

# การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของแผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น

พรกนก คำวิเชียร<sup>1</sup>  
กันยารัตน์ เครียวเช่น<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพและความคิดเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนความต้องการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่แผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่หน่วยแผนกแผนปฏิบัติการบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น จำนวน 69 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้งสิ้น จำนวน 69 ฉบับ (ร้อยละ 100) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า แผนกแผนปฏิบัติการบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านขั้นตอนการปฏิบัติงานระหว่างบุคคลในระดับมาก โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่วนใหญ่เกิดจากการเข้าร่วมประชุมแบบเป็นทางการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้ความเห็นว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น เพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ตนเองมากขึ้น สำหรับความต้องการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นั้น เจ้าหน้าที่ต้องการให้องค์กรจัดทำระบบบัญชีรายชื่อและช่องทางการติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญแต่ละด้านเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด

**คำสำคัญ:** การจัดการความรู้; การบริหารองค์ความรู้; พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค; การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อีเมล: madame.p@hotmail.co.th  
<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์สาขาวิชาสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อีเมล: kandad@kku.ac.th

วันที่รับบทความ 14 สิงหาคม 2561 วันที่ตอบรับบทความ 28 กันยายน 2561

# Knowledge Sharing of Operation and Maintenance Department in the Northeastern Provincial Electricity Authority Region 1 (Khon Kaen)

Pornkanok Komvichian<sup>1</sup>

Kanyarat Kwiecien<sup>2</sup>

## Abstract

This study aimed at exploring the current state of knowledge sharing, gathering viewpoints, and determining needs for knowledge sharing of the personnel of the Maintenance Department, Northeastern Provincial Electricity Authority, Region 1, Khon Kaen. Questionnaires were used to collect data from 69 staffs of the Department, and a one hundred rate of return was achieved. The collected data were analyzed using percentage, mean, and standard deviation. The findings revealed that the personnel of the Maintenance Department shared their knowledge with colleague at the high level through the work engagement, and most of the knowledge sharing process appeared in the form of formal meetings. In the personnel's view, knowledge sharing increased their work performance effectiveness, created working relationship among colleague, and contributed to their knowledge improvement. In addition, the personnel proposed that the Maintenance Department prepare a name list of experts in each subject area to facilitate a contact with the experts.

**Keywords:** Knowledge management; Northeastern Provincial Electricity Authority; Personnel management

---

<sup>1</sup> Master of Arts Information Management Student Faculty of Humanities and Social Sciences Khon Kaen University  
e-mail: madame.p@hotmail.co.th

<sup>2</sup> Information and Communication Department Faculty of Humanities and Social Sciences Khon Kaen University  
e-mail: kandad@kku.ac.th

Received: 14 August 2018 Accepted: 28 September 2018

## บทนำ

การพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development) ในปัจจุบันมักประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้บุคลากรมีการเรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อเป็นบุคลากรที่มีศักยภาพสูงเพื่อให้เป็นแรงขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรยุคใหม่ที่มุ่งสร้างนวัตกรรม พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและบริการ ตลอดจนการให้ความสำคัญกับความต้องการที่จะเรียนรู้ของคนในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ (Thinkan, 2009) การที่บุคลากรในองค์กรนำความรู้มาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กรให้มีความเข้มแข็ง (Grant, 1996) ซึ่งการเผยแพร่ความรู้ ไม่ว่าจะเป็นความรู้โดยนัย หรือความรู้ชัดแจ้ง จากเพื่อนสู่เพื่อนร่วมงานผ่านช่องทางสื่อสาร มีกระบวนการสำคัญ 2 อย่างคือการส่งความรู้ออกไปโดยผู้ส่ง และซึมซับความรู้โดยผู้รับอย่างถูกต้อง (Wongsirasawat, 2009) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของความรู้ชัดแจ้งนั้นอาจทำได้ด้วยการจัดทำเอกสาร สื่อ จัดทำฐานความรู้ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ซึ่งจะช่วยให้เข้าถึงความรู้ได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึกนั้น จำเป็นจะต้องทำด้วยการพบปะกันตัวต่อตัว ซึ่งรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยนัยจะขึ้นอยู่กับความต้องการและวัฒนธรรมขององค์กร แต่ส่วนใหญ่จะใช้วิธีผสมผสานเพื่อให้บุคลากรได้เลือกใช้ได้ตามความสะดวก โดยองค์กรจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรส่วนใหญ่ให้เห็นประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เปิดกว้าง และยอมรับกันมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ร่วมกัน (Bunyakit et al., 2004)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นองค์กรของรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการจัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยเน้นการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญระหว่างปี 2557-2566 จำนวน 7 ประการ หนึ่งในนั้นคือ การมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่สามารถพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยมีบุคลากรเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน เน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ และทุนทางปัญญา สร้างความผูกพันที่ดีของบุคลากรให้มีต่อองค์กร ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้และการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง (Provincial Electricity Authority, 2016)

จากแนวทางการดำเนินงานดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา จึงมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันผ่านวิธีการต่างๆ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องพร้อมรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานตามภารกิจให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ ดังนั้น องค์กรจึงเตรียมความพร้อมโดยการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ตัวอย่างโครงการ เช่น แผนปฏิบัติการประจำปี 2559 มีการจัดโครงการ

งานความก้าวหน้าของแผนเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาดและการบริการขององค์กรโดยจัดเสวนา/สนทนาร่วมกับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่เป็นต้น เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน แต่จากสภาพปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ประสบปัญหาการเปลี่ยนแปลงพนักงาน การย้ายสถานที่ทำงาน การเกษียณอายุงาน ซึ่งการเปลี่ยนบุคลากรบ่อยครั้งทำให้ขาดความต่อเนื่องของการปฏิบัติงาน ตลอดจนความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่มีอยู่ในตัวบุคลากรสูญเสียตามบุคลากรไปด้วย นอกจากนี้การรับเข้าบุคลากรใหม่ ทำให้บุคลากรเดิมต้องสูญเสียเวลาในการทำงานส่วนหนึ่ง เพื่อมาสอนงานหรือเป็นที่เลี้ยงให้บุคลากรใหม่ที่ไม่มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปัจจัยเรื่องของระยะทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเขตการรับผิดชอบ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของบุคลากร และระยะทางที่ห่างกันของแต่ละเขตล้วนเป็นอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา ซึ่งเป็นแผนกที่ทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานเพื่อแข่งกับเวลาเนื่องจากหากดำเนินการแก้ไขล่าช้าจะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งภาพลักษณ์องค์กร และการสูญเสียค่าใช้จ่ายจากการฟ้องร้องของบริษัทโรงงานต่างๆ แต่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีบุคลากรจำนวนค่อนข้างจำกัด และบุคลากรแต่ละคนควร

ดำเนินการหรือรักษาการแทนกันและกันได้ ซึ่งการทำงานแทนกันได้จำเป็นต้องอาศัยความรู้ความชำนาญและประสบการณ์สูงในการปฏิบัติงานหรือซ่อมบำรุงได้อย่างรวดเร็ว แต่สภาพปัจจุบันของแผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีเพียงเจ้าหน้าที่ที่ลงปฏิบัติการรับผิดชอบเขตพื้นที่งานเท่านั้นที่รับทราบถึงปัญหา และสามารถดำเนินการแก้ไขได้ ถึงแม้จะมีคู่มือในการทำงาน แต่ก็ยังต้องอาศัยความชำนาญและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญจึงจะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานนั้นไม่สามารถปฏิบัติงานได้ต่อเนื่องจะส่งผลให้การแก้ไข ปัญหา กระแสไฟฟ้าขัดข้องของพื้นที่ไม่สามารถกระทำได้ทันท่วงที งานที่ยังคงค้างอยู่ จะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ ส่งผลกระทบให้การแก้ไขงานต้องล่าช้าออกไป

บุคลากรในองค์กรจะเรียนรู้ได้ดีขึ้นเมื่อความรู้มีการกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร (Marquardt, 2005) ดังนั้น การนำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เข้ามามีส่วนในการปฏิบัติงานจะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดหรือค้นหาความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรจากพนักงาน ทั้งในรูปแบบโดยนัยและความรู้ชัดแจ้ง รวมถึงการแสวงหาความรู้ที่จำเป็นต่อองค์กรพัฒนาไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดจากความเข้าใจในแต่ละบุคคล ทำให้ทุกๆ คนสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้ เมื่อมีการสร้างความรู้ใหม่ขึ้น การนำความรู้มาจัดเก็บและนำมาใช้ประโยชน์ตามความต้องการองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ และช่วยพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ต่อไป การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเป็นกิจกรรมของการจัดการความรู้ที่สำคัญประการหนึ่ง เนื่องจาก

