

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ตัวแบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวงโดยมีวัตถุประสงค์ 1) ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง 2) ผลการศึกษากิจการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการและการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง 4) เพื่อเสนอตัวแบบการจัดการและการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้ เป็น 2 ขั้นตอน คือ

ตอนที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเชิงปริมาณ

ตอนที่ 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 เปอร์เซ็นต์เต็ม แบ่งการวิเคราะห์เป็นประเด็นตามกลุ่มของข้อมูลดังนี้

4.1.1 ข้อมูลคุณลักษณะพื้นฐานของประชากร

4.1.2 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

4.1.3 ผลการศึกษากิจการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

4.1.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการและการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

4.1.5 เพื่อเสนอตัวแบบการจัดการและการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

ตอนที่ 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

4.2.1 ผลสรุปข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

4.2.2 ผลสรุปจากการสัมภาษณ์การจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

ตอนที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

4.1.1 ข้อมูลคุณลักษณะพื้นฐานของประชากร

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะข้อมูลพื้นฐานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

(n=400)

คุณลักษณะของประชากร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	234	58.50
- หญิง	166	41.50
รวม	400	100.00
อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	7	1.80
- 20-25 ปี	37	9.30
- 26-31 ปี	76	19.00
- 32-37 ปี	102	25.50
- 38-43 ปี	84	21.00
- 44-49 ปี	49	12.20
- 50-55 ปี	25	6.20
- 56ปีขึ้นไป	20	5.00
รวม	400	100.00
วุฒิการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	1.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	32	8.00
อนุปริญญา/ปวส.	77	19.25
ปริญญาตรี	248	62.00
ปริญญาโท	35	8.75
ปริญญาเอก	1	0.25
อื่น ๆ	1	0.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะข้อมูลพื้นฐานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง (ต่อ)

(n=400)		
คุณลักษณะของประชากร	จำนวน	ร้อยละ
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง		
- พนักงานระดับ 5	53	13.25
- พนักงานระดับ 6	39	9.75
- พนักงานระดับ 7	43	10.75
- พนักงานระดับ 8	28	7.00
- พนักงานระดับ 9	3	0.75
- พนักงานระดับ 10	59	14.75
- พนักงานระดับ 11	45	11.25
- พนักงานระดับ 12	19	4.75
- พนักงานระดับ 13	10	2.50
- อื่น ๆ ระบุ	101	25.25
รวม	400	100.00
ค่าจ้างและเงินเดือน		
- ต่ำกว่า 10,000 บาท	22	5.50
- 10,000-20,000 บาท	41	10.25
- 20,001-30,000 บาท	44	11.00
- 30,001-40,000 บาท	30	7.50
- 40,001-50,000 บาท	90	22.50
- 50,001-60,000 บาท	48	12.00
- 60,001-70,000 บาท	67	16.75
- 70,001-80,000 บาท	25	6.25
- 80,001-90,000 บาท	16	4.00
- 90,001-100,000 บาท	14	3.50
- 100,001 บาทขึ้นไป	3	0.75
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะข้อมูลพื้นฐานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง (ต่อ)

(n=400)

คุณลักษณะของประชากร	จำนวน	ร้อยละ
เงินประจำตำแหน่งและรายได้อื่น ๆ ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 10000 บาท	321	80.25
- 10,000-20,000 บาท	57	14.25
- 20,001-30,000 บาท	3	0.75
- 30,001-40,000 บาท	13	3.25
- 40,001-50,000 บาท	4	1.00
- 50001 บาทขึ้นไป	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 เป็นคุณลักษณะข้อมูลพื้นฐานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 234 คน (ร้อยละ 58.50) มีอายุระหว่าง 32-37 ปี จำนวน 102 คน (ร้อยละ 25.50) วุฒิการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่จำนวน 248 คน (ร้อยละ 62.00) จบระดับปริญญาตรี สถานภาพของบุคลากรเป็นข้าราชการรัฐวิสาหกิจระดับ 10 จำนวน 59 คน (ร้อยละ 14.75) รองลงมาเป็นข้าราชการรัฐวิสาหกิจระดับ 5 จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.25) และอื่น ๆ จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.25) รายได้ พนักงานส่วนใหญ่มีค่าจ้างและเงินเดือนอยู่ในระหว่าง 40,001-50,000 บาท จำนวน 90 คน (ร้อยละ 22.50) และมีรายได้เงินประจำตำแหน่งและรายได้อื่น ๆ ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 321 คน (ร้อยละ 80.25)

ตารางที่ 4.2 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต้น ระดับผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน การจัดการของการไฟฟ้านครหลวง

ตัวแปรต้น	\bar{X}	S.D.	ค่าระดับ	ลำดับที่
1. การวางแผน	3.72	.92	มาก	2
2. การจัดองค์กร	3.73	.89	มาก	3
3. การจัดบุคลากร	3.78	.86	มาก	1
4. การอำนวยความสะดวก	3.59	.92	มาก	7
5. การประสานงาน	3.68	.91	มาก	5
6. การรายงาน	3.63	.92	มาก	6
7. การงบประมาณ	3.70	.92	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69	.91	มาก	

จากตารางที่ 4.2 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต้น ผลการศึกษาสภาพการจัดการของการไฟฟ้านครหลวงให้ความคิดเห็นต่อสภาพที่เป็นจริงที่ส่งผลโดยภาพรวม ($\bar{X}=3.69$ S.D.=.91) และรายด้านอยู่ในระดับเป็นจริงมากเกือบทุกข้อ โดย 3 อันดับแรก คือ การสรรหาบุคลากร ($\bar{X}=3.78$ S.D.=.86) รองลงมา คือ การวางแผน ($\bar{X}=3.72$ S.D.=.92) การจัดองค์กร ($\bar{X}=3.73$ S.D.=.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตาม ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน การจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

ตัวแปรตาม	\bar{X}	S.D.	ค่าระดับ	ลำดับที่
1. การหาความรู้	3.59	1.0	มาก	5
2. การสร้างความรู้	3.74	.86	มาก	2
3. การจัดเก็บความรู้	3.49	.92	มาก	6
4. การวิเคราะห์การจัดทำเหมืองความรู้	3.71	.89	มาก	4
5. การถ่ายทอดความรู้การแจกจ่ายความรู้	3.72	.88	มาก	3
6. การประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องเที่ยงตรง	3.75	.85	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	.90	มาก	

จากตารางที่ 4.3 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตาม ผลการศึกษา สภาพปัจจุบัน การจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวงให้ความคิดเห็นต่อสภาพที่เป็นจริงที่ส่งผล โดยภาพรวม ($\bar{X}=3.66$ S.D.=.90) และรายด้านอยู่ในระดับเป็นจริงมากเกือบทุกข้อ โดย 3 อันดับแรก คือ การประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องเที่ยงตรง ($\bar{X}=3.75$ S.D.=.85) รองลงมา คือ การสร้างความรู้ ($\bar{X}=3.74$ S.D.=.86) การถ่ายทอดความรู้การแจกจ่ายความรู้ ($\bar{X}=3.72$ S.D.=.88) ตามลำดับ

4.1.2 ผลการศึกษาการจัดการของการไฟฟ้านครหลวง

ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาการจัดการการวางแผนของการไฟฟ้านครหลวง

(n=400)

