพอเพียงต่อความต้องการภายในประเทศ สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม จากสินทรัพย์ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในยุคโลกาภิวัตน์ (globalization) เป็นยุค เศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge base economy : KBE) ได้ให้ความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจที่ ขับเคลื่อนด้วยองค์ความรู้ ดังนั้นทุกองค์กรต้องมีการปรับ สภาพต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ สำหรับ ความเจริญต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นการใช้ปัญญาและนวัตกรรมเป็นการใช้ฐานความรู้เป็นองค์ประกอบ ที่สำคัญ เพื่อยกระดับการจัดการความรู้ (knowledge management) ซึ่งเป็นศาสตร์ที่มีการพัฒนาต่อ เนื่องมาจากหลักการและทฤษฎีวิชาการหลายสาขา อาทิเช่น การบริหารจัดการ สังคมศาสตร์ และ องค์กรการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเป็น”ผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง” (change agent) หรือองค์กรที่มี บทบาทขับเคลื่อนสังคม อาทิเช่น โครงการเรารักษ์ต้นไม้ เพื่อเป็นการบรรเทาภาวะโลกร้อน (global warming) และ โครงการลดมลพิษจากขยะมีพิษ เพื่อให้สังคมรู้รักษ์สิ่งแวดล้อม สำหรับการจัดการ ความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดขององค์กร ผู้บริหารควรสนับสนุน ความรู้เพิ่มเติมที่เพราะความรู้เป็น ทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งการจัดการความรู้เป็นการเรียนรู้ในเชิง ปฏิบัติอันเกิดจากประสบการณ์ทำงานจริง เป็นตัวอย่างที่ดี (the best practices) คนที่ไม่มี ประสบการณ์สามารถเรียนรู้ นำไปใช้ประโยชน์ และนำไปต่อยอดพัฒนาเป็นความรู้ใหม่ ประยุกต์ใช้กับองค์กรได้ Maquardt (2002) ได้กล่าวว่า การจัดการรู้นั้นมี 6 ชั้น คือ การหาความรู้

การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การวิเคราะห์การทำเหมืองความรู้ การถ่ายโอนการเผยแพร่ความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องเที่ยงตรง หากองค์กรการไฟฟ้านครหลวง สามารถจัดการความรู้และภูมิปัญญาของบุคลากร ทั้งที่กำลังปฏิบัติงานในปัจจุบัน หรือใกล้เกษียณอายุการทำงาน องค์กรสามารถเก็บรวบรวมองค์ความรู้ของบุคลากรมาได้ทำการจัดเก็บความรู้ ตามกระบวนการของ Maquardt องค์กรการไฟฟ้านครหลวงสามารถเพิ่มมูลค่าอีกหลาย ๆ มิติ อาทิเช่น การพัฒนาบุคลากร ด้านการวิจัย ด้านเทคโนโลยี ด้านนวัตกรรม องค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งครบทุกมิติสามารถนำพาองค์กรได้เปรียบคู่แข่งและนำพาการไฟฟ้านครหลวงไปสู่เป้าหมายและสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ องค์กรที่จะได้เปรียบคู่แข่งแบบยั่งยืนได้ในสภาพที่เป็นแปลงนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องจัดการความรู้คือ การเรียนรู้ดีกว่า เร็วกว่า วิสัยทัศน์ ประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะ การจัดการความรู้ เป็นหัวใจหลักในการพัฒนาองค์กร

1.2 ความสำคัญของปัญหา

การจัดการความรู้เป็นศาสตร์ที่มีประโยชน์และมีความสำคัญต่อการไฟฟ้านครหลวงในการเสริมให้เกิดความรู้จนนำไปสู่การประดิษฐ์คิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม ซึ่งได้สอดคล้องกับ ประเทศไทยได้เข้าสู่ยุคแห่งอาเซียน พ.ศ. 2558 ส่งผลให้ ความรู้ คือ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” อันเป็นวิสัยทัศน์ของอาเซียน ค.ศ. 2020 โดยให้ความสำคัญกับ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในการให้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งการศึกษา การเรียนรู้ตลอดชีวิต การอบรม การประกันสุขภาพในสถานประกอบการ การใช้เทคโนโลยี การวิจัย และนวัตกรรม ภายใต้ความร่วมมือของประชาคมอาเซียน (การศึกษาการสร้างประชาคมอาเซียน, 2558) ดังนั้น การไฟฟ้านครหลวง จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรขององค์กร ด้านการเรียนรู้ให้มีความต่อเนื่อง เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้ความรู้แก่ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ให้ทราบถึงปัญหาในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวง ก็มีความจำเป็นต้องใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นปริมาณมาก วรภัทร์ ภูเจริญ (2548, น. 137) การจัดการความรู้เป็นเทคนิค หรือหัวใจสำคัญในการจุดค้น ความรู้ต่าง ๆ ออกมาแล้วบริหารจัดการ รักษาไว้อย่าให้หาย โดยนำไปถ่ายทอด เปรียบเทียบ เหมือนว่าจัดเก็บอยู่ในห้องสมุด เป็นแหล่งสืบค้นเรียนรู้ โดยให้ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ และจากการศึกษาข้อมูลบันทึกการใช้พลังงานของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า การไฟฟ้านครหลวง มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในส่วนของการใช้พลังงานไฟฟ้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง เนื่องจากมีส่วนสำคัญในการเป็นแบบอย่างในทุกด้านโดยเฉพาะด้านการจัดการความรู้กับองค์กรอื่น ๆ ในสังคม ส่งเสริมการจัดการความรู้

ของการไฟฟ้านครหลวงในการใช้พลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถึงอย่างไรการไฟฟ้า นครหลวงก็ยังมีปัญหาที่สำคัญต้องแก้ไขควบคู่ไปกับการจัดการความรู้ได้แก่

1.2.1 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม

ปัญหาสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องเร่งแก้ไข อย่างเร่งด่วน เช่นปัญหาภาวะโลกร้อน ปัญหาการบริหารจัดการเศษวัสดุอุปกรณ์ที่เหลือใช้ ปัญหา ทางน้ำ ปัญหาทางเสียงและฝุ่นละออง ทางกรการไฟฟ้านครหลวง จัดทำ 8 โครงการเพื่อเป็นการอนุ ลักษณ์สิ่งแวดล้อม

1.1) โครงการลดมลภาวะจากขยะพิษ เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจทางการ ไฟฟ้านครหลวงจึงเชิญชวนให้พนักงาน เรื่องการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี เช่น ถ่านไฟฉายทุกชนิด แบตเตอรี่ โทรศัพท์มือถือและจากกล้องถ่ายรูป และหลอดไฟฟ้า ให้ทำการคัดทิ้งลงในขยะมีพิษ โครงการนี้จัดทำขึ้น เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2554

1.2) โครงการรณรงค์ต้นไม้ เพื่อเป็นการบรรเทาภาวะโลกร้อน (global warming) พนักงานงานของการไฟฟ้านครหลวงที่มีจิตอาสาและชุมชน ได้ร่วมกันปลูกต้นไม้และบำรุงรักษา ต้นไม้ เพื่อเป็นการอนุรักษ์ธรรมชาติและรักษาระบบนิเวศไว้ เป็นการฟื้นฟูพื้นที่สีเขียวควบคู่ไปกับการ เรียนรู้ด้านพันธุ์ป่าไม้ อันได้แก่ ป่าวนเกษตรแบบสวนบ้าน ป่าบึงน้ำจืด และป่าชายเลนทั่วไป โดยต้นกล้ามีอัตราการรอดเฉลี่ยที่ 97% สามารถลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ได้ถึง 16.16 ตันต่อปี

1.3) โครงการ การไฟฟ้านครหลวง รัักษ์ต้นไม้ นำพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ร่วมกับชุมชนปลูกต้นไม้และบำรุงรักษาต้นไม้ 95 ชนิด จำนวน 12,000 ต้น บนพื้นที่ 46 ไร่ ที่สวน ศรีนครเขื่อนขันธ์ ตำบลบางกอบัว อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

1.4) โครงการประกวดถ่ายภาพภูมิทัศน์ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้แสดงภาพภูมิทัศน์ ในเขตนครหลวง

1.5) โครงการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อมเบื้องต้นจากการจัดทำแนวป้องกันการ กัดเซาะชายฝั่งป้อมพระจุลจอมเกล้า จังหวัดสมุทรปราการ

1.6) โครงการปลูกหญ้าทะเลรัักษ์สิ่งแวดล้อม การไฟฟ้านครหลวงร่วมกับจังหวัด ตรังเพื่อปลูกหญ้าทะเลเพื่อคืนธรรมชาติให้กับทะเลไทย บริเวณเกาะค้างคาว ตำบลท่าข้าม อำเภอ ปะเหลียน จังหวัดตรัง

1.7) โครงการป่าชายเลนพิทักษ์นครหลวง การไฟฟ้านครหลวงร่วมกับกองทัพเรือ บริเวณป้อมพระจุลจอมเกล้า จังหวัดสมุทรปราการ ปลูกป่าชายเลนจำนวน200ไร่

1.8) โครงการรณรงค์ปั่นจักรยานลดภาวะโลกร้อน การไฟฟ้านครหลวงให้ความสำคัญกับปัญหาภาวะโลกร้อน เพื่อเป็นการลดการใช้ น้ำมันอันเป็นส่วนหนึ่งที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ทำลายเรือนกระจกบนชั้นบรรยากาศโลก

1.2.2 ปัญหาการต่อต้านจากชุมชน

ปัญหาการต่อต้านจากชุมชน จะเห็นได้ว่าหากมีการก่อสร้างโรงไฟฟ้าทุก ๆ ที่จะมีชุมชนออกมาเดินขบวนต่อต้านการสร้างโรงไฟฟ้าเสมอ ทั้งนี้อาจมีความเกรงกลัวกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศน์รอบ ๆ ชุมชน และที่อยู่อาศัย