แต่ละบุคคลจะมีมุมมองที่แตกต่างกันออกไป การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะช่วยให้ความรู้ไม่ถูกเก็บ อยู่เฉพาะตัวบุคคลเท่านั้น แต่มีการถ่ายทอดและ แลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อยกระดับความรู้และ สร้างสรรค์ให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ได้กำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในและระหว่างองค์กรแล้ว แต่ก็ยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการหมุนเวียน บุคลากร ทำให้ความรู้ขององค์กรสูญหายไป จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นต้อง ศึกษาความคิดเห็น และความต้องการการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่แผนกแผนปฏิบัติการ และบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรใน สังกัดแผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น เพื่อที่จะได้พัฒนาบุคลากรของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น ให้มีความรู้และ ความสามารถในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของแผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น และศึกษาความคิดเห็นของ บุคลากรต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ ความ ต้องการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของแผนก แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคเขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัด ขอนแก่น

### วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความคิดเห็นและความต้องการในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น โดยมี ระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในแผนกแผนปฏิบัติการและ บำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น 2 สาขาเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น (สาขาน้ำพอง และ สาขา กระนวน) จำนวน 15 คน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดขอนแก่น 1 (สาขาบ้านฝาง และ สาขา มะลิวัลย์) จำนวน 13 คน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอยาย้อย (สาขาย่อยสีชมพู สาขาย่อยภูพานาน สาขาภูเวียง สาขาหนองเรือ) จำนวน 18 คน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านไผ่ (สาขาย่อยชนบท สาขาหนองสองห้อง สาขาเมืองพล สาขามัญจาคีรี) จำนวน 23 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 69 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดของวิธีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และได้มีการตรวจสอบคุณภาพของ แบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้าน การจัดการความรู้ หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือ มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้หรือ แลกเปลี่ยนความรู้ จำนวน 3 ท่าน โดยใช้วิธีการ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาด้วยการหาค่าตรงชนิ ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) จากนั้นนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมา

ปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ และมีความสอดคล้อง ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย และเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ติดต่อและนำหนังสือขอความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงหัวหน้าแผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่นด้วยตนเองในระหว่างวันที่ 17-28 ธันวาคม 2560 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามครบทั้งสิ้น 69 คน คิดเป็นร้อยละ 100 จำแนกเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 18.8 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 27.5 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 17.4 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 36.2 จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ (SPSS) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### สรุปผลการวิจัย

1. สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่แผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น พบผลวิจัยดังนี้ สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่แผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยสรุปความรู้ที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ

ความรู้ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น ได้จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า เช่น การจ่ายไฟของคร่าวเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และระบบของการจ่ายไฟฟ้า 2) ความรู้เกี่ยวกับวางแผนและความคุมการจ่ายไฟ เช่น การจัดทำสถิติและระบบฐานข้อมูลของข้อมูลจ่ายไฟฟ้า การประเมินผลค่าดัชนีความเชื่อถือได้ วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายไฟฟ้า 3) ความรู้เกี่ยวกับงานอีอีทีไลน์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงระบบไฟฟ้า โดยมีความรู้ที่เกี่ยวข้องคือ ระบบไฟฟ้า การทำงานของหม้อแปลงไฟฟ้า อุปกรณ์ในการแปลงไฟฟ้าเข้าบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นต้น 4) ความรู้เกี่ยวกับการผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการผลิตและบำรุงรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและระบบวิเคราะห์ประสิทธิภาพการเดินเครื่องกำเนิดไฟฟ้า วิธีติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง เป็นต้น 5) ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบมาตรฐานงานก่อสร้าง เป็นความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ตามคู่มือการตรวจสอบมาตรฐานงานก่อสร้างและปรับปรุงระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 6) ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานของสาย Fiber Optic และกฎหมายของการใช้ไฟฟ้าที่กำหนด 7) ความรู้เกี่ยวกับวิธีแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องเบื้องต้น ในกรณีที่ออกให้บริการแก่ครัวเรือนผู้ใช้ไฟฟ้า และ 8) และความรู้เกี่ยวกับการควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม การพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมกับเสาไฟฟ้า ความรู้เกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ ตลอดจนความสามารถในการประมาณการ

ค่าใช้จ่าย ปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับการพาดสาย  
สื่อสารโทรคมนาคม

สำหรับวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่แผนก  
แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วน  
ภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัด  
ขอนแก่นใช้ในระดับมากคือ การใช้ระบบชุมชนนัก  
ปฏิบัติ (Community of practice) และเพื่อน  
ช่วยเพื่อน (Peer-assisted learning) โดยพบว่า  
เจ้าหน้าที่ในแผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา  
มีการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการขั้นตอน  
หรือวิธีการปฏิบัติงานของแผนกในระดับมาก  
( $\bar{X}$ =4.28) การมีรุ่นพี่มาอธิบายข้อบ่งชี้/ขั้นตอน  
การปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$ =4.06) ตลอดจนมีการเชิญผู้มี  
ประสบการณ์มาถ่ายทอดขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
ด้วย ( $\bar{X}$ =4.04) นอกจากการใช้ระบบเพื่อนช่วย  
เพื่อนแล้ว แผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา  
ยังใช้วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในลักษณะของการ  
จัดเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge  
Forum) ผ่านรูปแบบการจัดการอบรมตามแผน  
ปฏิบัติงานของแผนก ( $\bar{X}$ =4.26) ตลอดจนมีการ  
จัดการประชุมระหว่างเขตเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้  
และประสบการณ์การทำงานในระหว่างเขต  
( $\bar{X}$ =4.04) การประชุมที่เป็นทางการ เป็นประจำ  
สม่ำเสมอ เพื่อเป็นเวทีสำหรับให้บุคลากรในองค์กร  
ใช้ในการพบปะ พูดคุย กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยน  
เรียนรู้ร่วมกัน โดยพบว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ฯ ผ่านการ  
ฝึกอบรมแล้วจะมีการนำความรู้ที่ได้รับจากการ  
ฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานในระดับมาก  
เช่นกัน ( $\bar{X}$ =4.28)

**2. ความคิดเห็น เกี่ยวกับการ  
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่แผนก  
แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วน**

**ภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)  
จังหวัดขอนแก่น** พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่าการ  
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงาน  
จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมีค่าเฉลี่ย  
สูงสุด รองลงมาคือ ชอบที่จะแบ่งปันความรู้กับ  
เพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X}$ =4.38) การแลกเปลี่ยนความรู้  
กับเพื่อนร่วมงานช่วยเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเอง  
มากขึ้น ( $\bar{X}$ =4.38) ในองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่  
จะต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ( $\bar{X}$ =4.35) การ  
ประชุมระหว่างแผนกจะทำให้องค์กรมีความเข้าใจ  
ในการทำงานร่วมกัน และบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการ  
ทำงาน ( $\bar{X}$ =4.33) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะ  
ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ( $\bar{X}$ =4.33) การแลกเปลี่ยน  
เรียนรู้ช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กร  
( $\bar{X}$ =4.28) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะต้องเกิดความ  
ร่วมมือกันทั้งองค์กร ( $\bar{X}$ =4.28) และอุปสรรคที่  
ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้คือ ตัวบุคคลใน  
องค์กร ( $\bar{X}$ =4.22) ตามลำดับซึ่งแสดงถึงทัศนคติที่  
ดีของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
ระหว่างบุคคลในองค์กร

**3. ความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
ของเจ้าหน้าที่แผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)  
จังหวัดขอนแก่น** พบว่า เจ้าหน้าที่  
แผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีความ  
ต้องการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.84) เพียงด้าน  
เดียวคือ การให้องค์กรจัดทำบัญชีรายชื่อ  
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะแต่ละด้าน เพื่อการแลกเปลี่ยน  
เรียนรู้ หรือในกรณีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน  
สำหรับความต้องการนอกจากนั้น จะมีความ  
ต้องการในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ  
ต้องการให้องค์กรจัดเก็บความรู้ไว้ในฐานความรู้

ขององค์กร ( $\bar{X}=4.33$ ) ความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ( $\bar{X}=4.32$ ) ความต้องการให้องค์กรจัดหาหรือพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนร่วมกัน เช่น เว็บไซต์ ระบบสารสนเทศ เป็นต้น ( $\bar{X}=4.29$ ) โดยความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รูปแบบของเพิ่มพูนความรู้หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบเป็นทางการ เช่น ความต้องการให้องค์กรจัดโครงการฝึกอบรมระยะยาว (นานกว่า 3 เดือน) เพื่อเพิ่มพูนหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=3.87$ ) ต้องการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการฝึกอบรมในต่างประเทศ ( $\bar{X}=3.71$ ) พบว่าเจ้าหน้าที่มีความต้องการน้อยกว่ารูปแบบอื่น

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย มีประเด็นสำคัญที่นำมา อภิปรายผลดังนี้

1. สภาพแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของแผนก แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น พบว่า แผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา ใช้วิธีการแลกเปลี่ยนในลักษณะของชุมชนนักปฏิบัติ (Community of practice) เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer-assisted learning) และการจัดเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Forum) เป็นหลัก ซึ่งเป็นการนำความรู้ในตัวบุคคลหนึ่ง ถ่ายทอดไปยังอีกบุคคลหนึ่ง สอดคล้องกับทฤษฎี SECI Model ขั้นตอน Socialization โดยการถ่ายโอนความรู้โดยตรงระหว่างกลุ่มคนหรือบุคคล มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนที่มาเสวนาแลกเปลี่ยน

ความรู้กันนี้ หากมีพื้นฐานความรู้ที่ใกล้เคียงหรือ สอดคล้องกัน หรือเคยมีประวัติที่คล้ายคลึงกัน จะมีคลื่นความถี่ที่ใกล้เคียงกันทำให้สามารถสื่อสาร และทำความเข้าใจกันได้โดยง่าย ซึ่งเจ้าหน้าที่ แผนกฯ จำเป็นต้องร่วมมือในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่วางแผนขั้นตอนในที่ประชุมก่อนการวางแผน โครงการเช่น การขยายเขตไฟฟ้า การวางแนวเสาไฟฟ้า ซึ่งจะต้องใช้ผู้มีประสบการณ์แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน รวมถึงการเข้าประชุมเพื่อรายงานความคืบหน้าของแผนโครงการในแต่ละโครงการว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใดบ้าง เพื่อนำประสบการณ์การทำงานที่แต่ละฝ่ายได้ปฏิบัติมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างการประชุม แต่ในการประชุมหรือ การอบรมในแผนกยังขาดผู้มีประสบการณ์มา ถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ ในแผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา เห็นได้จากยังมีการแลกเปลี่ยนเป็นจำนวนน้อย ส่งผลให้ การปฏิบัติงานยังคงใช้วิธีการเดิม ซึ่งจะไม่มีการ พัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน การนำ ความรู้ในตัวบุคคลสู่ความรู้ที่ชัดแจ้งภายในแผนก แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีการสรุปรายงาน การปฏิบัติการเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการ สรุปเทคนิคการทำงานต่างๆ ไว้ให้เพื่อนร่วมงานได้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเสมอ รวมถึงมีการนำ ความรู้ที่ได้ศึกษาจากการประยุกต์กับประสบการณ์ ที่ปฏิบัติ เพื่อจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานใน ตำแหน่งงาน การศึกษาความรู้จากคู่มือการปฏิบัติงาน และนำมาประยุกต์ใช้กับประสบการณ์ทำงานที่ เคยปฏิบัติ เพื่อปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติให้มี รายละเอียดเพิ่มขึ้น หรือเข้าใจง่ายขึ้นเพื่อ แลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการเผยแพร่ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เพื่อการเข้าถึงที่ สะดวกยิ่งขึ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของของ



เจ้าหน้าที่แผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการซึ่งจะช่วยให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เปิดกว้างมากขึ้น เจ้าหน้าที่สามารถพูดคุยเข้าถึงปัญหา การแลกเปลี่ยนในรูปแบบของชุมชนนักปฏิบัติ (Community of practice: CoP) เป็นเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ เกิดจากความใกล้ชิด ความสนใจในเรื่องเดียวกัน และพื้นฐานที่ใกล้เคียงกัน เครื่องมือจัดการความรู้ ประเภทชุมชนนักปฏิบัตินี้จะเอื้อต่อการเรียนรู้และการสร้างความรู้ใหม่ๆ เพราะมีลักษณะแบบไม่เป็นทางการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามกระบวนการแนวคิด SECI model ของ Nonaka & Takeuchi (1995) การใช้พื้นที่เสมือนจริงทาง Social Network ในการทำงานร่วมกัน เช่น การสื่อสารผ่านทาง Line หรือ Facebook ระหว่างการทำงานนอกสถานที่เพื่อแลกเปลี่ยนการทำงานหรือสอบถามขอคำแนะนำการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ BA concept ในการจัดสรรพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

2. ความคิดเห็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่แผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น เจ้าหน้าที่แผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับมาก โดยเชื่อว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและช่วยเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเองมากขึ้น อีกทั้งยังชอบแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น การมีคู่มือปฏิบัติงานจะช่วยให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้รวดเร็วมากกว่าการปฏิบัติงานแบบลอง

ผิดลองถูก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Marquardt (1996) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมมีบทบาทอย่างมากต่อธรรมชาติและลักษณะของการเรียนรู้ในองค์กร โดยจะแสดงออกในลักษณะความเชื่อ ความคิด แนวปฏิบัติที่สะท้อนออกมาในรูปแบบของสัญลักษณ์ พิธีกรรม ระบบความคิดและค่านิยม ซึ่งวัฒนธรรมขององค์กรส่วนใหญ่ หากไม่ใช่วัฒนธรรมที่ต่อต้านการเรียนรู้ก็มักจะเป็นวัฒนธรรมแห่งการไม่สนใจที่จะเรียนรู้ ดังนั้นการที่มุ่งจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้น จำเป็นจะต้องเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมเหล่านี้เสียก่อน ความรับผิดชอบร่วมกันในการเรียนรู้ ซึ่งบุคลากรทุกคนจะต้องมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ทั้งของตนเองและผู้อื่น ระหว่างหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองและเป้าหมายโดยรวมขององค์กร บุคลากรมีหน้าที่เป็นทั้งผู้ให้และผู้รับเพื่อมุ่งไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน ความไว้วางใจและการปกครองตนเอง ทุกคนจะต้องไว้วางใจและเอาใจใส่กันและกัน เปิดเผย และจริงใจ วัฒนธรรมนี้จะสนับสนุนการให้มีการเปิดเผยข้อมูลของตนเอง ทำให้ทุกคนมีโอกาสในการเรียนรู้จากประสบการณ์ร่วมกันอยู่ตลอดเวลาจากการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษาภายในองค์กรมีความคิดเห็นในเชิงบวก ซึ่งสะท้อนตามแนวคิดการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้แต่เนื่องจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ในปัจจุบันใช้ระยะเวลาสั้นและไม่ต่อเนื่อง ความร่วมมือระหว่างสาขา ซึ่งมีข้อจำกัดด้านระยะทางที่ห่างไกล จึงเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีประชุมออนไลน์ผ่าน Web Conference เป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สะดวก และ

รวดเร็วในการประชุม อีกทั้งยังเสียค่าใช้จ่ายน้อย เมื่อเทียบกับการติดตั้งอุปกรณ์ประชุมทางไกลผ่านจอภาพ หรือระบบ Video Conference

3. ความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่แผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น ต้องการให้องค์กรจัดทำบัญชีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญเฉพาะแต่ละด้าน เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือในกรณีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานมากขึ้น อาจเกิดจากการปฏิบัติงานในแผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษาจะต้องใช้ระยะเวลาในการสะสมประสบการณ์การทำงานจากการปฏิบัติซึ่งจากผลการสำรวจ พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนมากมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี แต่ยังขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำนวนมาก และไม่มีการจัดทำรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านเมื่อเกิดปัญหาการปฏิบัติงานทำให้ขาดผู้ช่วยเหลือในการปรึกษา และแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยตรง อีกทั้งยังทำให้การดำเนินงานล่าช้า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต้องมีหลักการโดยหลักการสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ ความรู้ต้องมาจากผู้รู้จริง และจำเป็นต้องมีเทคนิคและความสามารถในการแบ่งปันความรู้ นอกจากนี้ยังต้องมีกระบวนการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยความเต็มใจ (Punlamjeak, 2009) จึงจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันมากขึ้นจากโมเดล SECI ของ Nonaka และ Takeuchi การเรียนรู้ แสวงหาความรู้จากภายนอกแล้วบูรณาการเชื่อมโยงความรู้เหล่านั้นให้เข้ากับบริบทขององค์กร เป็นโมเดลขององค์กรให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้ อีกทั้งยังมีความต้องการให้มีการเก็บความรู้เกี่ยวกับการ

ปฏิบัติงาน เทคนิคและวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ในรูปแบบเอกสาร และความต้องการให้มีห้องสมุดที่มีการจัดเก็บ และให้บริการความรู้ต่างๆ ไว้ให้บริการแก่บุคลากรในองค์กร ลักษณะเช่นนี้ถือเป็นการ จัดการความรู้ในส่วนของ Combination ตามแนวคิดของ SECI Model นำความรู้ไปสร้างต้นแบบใหม่ และสร้างสรรค์งานใหม่ ได้ความรู้ใหม่ โดยความรู้ชัดแจ้งได้จากการรวบรวมความรู้ภายในหรือภายนอกองค์กร แล้วนำมารวมกัน ปรับปรุงหรือผ่านกระบวนการที่ทำให้เกิดความรู้ใหม่ แล้วความรู้ใหม่จะถูกเผยแพร่แก่สมาชิกในองค์กร และแนวคิดของ Marquardt (2005) ขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้ การเก็บและสืบค้นความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) การจัดการ ความรู้ องค์กรต้องกำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ และต้องพิจารณาถึงวิธีการในการเก็บรักษาและการนำมาใช้ประโยชน์ตามความต้องการขององค์กร ต้องเก็บรักษาสิ่งที้องค์กรเรียกว่าความรู้ไว้ให้ดีที่สุดไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนผลสะท้อนกลับการวิจัย และการทดลอง การจัดเก็บเกี่ยวข้องกับด้านเทคนิค เช่นการบันทึกเป็นฐานข้อมูล หรือการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน รวมทั้งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ทางมนุษย์ด้วย เช่น การสร้างและจดจำของบุคคล เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาเรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของแผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น พบว่า เจ้าหน้าที่แผนกแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัด

ขอนแก่นมีความต้องการบัญชีรายชื่อของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะแต่ละด้านในระดับมากที่สุด ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้ในการวางแผนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด โดยจัดทำบัญชีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญเฉพาะแต่ละด้าน พร้อมทั้งจัดเก็บความรู้ของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านเป็น

ฐานความรู้ขององค์กรในรูปแบบของฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งจะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคคลในองค์กร ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กรทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาครัฐวิสาหกิจต่อไป

## References

- Boonyakit, B., Prasopsukchoakchai, N., Phonchanoknat, D. & Kanluan, P. (2004). *Knowledge management from theory to practice*. Bangkok: Thailand Productivity Institute. (In Thai).
- Grant, R.M. (1996). Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic Management Journal*, 17(Winter special issue), 109-122.
- Marquardt, M.J. (1996). *Building the learning organization: System approach to quantum improvement & global success*. New York: McGraw-Hill.
- Marquardt, M.J. (2005). *Building the learning organization: Mastering the 5 elements for corporate learning*. California: A division of CCP.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University.
- Punlumjeak, K. (2009). *Knowledge management of graduated instruction to society*. Bangkok: National Research Council of Thailand. (In Thai).
- Provincial Electricity Authority. (2016). *Corporate policy*. Retrieved October 21, 2017, from <https://www.pea.co.th/en/About-PEA/Corporate-Policy>. (In Thai).
- Thinkan, B. (2009). *Organizational climate enhancing the development of learning organization: Case study of Burapha University, Chonburi*. (Master's thesis in Human Resource Management), Graduate School, Burapa University, Chon Buri. (In Thai).
- Wongsirasawat, C. (2009). *Strategic development for enhancing knowledge sharing of personnel in institutes under jurisdiction of the Office of Vocational Education Commission*. (Doctoral Dissertation in Vocational Education Administration, Faculty of Industrial Education, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. (In Thai).