การวางแผน	ระดับความคิดเห็น		ค่าระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.องค์กรมีการกำหนดบทบาทตามความชำนาญไว้อย่างชัดเจน	4.02	.83	มากที่สุด	1
2.องค์กรมีแผน ช่วยลดความไม่แน่นอน เพื่อปรับองค์กรให้สอดคล้องกับ ความเปลี่ยนแปลง	3.59	.87	มาก	5
3. องค์กรมีแผนลดความซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองในการทำงาน	3.68	.94	มาก	4
4.องค์กรและบุคลากรให้ความรู้แก่ชุมชน	3.38	.99	ปานกลาง	6
5.บุคลากรเข้าใจการเรียนรู้คือ การพัฒนาคนแล้วให้คนพัฒนา ผลลัพธ์	3.90	.88	มาก	2
6.การวางแผนที่ดีมีความสัมพันธ์กับผลกำไรที่สูงขึ้นขององค์กร	3.77	.99	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72	.92	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการจัดการด้านการวางแผนของการไฟฟ้านครหลวงส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ภาพรวม ($\bar{X}=3.72$ S.D.=.92) โดย 3 อันดับแรก คือ องค์กรมีการกำหนดบทบาทตามความชำนาญไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.02$ S.D.=.83) รองลงมา บุคลากรเข้าใจการเรียนรู้คือ การพัฒนาคนแล้วให้คนพัฒนา ผลลัพธ์ ($\bar{X}=3.90$ S.D.=.88) การวางแผนที่ดีมีความสัมพันธ์กับผลกำไรที่สูงขึ้นขององค์กร ($\bar{X}=3.77$ S.D.=.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาการจัดการด้านการจัดองค์กรของการไฟฟ้านครหลวง

(n=400)

การจัดองค์กร	ระดับความคิดเห็น		ค่าระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. องค์กรมีการกำหนดตำแหน่งงานตามการจัดองค์กรไว้อย่างชัดเจน	3.90	.87	มาก	2
2. องค์กรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดแบ่งกลุ่มงานตามฝ่ายต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	3.51	.95	มาก	6
3. องค์กรมีการจัดสายบังคับบัญชาจากบริหารสูงสุดลงมาถึงผู้ปฏิบัติระดับล่างตามภารกิจอย่างถูกต้องและเหมาะสม	3.90	.87	มาก	1
4. องค์กรมีการจัดกำหนดช่วงการบังคับบัญชาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างเหมาะสม	3.63	.83	มาก	4
5. องค์กรมีการรวบรวมอำนาจและกระจายอำนาจไว้อย่างชัดเจน	3.87	.87	มาก	3
6. องค์กรมีการกำหนดโครงสร้างการตัดสินใจตามภารกิจหน้าที่ไว้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	3.56	.94	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73	.89	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการจัดการด้านการจัดองค์กรของการไฟฟ้านครหลวงส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ภาพรวม ($\bar{X}=3.73$ S.D.=.89) โดย 3 อันดับแรก คือ องค์กรมีการจัดสายบังคับบัญชาจากบริหารสูงสุดลงมาถึงผู้ปฏิบัติระดับล่างตามภารกิจอย่างถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X}=3.90$ S.D.=.87) รองลงมา องค์กรมีการกำหนดตำแหน่งงานตามการจัดองค์กรไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.90$ S.D.=.87) และองค์กรมีการรวบรวมอำนาจและกระจายอำนาจไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.87$ S.D.=.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาการจัดการด้านการจัดบุคลากรของการไฟฟ้านครหลวง

(n=400)

การจัดบุคลากร	ระดับความคิดเห็น		ค่าระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.องค์กรมีแผนนโยบายในการคัดเลือกสรรหาไว้อย่างชัดเจน	3.95	.89	มาก	1
2.องค์กรมีแผนรองรับอัตรากำลังพลเพิ่ม สรรหา คัดเลือก ไว้อย่างชัดเจน	3.56	.84	มาก	6
3.องค์กรกำหนดอัตราว่าจ้างตามระบุตำแหน่งไว้อย่างเหมาะสม	3.87	.87	มาก	3
4.องค์กรมีแผนนโยบายในการฝึกอบรมบุคลากรทั้งเก่าและใหม่อย่างชัดเจน	3.74	.82	มาก	4
5.องค์กรได้กำหนดคุณสมบัติตามตำแหน่งไว้ อย่างเหมาะสมและชัดเจน	3.95	.87	มาก	2
6. องค์กรมีการ สรรหา และคัดเลือก บุคลากรตามสื่อต่างๆ เพื่อประสานงานซึ่งกันและกันเสมอ	3.62	.86	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87	.86	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการจัดการด้านการจัดบุคลากรของการไฟฟ้านครหลวงส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ภาพรวม ($\bar{X}=3.87$ S.D.=.86) โดย 3 อันดับแรก คือ องค์กรมีแผนนโยบายในการคัดเลือกสรรหาไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.95$ S.D=.89) รองลงมา คือ องค์กรได้กำหนดคุณสมบัติตามตำแหน่งไว้อย่างเหมาะสมและชัดเจน ($\bar{X}=3.95$ S.D=.87) และองค์กรกำหนดอัตราว่าจ้างตามระบุตำแหน่งไว้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}=3.87$ S.D.=.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาการจัดการด้านการอำนวยความสะดวกของการไฟฟ้านครหลวง

(n=400)

การอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น		ค่าระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.องค์กรมีการอำนวยความสะดวกเพื่อใช้ภาวะผู้นำในการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวก	3.86	.88	มาก	1
2.ผู้บริหารมีการอำนวยความสะดวกเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์	3.28	.91	ปานกลาง	6
3.องค์กรมีการอำนวยความสะดวกในการส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ร่วมกัน	3.55	.87	มาก	4
4.ผู้บริหารสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภายนอกให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้กัน	3.61	.99	มาก	3
5.องค์กรมีการอำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดแรงจูงใจให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.49	.98	มาก	5
6. องค์กรมีการอำนวยความสะดวกในภารกิจหน้าที่อย่างถูกต้องและเหมาะสม	3.78	1.0	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59	.92	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการจัดการด้านการอำนวยความสะดวกของการไฟฟ้านครหลวงส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ภาพรวม ($\bar{X}=3.59$ S.D.=.92) โดย 3 อันดับแรก คือ องค์กรมีการอำนวยความสะดวกเพื่อใช้ภาวะผู้นำในการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.86$ S.D.=.88) รองลงมา คือ องค์กรมีการอำนวยความสะดวกในภารกิจหน้าที่อย่างถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X}=3.78$ S.D.=.1.0) และผู้บริหารสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภายนอกให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้กัน ($\bar{X}=3.61$ S.D.=.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาการจัดการด้านการประสานงานของการไฟฟ้านครหลวง

(n=400)

การประสานงาน	ระดับความคิดเห็น		ค่าระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.บุคลากรมีความร่วมมือผูกพัน มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีการประสานงานซึ่งกันและกันเสมอ	3.89	.87	มาก	1
2.บุคลากรได้ปฏิบัติตามในคำอธิบายลักษณะงาน	3.38	.93	ปานกลาง	5
3.ผู้บริหารงานได้อธิบายรายละเอียดของงาน เป้าหมายของลักษณะงาน ผลงานที่ดี การตอบแทนที่ดี	3.86	.81	มาก	2
4. การประสานงานที่ลดลงขั้นตอนและข้อผิดพลาดในการทำงานเสมอ	3.85	.86	มาก	3
5.องค์กรมีประโยชน์จากการประสานด้านเทคโนโลยีเพื่อลดข้อผิดพลาด	3.36	.97	ปานกลาง	6
6.การประสานที่ดีทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล และผลกำไรขององค์กร	3.76	1.0	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	.91	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการจัดการด้านการประสานงานของการไฟฟ้านครหลวงส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ภาพรวม ($\bar{X}=3.68$ S.D.=.91) โดย 3 อันดับแรกคือ บุคลากรมีความร่วมมือผูกพัน มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีการประสานงานซึ่งกันและกันเสมอ ($\bar{X}=3.89$ S.D=.87) รองลงมา คือ ผู้บริหารงานได้อธิบายรายละเอียดของงาน เป้าหมายของลักษณะงาน ผลงานที่ดี การตอบแทนที่ดี ($\bar{X}=3.86$ S.D.=.81) และการประสานงานที่ลดลงขั้นตอนและข้อผิดพลาดในการทำงานเสมอ ($\bar{X}=3.85$ S.D.=.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาการจัดการด้านการรายงานของการไฟฟ้านครหลวง

(n=400)

การรายงาน	ระดับความคิดเห็น		ค่าระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.การรายงานในองค์กรมีความชัดเจน และเน้นจุดสำคัญเป็นพิเศษ	3.86	.88	มาก	2
2.องค์กรมีความถูกต้องและแม่นยำในการรายงาน	3.30	.90	ปานกลาง	6
3.ในการรายงานผลเป็นส่วนสำคัญอย่างมากในการบริหารงาน	3.55	.87	มาก	4
4.ข้อมูลที่ได้ หรือจากสถิติต่าง ๆ คือผลที่ได้จากการดำเนินงานจริงเหมาะสม	3.66	.98	มาก	3
5.หัวหน้างานหรือผู้บริหารเมื่อได้รับรายงานสามารถแปรผลและเข้าใจได้ทันที	3.49	.98	มาก	5
6.ในการรายงานในองค์กรอยู่ในรูปแบบอย่างเป็นทางการเสมอความร่วมมือกับองค์กรภายนอกให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้กัน	3.89	.90	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	.92	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการจัดการด้านการรายงานของการไฟฟ้านครหลวงส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ภาพรวม ($\bar{X}=3.63$ S.D.=.92) โดย 3 อันดับแรก คือ ในการรายงานในองค์กรอยู่ในรูปแบบอย่างเป็นทางการเสมอความร่วมมือกับองค์กรภายนอกให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้กัน ($\bar{X}=3.89$ S.D=.90) รองลงมา คือ การรายงานในองค์กรมีความชัดเจน และเน้นจุดสำคัญเป็นพิเศษ ($\bar{X}=3.86$ S.D.=.88) และข้อมูลที่ได้ หรือจากสถิติต่าง ๆ คือผลที่ได้จากการดำเนินงานจริงเหมาะสม ($\bar{X}=3.66$ S.D.=.98) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาการจัดการด้านการงบประมาณของการไฟฟ้านครหลวง

(n=400)

การงบประมาณ	ระดับความคิดเห็น		ค่าระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. องค์กรมีงบประมาณส่งเสริมฝึกอบรมให้บุคลากรรับการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสม	3.86	.88	มาก	2
2. องค์กรมีความถูกต้องและแม่นยำในการรายงาน	3.51	.87	มาก	6
3. องค์กรมีงบประมาณเพียงพอในการฝึกอบรมบุคลากรด้านทักษะทั้งในประเทศและต่างประเทศ	3.68	.93	มาก	4
4. องค์กรมีงบประมาณเพียงพอด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม	3.73	.96	มาก	3
5. องค์กรมีงบประมาณในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	3.55	.93	มาก	5
6. องค์กรมีงบประมาณในการบริหารจัดการความรู้แก่ชุมชน	3.89	.91	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70	.92	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการจัดการด้านการงบประมาณของการไฟฟ้านครหลวงส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ภาพรวม ($\bar{X}=3.70$ S.D.=.92) โดย 3 อันดับแรก คือ องค์กรมีงบประมาณในการบริหารจัดการความรู้แก่ชุมชน ($\bar{X}=3.89$ S.D.=.91) รองลงมา คือ องค์กรมีงบประมาณส่งเสริมฝึกอบรมให้บุคลากรรับการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสม ($\bar{X}=3.86$ S.D.=.88) และ องค์กรมีงบประมาณเพียงพอด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม ($\bar{X}=3.73$ S.D.=.96) ตามลำดับ

4.1.3 ผลการศึกษาการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

ตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

(n=400)

การหาความรู้	ระดับความคิดเห็น		ค่าระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.บุคลากรได้มีการเรียนรู้แนวนโยบายแผนอนุรักษ์ (Energy Efficiency Development Plan : EEDP) พ.ศ.2558-2579)	3.53	.95	มาก	4
2.บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ร่วมกัน	3.50	.92	มาก	5
3.บุคลากรมีการเรียนรู้เทคโนโลยีร่วมกัน	3.74	.90	มาก	1
4.บุคลากรมีการเรียนรู้ข้อมูลในการแก้ปัญหา ร่วมกัน	3.57	1.06	มาก	3
5.บุคลากรได้ร่วมแสดงวิสัยทัศน์เป็นองค์กร แห่งการ เรียนรู้	3.72	1.01	มาก	2
6.บุคลากรได้รับการเรียนรู้จากสื่อสารที่ หลากหลาย	3.49	1.18	มาก	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59	1.0	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ในการหาความรู้อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ภาพรวม ($\bar{X}=3.59$ S.D.=1.0) โดย 3 อันดับแรก คือ บุคลากรมีการเรียนรู้เทคโนโลยีร่วมกัน ($\bar{X}=3.74$ S.D.=.90) รองลงมา บุคลากรได้ร่วมแสดงวิสัยทัศน์เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ($\bar{X}=3.72$ S.D.=1.01) และบุคลากรมีการเรียนรู้ข้อมูลในการแก้ปัญหาาร่วมกัน ($\bar{X}=3.57$ S.D.=1.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

(n=400)

การสร้างความรู้	ระดับความคิดเห็น		ค่าระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.บุคลากรได้รับการส่งเสริม องค์กรแห่งการเรียนรู้	3.89	.88	มาก	2
2.บุคลากรได้สร้างความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	3.62	.79	มาก	5
3.บุคลากรมีความสนใจในการศึกษาดูงานด้านเทคโนโลยีและการบริหารงานองค์กร ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	3.96	.73	มาก	1
4.บุคลากรมีการแสวงหาความรู้ที่รวดเร็ว	3.68	.86	มาก	4
5.บุคลากรมีการแสวงหาความรู้อย่างมีคุณภาพ การบริหารงานองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ	3.81	.95	มาก	3
6.บุคลากรมีการแสวงหาความรู้อย่างคุ้มค่า	3.47	.95	มาก	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74	.86	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ในการสร้างความรู้อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ภาพรวม ($\bar{X}=3.74$ S.D.=.86) โดย 3 อันดับแรก คือ บุคลากรมีความสนใจในการศึกษาดูงานด้านเทคโนโลยีและการบริหารงานองค์กร ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ($\bar{X}=3.96$ S.D.=.73) รองลงมา บุคลากรได้รับการส่งเสริม องค์กรแห่งการเรียนรู้ ($\bar{X}=3.89$ S.D.=.88) บุคลากรมีการแสวงหาความรู้อย่างมีคุณภาพ การบริหารงานองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ ($\bar{X}=3.81$ S.D.=.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

(n=400)

การจัดเก็บความรู้	ระดับความคิดเห็น		ค่าระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.บุคลากรมีการจัดเก็บความรู้ที่รวดเร็ว	3.81	.91	มาก	3
2.บุคลากรมีการจัดเก็บความรู้ที่คุ้มค่า	2.87	1.01	ปานกลาง	5
3.เทคโนโลยีคือแหล่งข้อมูลในการเรียนรู้	3.93	.81	มาก	2
4.การจัดเก็บความรู้อยู่ในรูปแบบวารสาร หนังสือและไอที	2.84	1.05	ปานกลาง	6
5.สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ทางสื่อออนไลน์ ได้เสมอ	3.94	.85	มาก	1
6.บุคลากรสามารถจัดเก็บความรู้ได้อย่างมี คุณภาพ	3.52	.89	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49	.86	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ในการจัดเก็บความรู้อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ภาพรวม ($\bar{X}=3.49$ S.D.=.86) โดย 3 อันดับแรก คือ สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ทางสื่อออนไลน์ ได้เสมอ ($\bar{X}=3.94$ S.D.=.85) รองลงมา เทคโนโลยีคือแหล่งข้อมูลในการเรียนรู้ ($\bar{X}=3.93$ S.D.=.81) บุคลากรมีการจัดเก็บความรู้ที่รวดเร็ว ($\bar{X}=3.81$ S.D.=.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

(n=400)

การวิเคราะห์การจัดทำเหมืองความรู้	ระดับความคิดเห็น		ค่าระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.บุคลากรเข้าใจการเรียนรู้คือ การพัฒนาคน เพื่อให้ คนพัฒนาผลิตภัณฑ์	3.92	.90	มาก	2
2.การไฟฟ้านครให้ความรู้ การดูสัญลักษณ์ “Energy Star” ก่อนซื้อเสมอ	3.57	.81	มาก	4
3.การไฟฟ้านครเป็นแบบอย่างที่ดีในการวิเคราะห์ความรู้ก่อนนำไปประยุกต์ใช้	3.87	.93	มาก	3
4.การไฟฟ้านครสร้างจิตสำนึกในการเรียนรู้	3.56	.93	มาก	5
5.องค์กรให้บริการความรู้แก่ชุมชนมาก เพียงใด ในเรื่องการประหยัดพลังงานไฟฟ้า	3.98	.78	มาก	1
6.บุคลากรส่งเสริมผลักดันให้บุคลากรสร้าง และพัฒนา สิ่งใหม่ ๆ อย่างสร้างสรรค์	3.46	.97	มาก	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	.89	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ในการวิเคราะห์การจัดทำเหมืองความรู้อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ภาพรวม ($\bar{X}=3.71$ S.D.=.89) โดย 3 อันดับแรก คือ องค์กรให้บริการความรู้แก่ชุมชนมาก เพียงใด ในเรื่องการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ($\bar{X}=3.98$ S.D.=.78) และรองลงมา บุคลากรเข้าใจการเรียนรู้คือ การพัฒนาคนเพื่อให้คนพัฒนาผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=3.92$ S.D.=.90) การไฟฟ้านครเป็นแบบอย่างที่ดีในการวิเคราะห์ความรู้ก่อนนำไปประยุกต์ใช้ ($\bar{X}=3.87$ S.D.=.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

(n=400)

การถ่ายทอดการแจกจ่ายความรู้	ระดับความคิดเห็น		ค่าระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.บุคลากรมีการแบ่งปันความรู้ประสบการณ์และสร้างมิตรภาพ	3.92	.88	มาก	1
2.บุคลากรได้รับการส่งเสริมและให้คิดอย่างสร้างสรรค์พร้อมให้ความรู้แก่เพื่อนร่วมงานเสมอ	3.48	.88	มาก	6
3.บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้และแจกจ่ายความรู้โดยผ่านช่องทางสื่อออนไลน์	3.88	.81	มาก	2
4.ผู้บริหารและบุคลากรให้ความสำคัญต่อการแจกจ่ายความรู้และคิดแบบเป็นระบบ	3.56	.95	มาก	5
5. มีอุปกรณ์เทคโนโลยีในการบริการที่ทันสมัย	3.86	.95	มาก	3
6. การถ่ายทอดและแจกจ่ายความรู้อย่างมีคุณภาพและค้ำคูณด้านเทคโนโลยีเทศและการสื่อสาร	3.66	.82	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72	.88	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ในการถ่ายทอดการแจกจ่ายความรู้อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ภาพรวม ($\bar{X}=3.72$ S.D.=.88) โดย 3 อันดับแรก คือ บุคลากรมีการแบ่งปันความรู้ประสบการณ์และสร้างมิตรภาพ ($\bar{X}=3.92$ S.D.=.88) รองลงมา บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้และแจกจ่ายความรู้โดยผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ ($\bar{X}=3.88$ S.D.=.81) มีอุปกรณ์เทคโนโลยีในการบริการที่ทันสมัย ($\bar{X}=3.86$ S.D.=.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

(n=400)

การประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องเที่ยงตรง	ระดับความคิดเห็น		ค่าระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.พนักงานมีส่วนร่วมในการเรียนรู้เพื่ออนุรักษ์พลังงานและผลักดันให้เป็นประสบความสำเร็จ	3.94	.85	มาก	1
2.บุคลากรฝึกเพิ่มพูนทักษะเพื่อเป็นฐานสร้างสรรค์นวัตกรรม	3.59	.88	มาก	6
3.บุคลากรมีความสามารถใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม	3.85	.81	มาก	2
4.องค์กรให้ความรู้แก่ชุมชน	3.71	.79	มาก	4
5.บุคลากรสามารถอธิบายและเข้าใจ ความรับผิดชอบต่อสังคม “CSR”	3.70	.92	มาก	5
6.บุคลากรสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องเที่ยงตรง กับกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กร	3.73	.85	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	.85	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ในการประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องเที่ยงตรงอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ภาพรวม ($\bar{X}=3.75$ S.D.=.85) โดย 3 อันดับแรก คือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการเรียนรู้เพื่ออนุรักษ์พลังงานและผลักดันให้เป็นประสบความสำเร็จ ($\bar{X}=3.94$ S.D.=.85) รองลงมา บุคลากรมีความสามารถใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ($\bar{X}=3.85$ S.D.=.81) บุคลากรสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องเที่ยงตรงกับกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กร ($\bar{X}=3.73$ S.D.=.85) ตามลำดับ

4.1.4 การทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการและการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

(1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

1.1) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น กับตัวแปรตาม เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ กับการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้วยเทคนิคสหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) โดยใช้หลักของ (Guildford, 1973) ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อการจัดการ และการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

ตัวแปรที่ส่งผลต่อการจัดการ	การจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง				
	\bar{X}	S.D.	(r)	Sig.	อันดับที่
การวางแผน (x_1)	3.72	.92	.697	.000	6
การจัดองค์กร (x_2)	3.73	.89	.720	.000	2
การจัดบุคลากร (x_3)	3.78	.86	.705	.000	4
การอำนวยความสะดวก (x_4)	3.59	.92	.701	.000	5
การประสานงาน (x_5)	3.68	.91	.706	.000	3
การรายงาน (x_6)	3.63	.92	.737	.000	1
การงบประมาณ (x_7)	3.70	.92	.693	.000	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69	.90	.708	.000	

จากตารางที่ 4.17 แสดงค่าความสัมพันธ์เพียร์สัน (r) โดยภาพรวมของตัวแปรต้น หรือปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 7 ตัวระหว่าง .693 - .737 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรตาม หรือการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง โดยค่า Significance เท่ากับ 0.00 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ในแต่ละตัวแปรกับตัวแปรตาม พบว่า

การวางแผน ที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ที่ระดับ .697 โดยค่า significant เท่ากับ 0.00 แสดงว่าการวางแผนซึ่งเป็นตัวแปรต้นที่ 1 มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเป็นตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การจัดองค์กร ที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ที่ระดับ .720 โดยค่า significant เท่ากับ 0.00 แสดงว่าการจัดองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรต้นที่ 2 มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเป็นตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การจัดหาบุคลากร ที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ที่ระดับ .705 โดยค่า significant เท่ากับ 0.00 แสดงว่าการจัดหาบุคลากรซึ่งเป็นตัวแปรต้นที่ 3 มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเป็นตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การอำนวยความสะดวก ที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ที่ระดับ .701 โดยค่า significant เท่ากับ 0.00 แสดงว่าการอำนวยความสะดวกซึ่งเป็นตัวแปรต้นที่ 4 มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเป็นตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การประสานงาน ที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ที่ระดับ .706 โดยค่า significant เท่ากับ 0.00 แสดงว่าการประสานงานซึ่งเป็นตัวแปรต้นที่ 5 มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเป็นตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การรายงาน ที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ที่ระดับ .737 โดยค่า significant เท่ากับ 0.00 แสดงว่าการรายงานซึ่งเป็นตัวแปรต้นที่ 6 มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเป็นตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การงบประมาณ ที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ที่ระดับ .693 โดยค่า significant เท่ากับ 0.00 แสดงว่าการงบประมาณซึ่งเป็นตัวแปรต้นที่ 7 มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเป็นตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.2) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นเพื่อศึกษาความสัมพันธ์กันเองของตัวแปร ซึ่งเรียกว่า Multicollinerity โดยใช้วิธีการ

Corelation Analysis ระหว่างตัวแปรต้น คือ การจัดการของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 7 ตัวแปร ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้นที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 7 ตัวแปร

ตัวแปรที่ส่งผลต่อการจัดการของการไฟฟ้านครหลวง	(x ₁)	(x ₂)	(x ₃)	(x ₄)	(x ₅)	(x ₆)	(x ₇)
การวางแผน (x ₁)	1.00	.641	.560	.586	.546	.521	.503
การจัดองค์กร (x ₂)		1.00	.608	.537	.538	.588	.534
การจัดบุคลากร (x ₃)			1.00	.544	.516	.573	.578
การอำนวยความสะดวก (x ₄)				1.00	.591	.591	.515
การประสานงาน (x ₅)					1.00	.615	.574
การรายงาน (x ₆)						1.00	.629
การงบประมาณ (x ₇)							1.00

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรต้น ไม่ปรากฏว่าคู่สัมพันธ์ใด มีค่าความสัมพันธ์เกินกว่า 0.85 ณ ระดับความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงถือว่าตัวแปรทั้งหมดไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเอง Multicollinerity โดยใช้วิธี Enter Method ซึ่งสามารถศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามได้ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์พหุคูณถดถอย (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อตัวแปรตามได้

(2) การวิเคราะห์ตัวแปรต้นที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง การทดสอบสมมติฐานทั้ง 7 ตัวแปรคือ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน การงบประมาณ ซึ่งสามารถทำนายการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวงได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้วยการนำตัวแปรต้นทั้ง 7 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้วิธี วิเคราะห์ความสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) นำตัวแปรต้นทุกตัวเข้าสมการแล้วพิจารณาผลการวิเคราะห์ตัวแปรตัวใดบ้าง มีนัยสำคัญทางสถิติในสมการพยากรณ์

ตารางที่ 4.19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

ตัวแปรที่ส่งผลต่อการจัดการ ความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	b	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	5.707	1.007		5.667	.000
การวางแผน (x_1)	.182	.049	.206	3.702	.000
การจัดองค์กร (x_2)	.087	.053	.094	1.645	.101
การจัดบุคลากร (x_3)	.117	.054	.119	2.172	.030
การอำนวยความสะดวก (x_4)	.150	.051	.161	2.937	.004
การประสานงาน (x_5)	.100	.051	.108	1.961	.051
การรายงาน (x_6)	.033	.051	.037	.644	.520
การงบประมาณ (x_7)	.142	.048	.161	2.940	.003
R = .649 R ² = .421 SE _{est} = 2.261 F = 40.77 Sig = .000					

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R² แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

SE_{est} แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์

F แทน สถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบเอฟ เพื่อทราบนัยสำคัญของ R

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยหลัก 5 ตัวแปร ซึ่งเป็นตัวพยากรณ์การจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง (Ty) ถูกคัดเลือกเข้าสมการพยากรณ์ ผลการวิเคราะห์ได้เรียงสมการตามลำดับตัวพยากรณ์ที่มีค่า b และ Beta ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 4.19 ปัจจัยหลักที่เป็นตัวพยากรณ์ ได้แก่ การวางแผน (x_1) การจัดบุคลากร (x_3) การอำนวยความสะดวก (x_4) การประสานงาน (x_5) และการงบประมาณ (x_7) ตามลำดับ โดยปัจจัยหลักทั้ง 5 ตัว สามารถพยากรณ์การจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง (R²) เท่ากับ .421 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (SE_{est}) เท่ากับ 2.261 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ค่าสถิติจากตาราง นำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์การจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ได้ดังนี้

$$\text{สมการคะแนนดิบ : } y = 5.707 + .182 x_1 + .117 x_3 + .150 x_4 + .100 x_5 + .142 x_7$$

$$\text{สมการคะแนนมาตรฐาน : } y = .206 x_1 + .119 x_3 + .161 x_4 + .108 x_5 + .161 x_7$$

เมื่อ y แทน การจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

(x_1) แทน การวางแผน

(x_3) แทน การจัดบุคลากร

(x_4) แทน การอำนวยความสะดวก

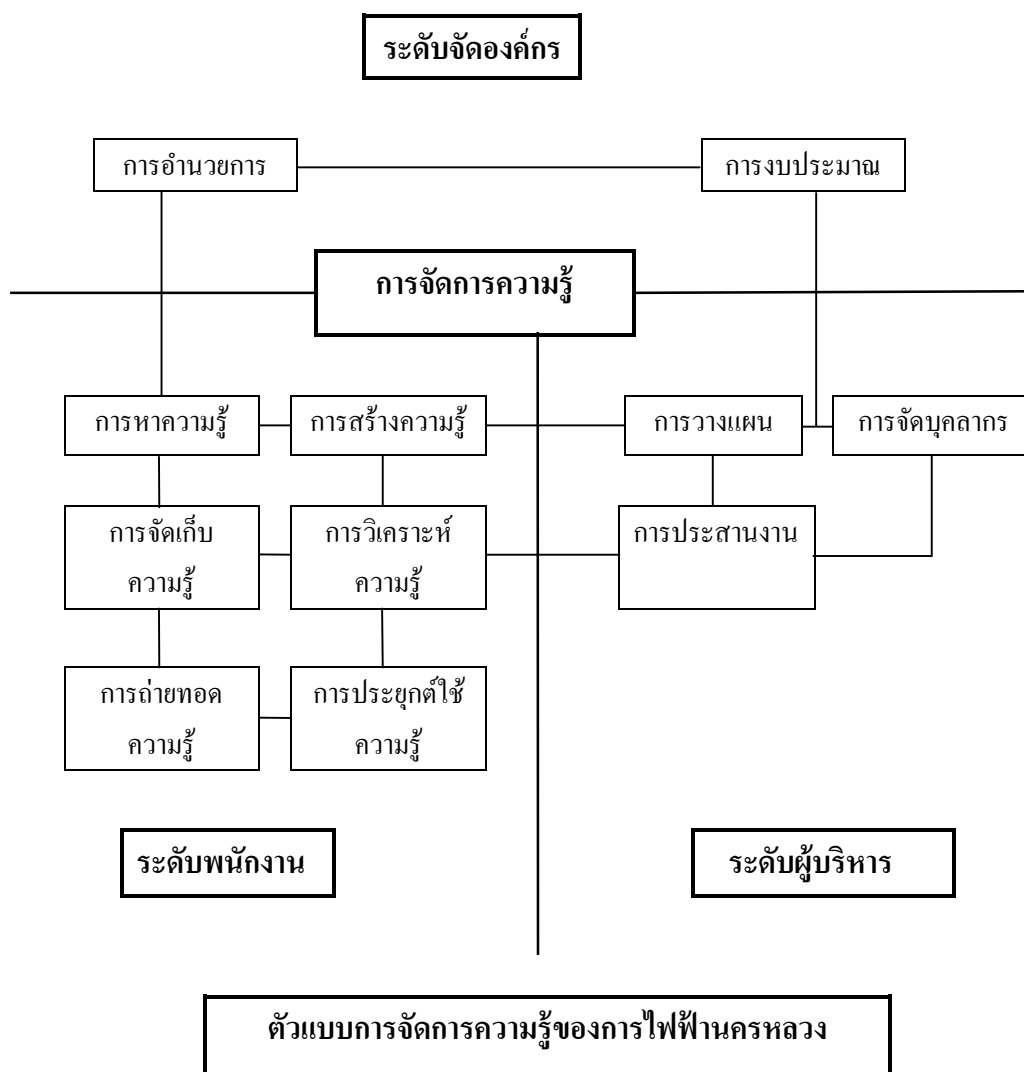
(x_5) แทน การประสานงาน

(x_7) แทน การงบประมาณ

4.1.5 ผลการศึกษาเพื่อเสนอตัวแบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

จากแนวคิดตัวแปรที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ทำให้พบว่าแนวคิดตัวแปรที่มีผลต่อการจัดการความรู้เป็นแนวคิดเกี่ยวกับด้านการหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการถ่ายทอดความรู้ การแจกจ่ายความรู้ และด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องเที่ยงตรง ซึ่งครอบคลุมตัวแปรต้นด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ในงานศึกษาวิจัยหรือมีผู้กล่าวถึงไว้ทั้งหมด ส่วนแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้นด้วยการวางแผน การอำนวยความสะดวก การงบประมาณขององค์กร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร ซึ่งการเรียนรู้ทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ และเกิดประสิทธิภาพตามมา โดยในระดับบุคคลนั้นจำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้ของบุคคลที่จะทำให้เกิดความรู้ ส่วนการเรียนรู้แบบกลุ่มนั้นต้องอาศัยภาวะผู้นำร่วมกัน ความเสียสละ และกล้าที่จะแบ่งปันความรู้มากขึ้น ดังนั้นจากการพิจารณาถึงการเรียนรู้ในระดับต่าง ๆ และองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กร คือ การวางแผน การจัดบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน เมื่อนำแนวคิดปัจจัยที่มีผลการจัดการความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง และผลที่ได้จากการสนทนากลุ่มย่อยทำให้ได้ตัวแปรอิสระ 7 ตัวแปรที่เป็นตัวแปรต้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้อันประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน การงบประมาณ โดยตัวแปรดังกล่าวนี้สามารถจำแนกตามความเกี่ยวข้องในระดับองค์กรออกได้เป็น 3 ระดับ คือ ในระดับองค์กร ระดับผู้บริหาร และระดับพนักงาน โดยตัวแปรที่เกี่ยวข้องในระดับองค์กรมากที่สุด 3 ปัจจัยคือ การจัดองค์กร การอำนวยความสะดวก การงบประมาณ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องในระดับผู้บริหารมากที่สุด 4 ปัจจัยคือ การวางแผน การจัดบุคลากร การประสานงาน การรายงาน และที่เกี่ยวข้องในระดับพนักงานมากที่สุด

คือ การหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การวิเคราะห์ความรู้ การทำเหมืองความรู้ การถ่ายทอดความรู้ การแจกจ่ายความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องเที่ยงตรง ซึ่งได้นำตัวแปรทั้ง 7 ตัวแปรในการทบทวนวรรณกรรม เพื่อนำมาสร้างตัวแบบ การชี้วัดการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ในการศึกษาครั้งนี้ได้จากการศึกษานิยาม หรือการให้ความหมายการจัดการความรู้ในแนวคิดการจัดการความรู้ต่าง ๆ การศึกษาแนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ทั้งในทางทฤษฎีและจากวงจรกระบวนการจัดการความรู้จนทำให้ได้พลวัตรกระบวนการจัดการความรู้ อันประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน การหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การวิเคราะห์ความรู้ การจัดทำเหมืองความรู้ การถ่ายทอดความรู้ การแจกจ่ายความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องเที่ยงตรง โดยกระบวนการทั้ง 6 นั้นจะมีความสัมพันธ์กันเป็นวัฏจักรลักษณะพลวัตรต่อเนื่องกันไป ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงประกอบไปด้วยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับตัวแปรที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ดังแสดงในแผนภาพ 4.1 เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในงานวิจัยและการสร้างตัวแบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ที่ได้เป็นผลของการทดสอบสมมติฐานที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ดังที่แสดงไว้ในแผนภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 ตัวแบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง

ตัวแบบวงจรการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวงโดยปัจจัยที่ส่งผลต่อดำเนินการ ภาพการจัดการความรู้ได้แก่ การจัดบุคลากร การสร้างความรู้ การงบประมาณ ดังนั้นการจัดการความรู้ขององค์กรต้องดำเนินการเพิ่มพนักงานที่มีความรู้ มีประสบการณ์ตรงกับตำแหน่งงาน คัดเลือกจากทัศนคติที่เก่งเพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพออีกต่อไป คงต้องคัดเลือกจากทัศนคติที่มีความรับผิดชอบสูง มีความซื่อสัตย์ และสามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้เป็นอย่างดีจึงจะเกิดประสิทธิภาพกับองค์กร ส่วนการสร้างความรู้ให้กับพนักงาน โดยจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้เพิ่มมากขึ้นทั้งความรู้ในเรื่องการจัดการความรู้ การออกแบบการเรียนรู้ จึงจะทำให้เกิดภาพแห่งการจัดการความรู้ทั่วทั้งองค์กร

ในส่วนของการดำเนินงานตามผลงานวิจัยนำหน้าความสำคัญของปัจจัยกับการจัดการความรู้ นั่นคือการดำเนินการวางแผน การอำนวยความสะดวก และการงบประมาณ ผู้บริหารควรนำ 3 ตัวแปรแต่ละตัวแปรมาดำเนินงานที่ทำให้เกิดการจัดการความรู้ให้มากที่สุด โดยองค์กรต้องมีการตรวจสอบติดตามและมีการประเมินผลการจัดการความรู้ มีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนสัมพันธ์กัน รวมถึงให้มีแผนการจัดการความรู้ขึ้นในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองให้เป็นพนักงานผู้มีความรู้ เมื่อพนักงานมีความรู้การทำงานก็จะลดข้อผิดพลาดลง เป็นการลดของเสียในกระบวนการผลิต หากของเสียเพิ่มมากขึ้น นั่นหมายความว่า ค่าต้นทุนต่อหน่วยเพิ่มขึ้น ฉะนั้นการมีประสบการณ์ที่สูงสามารถใช้ประสบการณ์เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน การตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทำให้องค์กรมีผลกำไร ทำให้พนักงานได้มีเงินเดือนเพิ่มมากขึ้น และสวัสดิการอื่น ๆ ตามมา นอกจากนี้จากผลการวิจัยในเชิงลึกในการสนับสนุนที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรการไฟฟ้านครหลวงมีการจัดการความรู้ได้แก่ทฤษฎีทางการจัดการ และทฤษฎีการจัดการเรียนรู้ ดังจะได้กล่าวคือ “ ตัวแบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ” ซึ่งได้ถูกแยกการดำเนินการที่สำคัญไว้ 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

ระดับจัดองค์กร คือ การดำเนินงานของผู้บริหารสูงสุดขององค์กรตามตัวแบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ด้านนโยบายขององค์กร

(1) การงบประมาณ (budgeting) เป็นภารกิจที่เกี่ยวกับการวางแผนการทำบัญชี การควบคุมเกี่ยวกับการเงินและการคลังบุคลากรต้องการวางแผนค่าใช้จ่ายจริงขององค์กรเพื่อให้ธุรกิจขององค์กรได้ดำเนินการสู่เป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์

(2) การอำนวยความสะดวก (directing) เป็นภารกิจเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสั่งการหรืออำนวยความสะดวก โดยให้บุคลากรมีการฝึกอบรม วิธีการ ขั้นตอน ปัญหาที่จะเกิดขึ้นนี้เพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้กัน และมีสมัครสมานสามัคคีกันตามมา มีความช่วยเหลือกันในกระบวนการทำงาน

ระดับผู้บริหาร คือ การดำเนินงานของผู้บริหารระดับกลางขององค์กรตามตัวแบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง โดยนำนโยบายขององค์กรมาดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ด้านการจัดการความรู้ และเป็นตัวเชื่อมประสานงานการดำเนินงานระหว่าง ระดับการจัดองค์กร และระดับพนักงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

(1) การวางแผน (planning) การไฟฟ้านครหลวงจะต้องกำหนดแผนแม่บทในแต่ละส่วนออกมาเพื่อให้เป็นแผนที่ทุกส่วนหรือเขตได้ดำเนินงานตามแผนในแต่ละปี ห้าปี หรือสิบปี เป็นการวางแผนโครงการ ซึ่งเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพตามกลยุทธ์ต่าง ๆ

(2) การจัดบุคลากร (staffing) ซึ่งจะเห็นได้ว่าการจัดบุคลากรของการไฟฟ้ามหานครหลวงเป็นส่วนสำคัญเป็นอย่างมากที่จะสามารถจัดบุคลากรที่มีคุณภาพ สามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้เป็นอย่างดีและสามารถบรรลุเป้าหมาย ฉะนั้นบุคลากรขององค์กรจึงเป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่าขององค์กรการจัดหาบุคลากรที่เก่งเพียงอย่างเดียวคงไม่จำเป็นอีกต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้ได้บุคลากรมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้องค์กรมีการจัดจ้าง วางแผน สรรหา คัดเลือก และอบรม กำลังพลที่จะมาสนับสนุนในหน่วยงาน ต่าง ๆ เพื่อให้งานที่ตั้งเป้าหมายได้บรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งมีการพัฒนาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มพูนความรู้ มีสุขภาพกายสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน

(3) การประสานงาน (coordinating) จำเป็นต้องให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรเพื่อเป็นการประสานให้ส่วนต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานมีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และราบรื่นเพื่อให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างถูกต้องจึงมีการวางแผนที่ดี โดยกำหนดให้เป็นนโยบาย ในการประสานงาน กำหนดผู้ที่รับผิดชอบ กำหนดวันเวลาแล้วเสร็จ กำหนดสถานที่ที่แน่นอน เพื่อความสะดวกแก่ทุกฝ่ายให้ทำงานได้ง่ายขึ้นและตรงตามเป้าหมาย

ระดับพนักงาน คือ การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ระดับปฏิบัติการและนำความรู้ที่ได้มานั้นไปใช้ หรือระดับที่แลกเปลี่ยนความรู้กันในระหว่างการทำงานและความรู้ที่นำมาใช้ในการดำเนินการนั้นต้องเป็นความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสม

(1) การหาความรู้ (knowledge acquisition) จะเห็นได้ว่าวิธีการแนวทางในการคัดเลือกความรู้ที่มีความเหมาะสมกับภารกิจ หรือเป้าหมายขององค์กร เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรและเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ให้ทันเหตุการณ์ โดยเป็นการเลือกข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

(2) การสร้างความรู้ (knowledge creation) หากบุคลากรได้รับการส่งเสริมเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้องค์กรก็จะมีความสามารถในการนำความรู้แสวงหามาและนำมาปรับปรุง พัฒนาความรู้ใหม่หรือสร้างนวัตกรรมซึ่งเกิดขึ้นในกระบวนการทำงานที่ดีก็จะส่งผลให้การทำงานไม่ผิดพลาดและไม่เกิดการงานที่ซ้ำซ้อนกัน ไม่เกิดของเสียในกระบวนการ ของเสียที่เกิดขึ้นล้วนแต่เป็นต้นทุนในกระบวนการทั้งสิ้น หากบุคลากรขององค์กรมีความสามารถในการจำมีความเข้าใจ ก็จะเกิดผลกำไรต่อองค์กรตามมา

(3) การจัดเก็บความรู้ (knowledge storage) เป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์กร ที่บุคลากรที่บุคลากรที่จะมีการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อเป็นการสร้างวิสัยทัศน์ ที่ทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการจัดเก็บฐานข้อมูลที่ต้องการขององค์กรความรู้ก็จะลดความผิดพลาดในการทำงานและทำงานได้อย่างสะดวก

(4) การวิเคราะห์ความรู้ทำเหมืองความรู้ (knowledge analysis and data mining) บุคลากรขององค์กรไฟฟ้านครหลวงพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและพร้อมอุทิศเวลาให้กับการทำงานในองค์กรเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ บรรยากาศในการทำงานเป็นไปแบบสร้างสรรค์และเป็นกัลยาณมิตร เอื้ออาทรซึ่งกันและกัน เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงออกซึ่งความคิดเห็นยอมรับซึ่งกันและกันและให้รางวัลแก่บุคคลที่ทำงานได้บรรลุเป้าหมาย สิ่งนี้ก็จะทำให้บุคลากรเกิดการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ได้ตามมา

(5) การถ่ายทอดแจกจ่ายความรู้ (knowledge transfer and dissemination) เป็นการใช้รูปแบบ วิธีการ ต่าง ๆ ของการไฟฟ้ามหานครหลวง ในการส่งผ่านความรู้ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง หรือจากองค์กรไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร โดยใช้เทคนิควิธีการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และภายในบุคคลที่มีการเคลื่อนย้ายข้อมูลสารสนเทศ และความรู้ ทั้งมีเป้าหมายและไม่มีเป้าหมายทั้งหมดในองค์กร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นกัลยาณมิตร

(6) การประยุกต์ใช้ความรู้ถูกต้องเที่ยงตรง (knowledge application and validation) การใช้และการประเมินผลความรู้โดยบุคลากรในองค์กร โดยความสำเร็จ สามารถพิจารณาได้จากความต่อเนื่องหมุนเวียนและการใช้ความรู้สร้างสรรค์สำหรับความรู้และประสบการณ์ที่มากมายขององค์กรการประยุกต์ใช้ความรู้เป็นส่วนสำคัญต่อการสร้างความสามารถของบุคลากร ทำให้บุคลากรหรือสมาชิกในองค์กรดำเนินงานโดยไม่มีผิดพลาดทำให้องค์กรสู่เป้าหมาย

ดังนั้นแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ต้องมีการพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ควบคู่กันไป คือการจัดเก็บความรู้ ให้มีความเหมาะสม มีการปรับหรือการจัดองค์กรให้ทันเหตุการณ์ของยุคโลกาภิวัตน์ การสรรหาบุคลากรก็เป็นสิ่งจำเป็นให้ตรงตามจุดประสงค์ของส่วนต่าง ๆ ที่เสนอขึ้นมา การวางแผนก็ต้องให้สอดคล้องกลับนโยบายหลักขององค์กรและรัฐบาลมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

ตอนที่ 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.2.1 ผลสรุปข้อเสนอแนะของผู้ตอบคำถามปลายปิด

จากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เป็นประเด็นสำคัญได้ 4 ประเด็นดังนี้

1. สถาบันการศึกษาให้วิชาการด้านวิชาการ ควรพัฒนางานวิชาการให้มีผลในการปฏิบัติอย่างจริงจัง มีนโยบาย และงบประมาณงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงคุณภาพการจัดการความรู้

2. รัฐบาลควรสนับสนุนการศึกษาระดับผู้ปฏิบัติการ เพื่อเข้าอบรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ สร้างผู้เชี่ยวชาญหลาย ๆ ด้าน และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ก็น้ององค์กร

3. กำหนดผู้ผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้าขนาดใหญ่ให้ดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้าเบื้องต้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชนทั่วไป

4.2.2 ผลสรุปจากการสัมภาษณ์การจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 8 ท่าน ซึ่งเป็นผู้บริหารจำนวน 5 ท่าน ในประเด็นปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวน 7 ประเด็น ในประเด็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ผลการศึกษาพบว่า

1. การวางแผน กับการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การวางแผน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความรู้ได้เป็นอย่างมาก และมีความสำคัญเป็นอย่างมากดังได้สัมภาษณ์ กิตติพงษ์ วีระโพธิ์ประสิทธิ์ ผู้อำนวยการไฟฟ้านครหลวง เขตสมุทรปราการ, ยโสธร สุขประสงค์ ผู้อำนวยการไฟฟ้านครหลวง เขตบางพลี, พิพัฒน์ ชลอำไพ ผู้อำนวยการไฟฟ้านครหลวงเขตประเวศ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 - 15 มกราคม 2560) ได้ให้ความคิดเห็นตรงกันว่า “การวางแผน คือหัวใจหลักของการทำงาน” ซึ่งทุกองค์กรหากไม่ให้ความสำคัญองค์กรนั้นก็ไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

จากผลการศึกษาที่สัมภาษณ์มาข้างต้น การวางแผน เป็นสิ่งสำคัญมากของการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง หากมีการวางแผน มีการประชุม มีการกำหนดหน้าที่ในการดำเนินงานที่ชัดเจน ไม่เกิดการงานที่ซ้ำซ้อนกันซึ่งจะไม่เกิดประโยชน์ต่อองค์กร การวางแผนที่ดีสามารถกำหนดข้อดี ข้อเสีย หรือผลกระทบในทุกด้าน เช่น จากการจัดซื้อจัดจ้างซึ่งเป็นส่วนสำคัญอีกเช่นกัน นอกจากนั้นยังสามารถบริหารความเสี่ยง กำหนดวัน เวลา แล้วเสร็จของการดำเนินงาน การวางแผนที่ดี การเตรียมงานที่ดี จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดข้อผิดพลาด

2. การจัดองค์กร กับการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การจัดองค์กร สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความรู้ได้เป็นอย่างมาก และมีความสำคัญเป็นอย่างมากดังที่ได้สัมภาษณ์ จิรยุทธ เลี่ยมทอง รองผู้อำนวยการไฟฟ้านครหลวงเขตประเวศ, อนุสรณ์ อยู่เข้มศรี รองผู้อำนวยการไฟฟ้านครหลวง เขตบางพลี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 - 15 มกราคม 2560) ได้ให้ความคิดเห็นตรงกันว่า “การจัดองค์กร คือหัวใจหลักของการทำงาน” ซึ่งทุกองค์กรหากไม่ให้ความสำคัญองค์กรนั้นก็ไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

บุคคล, 15 มกราคม 2560) ได้กล่าวไว้ว่า “การจัดองค์กร เป็นหัวใจหลักอีกประเด็นหนึ่งที่สำคัญยิ่ง ซึ่งเป็นนโยบายการบริหารทั่วทั้งองค์กรเป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารงานทั้งหมดนั่นคือการจัดองค์กร (organization chart) หมายถึงการกำหนดกำลังพลของการไฟฟ้านครหลวงกำหนดตำแหน่งงาน สายการบังคับบัญชา กำหนดฝ่าย กำหนดแผนกในองค์กร”

3. การจัดบุคลากร กับการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การจัดบุคลากรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความรู้ได้เป็นอย่างมาก และมีความสำคัญเป็นอย่างมากดังที่ได้สัมภาษณ์ จิรยุทธ เลี่ยมทอง รองผู้อำนวยการไฟฟ้านครหลวง เขตประเวศ, อนุสรณ์ อยู่เข้มศรี รองผู้อำนวยการไฟฟ้านครหลวง เขตบางพลี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2560) ได้กล่าวไว้ว่า “การจัดบุคลากรเป็นสิ่งที่yakมั่นหมายถึงการทำหนึ่งโครงการ ซึ่งเป็นหน้าที่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องดำเนินการให้บรรลุตามแผนงาน หรือตามนโยบายในการจัดหาบุคลากร” ตั้งแต่การประกาศรับสมัคร การคัดเลือก การเข้าสู่ขบวนการโดยการสอบแข่งขัน การสัมภาษณ์ การตรวจร่างกาย การอบรมพนักงานใหม่ เป็นต้น

จากผลการที่สัมภาษณ์มาข้างต้น การจัดบุคลากรเป็นตัวแปรที่สำคัญมากของการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเป็นหน้าที่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีการจัดหาบุคลากรไม่ตรงตามข้อกำหนดของตำแหน่ง ไม่มีประสบการณ์ความชำนาญเฉพาะด้าน การดำเนินงานขององค์กรไฟฟ้าจะเกิดข้อผิดพลาด ผลงานที่ออกมาจะไม่ตรงกับความต้องการ ทั้งนี้เพราะทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเป็นผู้ควบคุมในทุกด้าน เช่น การใช้เทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่

4. การอำนวยความสะดวก กับการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การหาความรู้ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความรู้ได้เป็นอย่างมาก และมีความสำคัญเป็นอย่างมากดังที่ได้สัมภาษณ์ กิตติพงษ์ วีระโพธิ์ประสิทธิ์ ผู้อำนวยการไฟฟ้านครหลวง เขตสมุทรปราการ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2560) กล่าวไว้ว่า การหาความรู้มีหลายอย่างหลายรูปแบบ ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ที่ถูกต้อง ตามหลักวิชาการ ทั้ง ตำราเรียน วารสาร หนังสือพิมพ์ หรือตามสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น, จิรยุทธ เลี่ยมทอง รองผู้อำนวยการไฟฟ้านครหลวง เขตประเวศ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2560) ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ความรู้คู่กับงานและงานคู่กับคน” นั้นหมายถึงว่า ความรู้ไม่สามารถแยกออกจากสามอย่างนี้ได้เลย เพราะทั้งสามอย่างนี้มันต้องเกิดความสมดุลกันในทุกเรื่องจึงจะเกิดการเรียนรู้ การทำงานที่มีประสิทธิภาพ นำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ นำมาพัฒนาองค์กรจึงจะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

5. การประสานงาน กับการจัดการความรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การประสานงาน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความรู้ได้เป็นอย่างมาก และมีความสำคัญเป็นอย่างมากดังที่ได้สัมภาษณ์ อนุสรณ์ อยู่เข้มศรี รองผู้อำนวยการไฟฟ้า

นครหลวง เขตบางพลี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2560) มองว่า “การประสานงานที่ดีคือ การผู้บริหาร และพนักงานอยู่บนพื้นฐานข้อมูลเดียวกัน จึงจะเกิดการประสานที่ดี” คือ การผู้บริหาร และพนักงานได้รับการประสานที่รวดเร็ว ข้อมูลถูกต้องด้วยเอกสารที่ครอบคลุมเดียวกัน

6. การรายงาน กับการจัดการความรู้ของกรไฟฟ้านครหลวง ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การรายงานการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความรู้ได้เป็นอย่างมาก และมีความสำคัญเป็นอย่างมากดังที่ได้สัมภาษณ์กิตติพงษ์ วีระโพธิ์ ประสิทธิ์ ผู้อำนวยการไฟฟ้านครหลวง เขตสมุทรปราการ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2560) กล่าวไว้ว่าการรายงานนับว่าเป็นสิ่งสำคัญอีกอย่าง นั่นก็เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์นั้น ๆ และง่ายต่อการสื่อสารภายในองค์กร และที่สำคัญง่ายต่อการบันทึก และจัดเก็บ ผู้ใช้ได้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องลดข้อผิดพลาดในกระบวนการ นั่นคือ “STEPP” กลยุทธ์ (strategy) จุดแข็ง (strength) เศรษฐศาสตร์ (economics) นโยบาย (policy) เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology)

7. การงบประมาณ กับการจัดการความรู้ของกรไฟฟ้านครหลวง ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การงบประมาณ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความรู้ได้เป็นอย่างมาก และมีความสำคัญเป็นอย่างมากดังที่ได้สัมภาษณ์ อนุสรณ์ อยู่แย้มศรี รองผู้อำนวยการไฟฟ้านครหลวง เขตบางพลี และ จิรยุทธ เลี่ยมทอง รองผู้อำนวยการไฟฟ้านครหลวง เขตประเวศ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2560) ให้ความเห็นว่า “การงบประมาณ ขึ้นอยู่กับรัฐบาลด้วยเหมือนกันที่ควบคุมงบประมาณในแต่ละปี เพราะการไฟฟ้าต้องการปิดงบการเงินให้รัฐบาลและสาธารณชนรับทราบทุกปี” เพราะฉะนั้นเมื่อมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อจัดจ้าง และมีเทคโนโลยีที่เหมาะสม มีงบประมาณในการบริหารจัดการค่าผลตอบแทนบุคลากรที่เหมาะสม มีงบประมาณในการศึกษาดูงานต่างประเทศเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

สรุปการจัดการความรู้ของกรไฟฟ้านครหลวง มีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการองค์ความรู้ขององค์กร เพื่อการพัฒนาบุคลากรจาก “ผู้ไม่รู้ ให้เป็นผู้รู้” บุคลากรจะเกิดความภูมิใจในตัวเองและองค์กร ทำให้บุคลากรเกิดความรัก ความศรัทธาและความเชื่อมั่น ไม่เกิดปัญหาการลาออก (turnkey) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร