

บทวิเคราะห์นโยบายการบริหารจัดการสารสนเทศและ  
การจัดการความรู้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
Analysis of Information Management Policies and  
Knowledge Management of Provincial Electricity Authority

คมสันต์ เพชรค่อง\* และ ชุตินันท์ พึ่งเกตุ

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 E-mail: komsan.ok@gmail.com

Komsan Pethkong\* and Chutinun Phungket

Department of Information Technology, Faculty of Science, Ramkhamhaeng University

Ramkhamhaeng Road, Hua-Mark, Bangkapi, Bangkok 10240, THAILAND.

E-mail: komsan.ok@gmail.com

#### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์นโยบายการบริหารจัดการสารสนเทศของฝ่ายพัฒนาธุรกิจสารสนเทศและสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ซึ่งได้กำหนดแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของ กฟภ. ระยะที่ 3 พ.ศ. 2556 – 2560 เพื่อการพัฒนาบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ที่สนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และสอดคล้องกับหลักบรรษัทภิบาลขององค์กรโดยทำการศึกษาวิเคราะห์แผนกลยุทธ์ แผนงานด้านการจัดการสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนการดำเนินงาน กำหนดประเด็นในการวิเคราะห์ 4 ประเด็น คือ 1) นโยบายสารสนเทศ แผนการจัดการสารสนเทศ และการบริหารจัดการองค์กรสารสนเทศ 2) การใช้สารสนเทศ ความต้องการและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ 3) การจัดการความรู้ และ 4) แนวทางปฏิบัติด้านจริยธรรมสารสนเทศ พบว่าแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ กฟภ. ได้มีการบริหารจัดการสารสนเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคม ที่เป็นทั้งโอกาสและความท้าทายขององค์กร อีกทั้งมีนโยบายในการมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่เน้นการพัฒนาสังคมฐานความรู้ โดยมีบุคลากรเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน เน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา สร้างความผูกพันที่ดีระหว่างบุคลากรและองค์กร และส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้และการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำองค์กรให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปสู่ความสำเร็จด้านการเงิน การดูแลลูกค้า และการรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ:** การบริหารจัดการสารสนเทศ, นโยบายสารสนเทศ, การจัดการความรู้, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## Abstract

The objective of this article is to analyze the information management policy of Department Business Development Information and Communication Technology, Provincial Electricity Authority (PEA), which defines the information technology master plan of PEA in Phase 3 from 2556 to 2560 in order to develop their ICT services. This master plan supports the strategy driving with good governance in the organization. This study focuses on the policy, strategy planning, program in management of information technology and operational plans that defines the issues in the analysis for 4 issues: 1) information policy, information management plan and information management organization; 2) information use, information needs and information seeking behavior; 3) knowledge management; and 4) ethical practices of information. It can be found that the master plan of ICT of PEA has managed the information technology to response the changes in technology, economy and society which are both of the opportunities and challenges of the organization. Moreover, the policy focuses on developing knowledge-based society. The personnel are the key mechanism to force by developing human capital and intellectual capital, making up the good relationship between staffs and the organization, and supporting the organizational learning culture and knowledge management continuously to lead the organization can maximize benefits from ICT to achieve in finance, customer care, and social and environmental sustainability.

**Keywords:** information management, information policy, knowledge management, provincial electricity authority

## 1. บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่สภาวะแวดล้อมผันผวนเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกๆ ภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคอุตสาหกรรม ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสาร การขนส่ง การท่องเที่ยว ที่เกิดการแข่งขันสูง องค์กรจึงต้องมีความคล่องตัวและพร้อมปรับตัวให้ทันต่อทุกสถานการณ์ที่ความซับซ้อน เนื่องมาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น การขยายตัวขององค์กร พนักงานมีจำนวนมากขึ้น ปัญหาความไม่โปร่งใสในการทำงาน ข้อจำกัดในเรื่องคุณภาพการทำงาน ความหลากหลายของความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงมีการผลักดันในการนำการจัดการสารสนเทศมาเป็นกระบวนการดำเนินงานกับ

สารสนเทศที่องค์กรต้องการ ตลอดจนการกำหนดนโยบายสารสนเทศและการจัดทำวางแผนการจัดการสารสนเทศให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์องค์กร เพื่อให้เกิดการบริหารและกำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Virtual Living Organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ภายในองค์กร เน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่สร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย ครอบคลุม 74 จังหวัด ยกเว้น กรุงเทพฯ นนทบุรีและสมุทรปราการ เป็นพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวงดำเนินธุรกิจในการผลิต จัดหา จัดส่ง และจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ให้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่าง ๆ การบริหารจัดการเพื่อให้ทันกับการขยายตัวอย่างต่อเนื่องปริมาณงานและความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งภาวะแวดล้อมและทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมการเมือง วิทยาการและเทคโนโลยี ซึ่งมีการพัฒนา เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้พิจารณาทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน และพัฒนาเทคโนโลยีด้านต่างๆ มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับขยาย การปฏิบัติงาน และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่เพิ่มมากขึ้น โดยได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2556 – 2563 (แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2556-2559 (ปรับแผนครั้งที่ 7) และทิศทางของยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2560-2563) ให้เป็นไปตามเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ องค์กรที่มีสมรรถนะสูง และใช้สินทรัพย์อย่างเต็มศักยภาพ (Performance & Utilization) โดยประเด็นของกลยุทธ์ที่ 1 ในยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ การพัฒนาองค์กรและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Virtual Living Organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ ภายในองค์กร เน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรเพิ่มสมรรถนะขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นโดยการพัฒนาระบบการบริหารจัดการการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพ [1] ซึ่งกองวางแผนธุรกิจสารสนเทศและสื่อสาร ฝ่ายพัฒนาธุรกิจสารสนเทศและสื่อสารได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของ กฟภ. ระยะที่ 3 พ.ศ. 2556-2560 เพื่อสานต่อนโยบายที่มีแผนยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการสารสนเทศที่สนับสนุนกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการและสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของ กฟภ. ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์นโยบายการจัดการสารสนเทศ เพื่อช่วยให้องค์กรที่ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการสารสนเทศมั่นใจว่านโยบายและแผนงานมีการนำสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์

## 2. แนวคิดการจัดการสารสนเทศ

### 2.1 ความหมายของการจัดการสารสนเทศ

ความหมายของการจัดการสารสนเทศ เกี่ยวข้องกับการดำเนินการกับสารสนเทศในระดับองค์กร ได้แก่ การวางแผน การ จัดสรรงบประมาณ การจัดโครงสร้างองค์กร การจัดเจ้าหน้าที่ การกำหนดทิศทาง การฝึกอบรม และการควบคุมสารสนเทศ [2]

การจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพต้องมีความเข้าใจทั้งทางด้านการจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศ [3] เป็นกระบวนการช่วยให้องค์กรดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์โดยใช้ทรัพยากรสารสนเทศในการวางแผน การจัดระบบ การควบคุมสารสนเทศในองค์กร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนในการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กรเพื่อให้การทำงานนั้นมีความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้สนับสนุนการตัดสินใจ [4] ลักษณะขั้นของการจัดการทำให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวมากขึ้น ช่วยเพิ่มความสามารถของผู้จัดการในการวางแผนจัดการองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Leading) และการควบคุม (Controlling) และทำให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายได้