1.2.3 ปัญหาการบริหารความเสี่ยง

การไฟฟ้านครหลวง ตระหนักถึงปัญหาการบริหารความเสี่ยงได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานด้านความเสี่ยงให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อลดการสูญเสีย รวมทั้งสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร และผู้มีส่วนได้เสีย

1.2.4 การให้ความรู้การใช้ไฟฟ้าแก่ชุมชนและปัญหา

การไฟฟ้านครหลวง การให้ความรู้แก่ประชาชนโดยการออกสื่อต่าง ๆ และช่องทางกระจายเสียง การไฟฟ้านครหลวงยังเฝ้าระวังวิกฤตการณ์มาตั้งแต่เริ่มต้น เช่นการตรวจเยี่ยมผู้ใช้ไฟฟ้าในคลองบางหลวง เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน และประชาชนทั่วไปสามารถดาวน์โหลดคู่มือแก่ชุมชนที่ www.ma.or.th เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยหรือชุมชน ให้ได้รับความรู้หรือความพึงพอใจ และมีความปลอดภัยมากขึ้น โดยการออกหน่วยบริการ ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับเรื่องไฟฟ้าเป็นการจัดในรูปแบบเดียวกันทั้ง 18 เขต เช่น การดูแลสายไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย การตัดแต่งต้นไม้ไม่ให้กีดขวางสายไฟฟ้า

ด้วยเหตุผลเบื้องต้น ได้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมีลักษณะหลายประการล้วนมีผลต่อการดำเนินงานองค์กร และทำให้องค์กรได้รับข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีกระบวนการจัดการความรู้กับข้อมูลเหล่านั้นให้เป็นความรู้ที่สร้างประโยชน์กับองค์กร และนำความรู้เหล่านั้นมาจัดการให้เกิดประสิทธิภาพกับองค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการและการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง และเพื่อเสนอตัวแบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งจะส่งผลให้การจัดการความรู้บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 โจทย์การวิจัย

มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลการจัดการความรู้ของการไฟฟ้าของนครหลวง

1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง
2. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการและการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง
4. เพื่อเสนอตัวแบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยประกอบด้วย ดังนี้

1.5.1 ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

1) ตัวแปรต้น คือ การจัดการของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งวิเคราะห์จากทฤษฎีด้านการจัดการ จำนวน 7 ตัวแปร คือ การวางแผน (planning) การจัดองค์กร (organizing) การจัดบุคลากร (staffing) การอำนวยการ (directing) การประสานงาน (coordinating) การรายงาน (reporting) การงบประมาณ (budgeting)

2) ตัวแปรตาม คือ การจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวงซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมหลักในการจัดการความรู้ 6 ด้าน การหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การวิเคราะห์การจัดทำเหมืองความรู้ การถ่ายทอดแจกจ่ายความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้

3) สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง การศึกษา เงินเดือน สำนักงานเขตการไฟฟ้าที่ทำงาน

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ ผู้บริหารและพนักงานการไฟฟ้านครหลวงทั้ง 18 เขต ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 4,212 คน ดัง ตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนพนักงานการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตาม เขตต่าง ๆ

| ชื่อเขตการไฟฟ้านครหลวง | จำนวนประชากร / คน |
|------------------------|-------------------|
| - เขตวัดเลียบ | 313 |
| - เขตคลองเตย | 244 |
| - เขตสามเสน | 286 |
| - เขตบางใหญ่ | 227 |
| - เขตนนทบุรี | 291 |
| - เขตบางเขน | 240 |
| - เขตบางกะปิ | 208 |
| - เขตมีนบุรี | 214 |
| - เขตบางพลี | 199 |
| - เขตสมุทรปราการ | 250 |
| - เขตยานนาวา | 222 |
| - เขตราชบุรีบูรณะ | 274 |
| - เขตบางขุนเทียน | 255 |
| - เขตธนบุรี | 252 |
| - เขตลาดพร้าว | 176 |
| - เขตลาดกระบัง | 174 |
| - เขตประเวศ | 169 |
| - เขตบางบัวทอง | 218 |
| รวม | 4,212 |

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ทำการศึกษาวิจัยทุกฝ่าย กลุ่มงานช่าง กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานนักบริหาร ของการไฟฟ้านครหลวงทั้ง 18 เขต

1.5.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา 15 พฤษภาคม 2559 – สิงหาคม 2559

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถพัฒนาความรู้ในเชิงลึกเพื่อการจัดการความรู้ที่มีผลต่อพนักงานการไฟฟ้านครหลวง
2. สามารถนำแนวทางที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เป็นจริงได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
3. นำตัวแบบที่ได้จากการวิจัยการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวงมาใช้กับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ