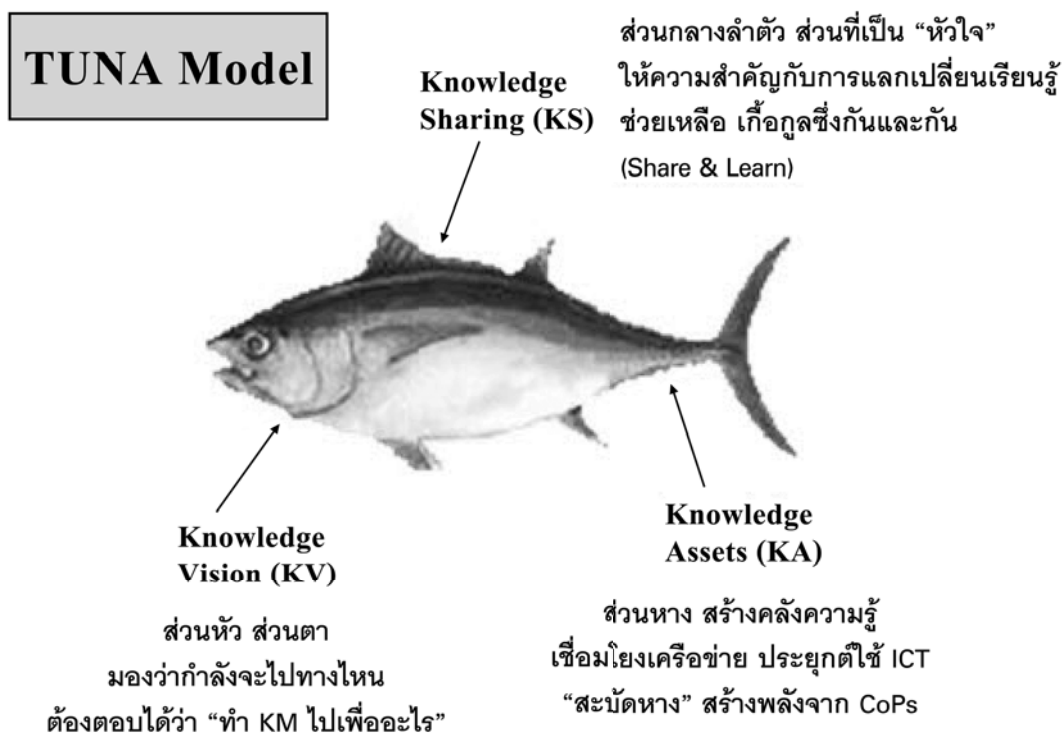
### 2.2 ความเป็นมาแนวคิดการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

การจัดการความรู้เป็นการบูรณาการระหว่าง ความรู้ และการบริหารจัดการ อย่างเป็นกระบวนการในการจัดการข้อมูล สารสนเทศความรู้โดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยจัดการความรู้ ด้วยการสร้าง รวบรวม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อประโยชน์ขององค์กร [5]

ดังที่กล่าวในข้างต้นการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นศาสตร์ในการบริหารจัดการยุคใหม่ องค์กรยุคปัจจุบันให้ความสำคัญในการจัดการความรู้ ซึ่งถือทรัพยากรความรู้เกิดจากบุคลากรภายในองค์กร เกิดการสั่งสมประสบการณ์จนเกิดความรู้ความสามารถ (Knowledge Worker) คือ ทรัพยากรขององค์กรที่สามารถสร้างมูลค่าได้อย่างมากมายมหาศาลในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาการจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่องค์กรชั้นนำในประเทศผู้นำทางเศรษฐกิจเช่น ประเทศญี่ปุ่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้นำมาเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กรในการแข่งขันตามภาวะทางเศรษฐกิจของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบเศรษฐกิจสังคมฐานความรู้ (Knowledge-base Economy)

## 3. ประเด็นการวิเคราะห์นโยบายการจัดการสารสนเทศ ของ กฟภ.

ในการกำหนดประเด็นในการวิเคราะห์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของ กฟภ.เป็นแนวทางการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการสารสนเทศในองค์กร โดยใช้กรอบแนวคิดการจัดการความรู้ตัวแบบปลา (TUNA Model) ของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ดังแสดงในรูปที่ 1 โดยเปรียบเทียบการจัดการความรู้เสมือนปลาหนึ่งตัว ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ ส่วนหัว ลำตัว และหางปลา ดังนี้



รูปที่ 1 TUNA Model

(ที่มา : <http://image.ohozaa.com/i/53a/It24YQ.jpg>)

1) ส่วนหัวปลา (Knowledge Vision: KV) คือ ส่วนที่เป็นเป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ ซึ่งทาง กฟผ. ได้กำหนดนโยบายข้อที่ 6 เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Virtual Living Organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ภายในองค์กรเน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่สร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร ที่เป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาสมรรถนะของโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน ICT ขององค์กรให้มีความเป็นเลิศ รวมถึงการบูรณาการด้านข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานอย่างเป็นระบบ เป็นไปตามสภาพแวดล้อม ทิศทางความต้องการและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศในปัจจุบัน แนวโน้มการเจริญเติบโตขององค์กรในอนาคต มีความสอดคล้องกันทั้งองค์กร

2) ส่วนกลางลำตัว (Knowledge Sharing : KS) คือ ส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share and Learn) ถือเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด เพราะ ต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้คนยินยอมพร้อมใจที่จะแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและองค์กรต้องพร้อมอำนวยให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้แบบเป็นทีม ให้เกิดการหมุนเวียนความรู้ ยกระดับความรู้ และเกิดนวัตกรรม กฟผ. เล็งเห็นความสำคัญในการจัดการความรู้ในส่วนนี้มาก โดยการดำเนินการ (1) สร้างความรู้ความเข้าใจของบุคลากรภายใน (2) จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็น เพื่อประกอบการตัดสินใจของ

ผู้บริหาร (3) จัดทำกรอบรูปบริหารระดับสูงเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเลือกหัวข้อความรู้ (4) จัดทำกรอบ Knowledge Management ให้กับ ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการ และ สร้างความเข้าใจร่วมกันถึงโครงการนำร่อง (5) สร้างระบบจัดการความรู้นำร่อง Knowledge Management System โดยการทำ IT Implementation (6) เผยแพร่ผลการสร้างระบบจัดการความรู้นำร่องให้กับหน่วยงานต่างๆ และ (7) จัดทำประมวลปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการฯ และสรุปปัจจัยแห่งความสำเร็จการจัดการความรู้ (Key Success Factor) เพื่อการขยายผลสู่ทุกสายงานอื่นต่อไป

3) ส่วนทาง (Knowledge Assets - KA) คือ สร้างคลังความรู้และเชื่อมโยงเครือข่าย โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ "สะบัดทาง" ผลักดันให้สร้างระบบจัดการความรู้ (Knowledge Management System) ซึ่งใช้ Microsoft Share Points เพื่อเป็นศูนย์กลางสำหรับการแบ่งปันข้อมูล และเผยแพร่ความรู้ในกลุ่มนักปฏิบัติ CoP (Community of Practice) ที่เป็นกลุ่มบุคลากรแกนนำที่ดำเนินการประมวลข้อปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน วิเคราะห์สรุปปัจจัยที่เกิด และนำผลแห่งความสำเร็จของงานมาจัดการความรู้ (Key Success Factor) เพื่อการขยายผลสู่ทุกสายงานอื่นต่อไป ตลอดจนแนะนำโครงสร้างของหน่วยงานด้าน KM ที่เหมาะสมในอนาคต

### 3.1 นโยบายสารสนเทศ แผนจัดการสารสนเทศ และการบริหารจัดการองค์กรสารสนเทศ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ อันเนื่องมาจากปัจจัยสำคัญ คือ นโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้มีการลดขั้นตอนการทำงาน มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ [6] และเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างมีคุณภาพทั่วถึง และเป็นไปตามมาตรฐานสากล และนำไปสู่การใช้สินทรัพย์อย่างเต็มศักยภาพ รองรับการมุ่งสู่ Smart Grid และยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างบูรณาการ นำระบบ ICT เข้ามาใช้สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการดำเนินงานขององค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Organizational Excellence) เพื่อให้การบริหารจัดการ ไปสู่การปฏิบัติจริงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อประโยชน์ในองค์กรได้สูงสุดมีการพิจารณาปัจจัยทั้งภายนอกและภายในประกอบกัน เพื่อสร้างเป็นโครงสร้างสถาปัตยกรรม ICT เพื่อใช้งาน ดังแผนงานที่ 1 Technology จัดหาโครงสร้างพื้นฐานโดยครอบคลุมการพัฒนาในส่วน Hardware Infrastructure ในรูปแบบของ Server Cloud และ Desktop Cloud ในส่วน Network Infrastructure มุ่งสู่การปรับปรุงโครงข่ายให้เป็น IP Network เต็มรูปแบบ และในส่วน Electric Operation Infrastructure จะพัฒนาโครงข่ายสื่อสารของ กฟภ. ที่รองรับงานด้าน Smart Grid แผนงานที่ 2 Grid Operationการนำ ICT มาใช้บริหารจัดการ ควบคุมดูแลการทำงานของ Grid ให้เป็นระบบอัตโนมัติมีความเสถียร มีความปลอดภัย และนำข้อมูลที่ได้จาก Grid มาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ ควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า สามารถติดตามควบคุมดูแลสถานการณ์ทำงานของ Grid ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.2 การใช้สารสนเทศ ความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

การใช้สารสนเทศ ความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศมีกำหนดไว้ยุทธศาสตร์ที่ 3 นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กรเข้ามาใช้ยกระดับขีดความสามารถในด้านการส่งมอบสินค้าและบริการขององค์กร โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมุ่งสู่กระบวนการบริหารจัดการความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ตั้งแต่การรวบรวมความต้องการ การจัดหมวดหมู่หรือแยกประเภทของความต้องการการจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนของความต้องการ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้องค์กรมีขีดความสามารถแข่งขันและตอบสนองความต้องการในการบริการได้อย่างถูกต้องและทันการณ์ มีความคุ้มค่า ดังแผนงานที่ 5 Customer and Societal Responsiveness พัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าทั้งกระบวนการและข้อมูลในทุกช่องทาง โดยเชื่อมต่อกับระบบหลักของ กฟผ. สนับสนุนการให้บริการลูกค้าในรูปแบบ Smart and Green รวมถึงให้ความสำคัญกับสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยใช้แนวคิด Green ICT

### 3.3 การจัดการความรู้

การจัดการความรู้มีการกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 4 มุ่งพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญาทางด้าน ICT เพื่อพัฒนาขีดความสามารถและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ควบคู่ไปกับการมุ่งพัฒนาวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้และการจัดการองค์ความรู้ขององค์กร ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรด้าน ICT ให้มีความเหมาะสม สนับสนุนการปฏิบัติที่ดีสู่ความเป็นเลิศ ถ่ายทอดเทคนิคขั้นตอนการทำงาน วิธีการ หรือแนวปฏิบัติที่จะนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ ดังแผนงานที่ 6 Organization and Structure พัฒนาระบบสนับสนุนการสั่งสมและถ่ายทอดความรู้ขององค์กรผ่านทางระบบจัดการเนื้อหาภายในองค์กร (ECM) การปรับปรุงโครงสร้างในการดำเนินงานด้าน ICT ให้มีความเหมาะสมและคล่องตัว ตลอดจนพัฒนาขีดความสามารถด้าน ICT ของบุคลากรให้สามารถรองรับต่อการขยายตัวของระบบที่เกิดขึ้น

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ของ กฟผ. เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้กระบวนการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ โดยนำระบบคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัย ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และความรู้ภายในองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกันมาผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในการจัดการกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้าง และเผยแพร่สารสนเทศให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ใช้ความรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น

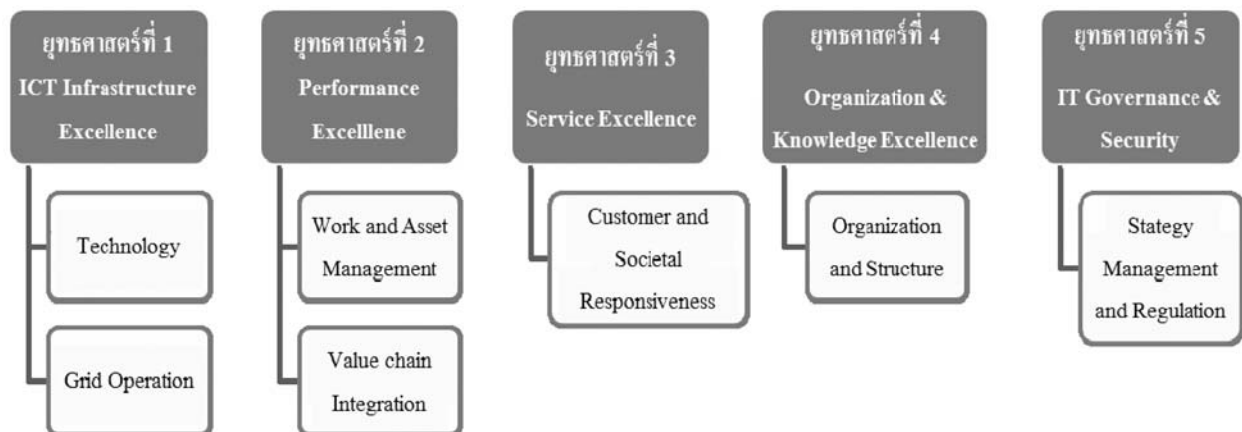
การนำโปรแกรมการทำงานเป็นกลุ่มหรือกรุปแวร์ (Groupware) ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่ช่วยทำให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมผ่านระบบเครือข่าย มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการประชุมร่วมกัน เพื่อช่วยในการสร้างฐานความรู้ (Knowledge Base) หรือหน่วยความจำขององค์กร (Organizational Memory)

### 3.4 จริยธรรมสารสนเทศ

จริยธรรมสารสนเทศมีการกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance and Security) สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ ซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม และปกป้องผลประโยชน์ขององค์กรการระมัดระวังในการใช้ทรัพย์สินขององค์กร เช่น การรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลและลูกค้า การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลมาใช้อย่างจริงจังเพื่อให้มีการประพฤติปฏิบัติที่ดีเพื่อส่วนรวม การเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาองค์กร มีวินัยในการทำงาน เช่น การตรงต่อเวลา การปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือขั้นตอนขององค์กรอย่างเคร่งครัดโดยให้มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์กร เสริมสร้างค่านิยมและจิตสำนึกให้พนักงานการรักษาภาพพจน์ขององค์กร และเสริมสร้างศักยภาพพนักงานให้ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพดังแผนงานที่ 7 Strategy Management and Regulatory การนำระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการวางแผน บริหารองค์กร และวางกรอบกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบและมาตรฐาน รวมถึง การพัฒนาการบริหารจัดการ ICT ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือกรอบวิธีปฏิบัติในระดับสากล [7-8]

### 4. ผลการวิเคราะห์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของ กฟภ.

ผลการวิเคราะห์ พบว่าแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของ กฟภ. ของฝ่ายพัฒนาธุรกิจสารสนเทศและสื่อสาร นำมาใช้เป็นกระบวนการดำเนินงานกับสารสนเทศขององค์กร แสดงในรูปที่ 2



รูปที่ 2 แผนงานพัฒนาตามยุทธศาสตร์ด้าน ICT [1]

การกำหนดนโยบายสารสนเทศ แผนจัดการสารสนเทศ และการบริหารจัดการองค์กรสารสนเทศได้นำ Smart Grid มาบูรณาการด้านข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานอย่างเป็นระบบเพื่อช่วยในการตัดสินใจ และการดำเนินงานของบุคคลและองค์กร และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยลงทุนจัดหา



Hardware Infrastructure, Network Infrastructure และ Electric Operation Infrastructure เพื่อพัฒนาระบบ Grid Operation มาใช้เป็นเครื่องมือบริหารจัดการลักษณะระบบอัตโนมัติที่มีความปลอดภัยดำเนิน และนำข้อมูลมาเชื่อมโยงใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการควบคุมกำกับดูแลการจ่ายกระแสไฟฟ้าบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้สารสนเทศ ความต้องการและพฤติกรรมความต้องการสารสนเทศกำหนดตามความต้องการและนำไปสู่การใช้สารสนเทศจากการรวบรวม การจัดหมวดหมู่ แยกประเภทของความต้องการจัดลำดับความสำคัญ และความจำเป็นเร่งด่วนจากการวิเคราะห์แหล่งข้อมูลภายในและภายนอกองค์กร ในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการทั้งกระบวนการเป็นศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) โดยการเชื่อมต่อกับระบบหลักของ กฟภ. สนับสนุนการให้บริการลูกค้าในรูปแบบ Smart and Green

องค์กรได้ใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการพัฒนาขีดความสามารถและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เสริมสร้างการประสานร่วมมือสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการนำระบบด้าน ICT มาช่วยรวบรวมสารสนเทศในองค์กรถ่ายทอดความรู้ผ่านทางระบบจัดการเนื้อหาภายในองค์กร

แนวทางปฏิบัติด้านจริยธรรมสารสนเทศ ส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance and Security) ปลูกฝังกฎระเบียบสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ ซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม และปกป้องผลประโยชน์ขององค์กรการระมัดระวังในการใช้ทรัพย์สินขององค์กร โดยนำระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการวางแผน การพัฒนาการบริหารจัดการ ICT บริหารองค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือกรอบวิธีปฏิบัติในระดับสากล

## 5. สรุป

ฝ่ายพัฒนารัฐกิจสารสนเทศและสื่อสาร ได้ดำเนินการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของ กฟภ. ระยะที่ 3 พ.ศ. 2556 – 2560 เพื่อสานต่อนโยบายยุทธศาสตร์หลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตอบรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคม การบริหารจัดการไปสู่การปฏิบัติได้จริง เน้นการสร้างกลไกในการทำงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือและการบูรณาการภายในองค์กรพัฒนาวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้และการจัดการองค์ความรู้ขององค์กร จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมสามารถตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมความต้องการสารสนเทศ ในภาพรวมทั้งองค์กรตั้งแต่การบริหารงานจนถึงการบริการสารสนเทศในด้านต่างๆ กำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรด้านสารสนเทศ เชื่อมโยงเครือข่ายภายในองค์กรด้วยการวางสถาปัตยกรรมโครงสร้างพื้นฐานตามหลักธรรมาภิบาลทางด้านสารสนเทศ ส่งเสริมแนวทางปฏิบัติด้านจริยธรรมสารสนเทศ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ของ กฟภ. เพื่อให้บุคลากรในองค์กรแลกเปลี่ยนความรู้ และความคิดเห็นได้กว้างขวางขึ้น เกิดความสนใจร่วมกัน และแสวงหาโอกาสในเรียนรู้ เกิดความตระหนักในการนำสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อคุณค่าและสร้างประโยชน์สูงสุดร่วมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในการ

พัฒนาคน คนพัฒนางาน ร่วมกันการวางแผนทำงาน การจัดลำดับความสำคัญของงาน ขององค์กร เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในการเพิ่มขีดความสามารถและความสำเร็จในการแข่งขันต่อไปในอนาคต

### เอกสารอ้างอิง

- [1] การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (2555). แผนยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2556 – 2563 (แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2556-2559 (ปรับแผนครั้งที่ 7) และทิศทางของยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2560-2563). [Online]. Available from: <http://pastpea.pea.co.th/peainfo/9/doc9/90201200.PDF> [October 10, 2014].
- [2] ดารณี พิมพ์ช่างทอง. (2552). ระบบสารสนเทศในองค์กร. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.
- [3] Michael Middleton, (2002). Information Management: a consolidation of operation, analysis and strategy. Wagga, NSW: Charles Sturt University, Centre for Information Studies. Internet: [http://eprints.qut.edu.au/2100/1/Preface\\_eprint.pdf](http://eprints.qut.edu.au/2100/1/Preface_eprint.pdf) [October 10, 2014].
- [4] J.E. Rowley and J. Farrow, (2000). Organizing knowledge: an introduction to managing access to information. (3. ed.) Aldershot: Gower.
- [5] พรณี สอนเพลง. (2552). เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- [6] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. [Online]. [http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/web\\_blueprint/.../good\\_governance.doc](http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/web_blueprint/.../good_governance.doc) [April 6, 2015].
- [7] การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (2556). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของ กฟผ. ระยะที่ 3 พ.ศ. 2556-2560. [Online]. Available from: [https://www.pea.co.th/introduction/Pages/Introduction\\_016.aspx](https://www.pea.co.th/introduction/Pages/Introduction_016.aspx) [October 10, 2014].
- [8] J. Lester and W. C. Koehler, (2004). Fundamentals of information studies: Understanding information and its environment. (2. ed.) New York: Neal-Schuman.

## วารสารวิชาการปทุมวัน

### คำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับ

วารสารวิชาการปทุมวัน (Pathumwan Academic Journal; ISSN 2229-1636) เป็นวารสารทางวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ซึ่งจัดพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ ดังนี้

- ◆ ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน ส่งต้นฉบับภายในเดือนตุลาคม
- ◆ ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม ส่งต้นฉบับภายในเดือนกุมภาพันธ์
- ◆ ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม ส่งต้นฉบับภายในเดือนมิถุนายน

วารสารวิชาการปทุมวันประกอบด้วยบทความรับเชิญ บทความวิจัย บทความวิชาการ หรือบทความปริทัศน์ บทความที่ส่งมาตีพิมพ์ในวารสารจะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยเผยแพร่ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ใดมาก่อน และไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารหรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นการรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง

#### เงื่อนไขการรับบทความ

1. บทความจัดทำขึ้นโดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษเท่านั้น และผ่านการตรวจสอบข้อผิดพลาดในข้อความและจากการพิมพ์
2. ในกรณีที่บทความที่แนะนำให้เสนอในการประชุมวิชาการมาแล้วจะมีเนื้อหาเดิมได้ไม่เกิน 50 % ของเนื้อหาทั้งหมด และต้องอ้างอิงบทความเดิมที่แนะนำให้เสนอในการประชุมวิชาการมาแล้ว
3. ทุกบทความที่ได้ผ่านการคัดเลือกเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของวารสารวิชาการปทุมวัน
4. กองบรรณาธิการจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เขียนทราบภายในเวลา 10 สัปดาห์ นับจากวันที่ส่งบทความ

#### นโยบายการพิจารณากลั่นกรองบทความ

บทความที่จะได้รับการพิจารณาลงตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1: กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้ส่งบทความทราบเมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความเรียบร้อยแล้ว

ขั้นที่ 2: กองบรรณาธิการจะตรวจสอบหัวข้อและเนื้อหาของบทความถึงความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของวารสารวิชาการปทุมวัน

ขั้นที่ 3: ในกรณีที่กองบรรณาธิการพิจารณาเห็นว่าบทความเป็นบทความที่เหมาะสมเพื่อทำการกลั่นกรองต่อไป บรรณาธิการจะส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความ โดยกระบวนการพิจารณากลั่นกรองนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่สามารถทราบข้อมูลของผู้ส่งบทความ (Double-Blind Process)

ขั้นที่ 4: เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณากลั่นกรองบทความแล้วอยู่ในระดับที่เหมาะสมที่จะลงตีพิมพ์ กองบรรณาธิการจะตัดสินใจว่าบทความนั้นๆ ควรจะลงตีพิมพ์ในวารสาร หรือควรส่งให้ผู้เขียนนำกลับไปแก้ไขก่อนพิจารณาอีกครั้งหนึ่งหรือปฏิเสธการลงตีพิมพ์ ทั้งนี้สิทธิในการปรับแก้ต้นฉบับเป็นของผู้เขียน กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และผ่านความเห็นชอบของกองบรรณาธิการ

#### องค์ประกอบของบทความ

**ชื่อเรื่อง (Title)** ต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรให้มีความกระชับและตรงกับวัตถุประสงค์และเนื้อเรื่อง

**ชื่อผู้เขียน (Author(s))** ภาษาไทยและภาษาอังกฤษพิมพ์เฉพาะชื่อนามสกุลเท่านั้น