

**ความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การ
ขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)**

The Core Knowledge Management for Bus Operators at Bangkok Mass Transit Authority (BMTA)

วสิน นุชคง¹ และกิตติ ชุณหศิริวงศ์²

Vasin Nuchkong¹ and Kitt Chonhasiwong²

คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University, Thailand

¹Email: nucvisin46@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0003-5251-4046>

²Email: moohmee@rumail.ru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0004-0837-7782>

Received 01/06/2023

Revised 02/06/2023

Accepted 10/06/2023

บทคัดย่อ

ความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดขององค์กร มีลักษณะโดดเด่นกว่าสินทรัพย์อื่น ๆ ในองค์กรอย่างไม่มีขีดจำกัดยิ่งใช้มากเท่าไรคุณค่ายิ่งเพิ่มมากขึ้น ยิ่งองค์กรมีความรู้มากเท่าไรก็ยิ่งเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้มากขึ้น เมื่อเรียนรู้ได้มากขึ้นก็สามารถสร้างความรู้ใหม่ได้มากขึ้น ดังนั้นความรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีการเก็บรักษาและถ่ายทอด เพื่อย่อยทอดความรู้ให้กลายเป็นความรู้ใหม่ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกและสามารถนำออกมาใช้ได้ทันเวลาที่ต้องการ เพื่อบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานขององค์กร โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ 2) สร้างแนวทางการจัดการความรู้ของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานปฏิบัติงานเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 1,360 คน กำหนดขนาดโดยใช้อัตราส่วนกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรเท่ากับ 20: 1 คิดเป็น 20 เท่าของตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ ซึ่งเป็นไปตามช่วงที่ (Hair et al.) กำหนดไว้ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Factor Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้แก่ (1) ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถ (2) ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการการปฏิบัติงานของพนักงานเดินรถ (3) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (4) ความรู้เกี่ยวกับทักษะการแก้ปัญหา (5) ความรู้เกี่ยวกับองค์กร (6) ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร (7) ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการบริการ (8) ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการขององค์กร (9) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสื่อสาร 2) แนวทางการจัดการความรู้ของพนักงานปฏิบัติงาน

[323]

Citation:



วสิน นุชคง และกิตติ ชุณหศิริวงศ์. (2566). ความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (4), 323-342

Nuchkong, V., & Chunhasiwong, K., (2023). The Core Knowledge Management for Bus Operators at Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). Interdisciplinary

Academic and Research Journal, 3 (4), 323-342; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2023.193>

.....

เดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า (1) มีการสร้างและแสวงหาความรู้โดยการสังเคราะห์ความรู้จากผู้ปฏิบัติงานที่ใกล้เคียงวัย (2) มีการฝึกอบรม (3) พนักงานส่วนใหญ่จะเก็บความรู้ไว้กับตัวเอง (4) แลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือต่อยอดความรู้ด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงาน (5) เผยแพร่ความรู้ด้วยการบอกเล่าพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในชุมชนของพนักงาน

คำสำคัญ: ความรู้ที่จำเป็น; ความรู้องค์กร; ความรู้การบริการ; การจัดการความรู้

Abstract

Knowledge is the most valuable asset of an organization. It is infinitely different from other assets in the organization, the more it is used, the greater its value. The more knowledge an organization has, the newer things it learns. By learning more, more new knowledge can be created. Therefore, knowledge is important to be preserved and transmitted. To extend knowledge into new knowledge that is up to date with the changes of the global society and can be used in time when needed. to achieve the operational goals of the organization. The purpose of this study is to 1) Study the necessary knowledge components for bus operators of the Bangkok Mass Transit Authority. 2) Create a guideline for knowledge management of commuter operators at the Bangkok Mass Transit Authority. This research is mixed (Mixed methods). The sample consisted of 1,360 Bangkok Mass Transit Authority bus operators. The size was determined using a sample-variable ratio of 20:1, representing 20 times the analytical variable. which is by the range specified by (Hair et al.) The confidence value is 0.95. The instrument used was a 5-point questionnaire with a reliability of 0.95. Data were analyzed by statistical frequency, percentage, mean, and factor analysis. The research results showed that 1) The necessary knowledge components for bus operators of the Bangkok Mass Transit Authority are: (1) Knowledge of the characteristics of train operators (2) knowledge of the operation process of the bus operation (3) knowledge of relevant laws (4) knowledge of problem-solving skills (5) Organization knowledge (6) Knowledge of corporate culture (7) Knowledge of Service Theory (8) Knowledge of the organization's operational guidelines (9) knowledge of communication technology 2) Guidelines for knowledge management of bus operators at the Bangkok Mass Transit Authority found that (1) Knowledge is created and sought by synthesis of knowledge from workers who are close to

[324]

Citation:



วณิด นุชคง และกิตติ ชุณหศิริวงศ์. (2566). ความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (4), 323-342

Nuchkong, V., & Chunhasiwong, K., (2023). The Core Knowledge Management for Bus Operators at Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). Interdisciplinary

Academic and Research Journal, 3 (4), 323-342; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2023.193>

retirement. (2) have training (3) Most employees keep their knowledge to themselves. (4) Exchanging knowledge or extending knowledge through self-learning from work. (5) Disseminate knowledge by telling, discussing, and exchanging experiences in the employee community.

Keywords: Essential Knowledge; Organizational Knowledge; Service Knowledge; Knowledge Management

บทนำ

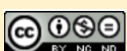
การจัดการความรู้เป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาองค์กร โดยต้องพิจารณาถึง ความหมายของความรู้ การกำหนดขอบเขตและเป้าหมายของการจัดการความรู้ รวมทั้งการทำความเข้าใจกับกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ (สมชาย นำประเสริฐ, 2558: 19) อีกทั้งการจัดการความรู้ยังเป็นเครื่องมือที่ถูกกำหนดโดยกฎหมายพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นเรื่องของการกำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติ โดยมาตรา 11 ได้กำหนดหลักการว่า ส่วนราชการต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยต้องรับข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ องค์กรจะพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จำเป็นต้องมีการจัดการความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เกิดวัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (สวัสดิการสำนักงานพัฒนาระบบราชการ, 2547)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บูรณาการมาจากความเชื่อพื้นฐาน แนวคิด มุมมองที่หลากหลาย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะมุ่งเน้นการจัดกิจกรรมหรือกระบวนการที่ส่งเสริมและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทศนคติ ค่านิยม และความสามารถของบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน อีกทั้งปรับปรุงศักยภาพ พัฒนา ยกระดับการเรียนรู้รวมถึงการฝึกอบรม การพัฒนาและการเรียนรู้จากประสบการณ์ให้สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ เพื่อนำพัฒนาการปฏิบัติงานในองค์กร และเพื่อบรรลุผลสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงต้องเน้นการบริหารจัดการความรู้ด้วยการรวบรวม แลกเปลี่ยน กลั่นกรอง จัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและกลยุทธ์ของการบริหารองค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต (ดวงเดือน จันทรเจริญ, 2560)

การปรับตัวขององค์กรในปัจจุบันเพื่อให้สอดคล้องกับความท้าทายในอนาคตได้ทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น ความสามารถที่องค์กรในการก้าวผ่านความเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสำเร็จขององค์กร (นิสสารัก เวชยานนท์, 2550: 1) ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างต้องอาศัยความรู้อย่างมาก ซึ่งต้องทำให้มนุษย์มีการเรียนรู้มากขึ้นด้วย ความรู้ คือ กรอบของการผสมผสานระหว่างประสบการณ์ ค่านิยม ความรู้มีที่จะ

[325]

Citation:



วณิน นุชคง และกิตติ ชุมหศิริวงศ์. (2566). ความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (4), 323-342

Nuchkong, V., & Chunhasiwong, K., (2023). The Core Knowledge Management for Bus Operators at Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). Interdisciplinary

Academic and Research Journal, 3 (4), 323-342; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2023.193>

ถูกสะสมในรูปของเอกสารหรือแฟ้มเอกสารต่าง ๆ รวมถึงการสั่งสมอยู่ในการทำงาน ในกระบวนการการปฏิบัติงาน และอยู่ในบรรทัดฐานขององค์กร (นิสตรรก เวชยานนท์, 2559: 1)

จากการศึกษาแนวทางการจัดการความรู้พบว่า การดำเนินการกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่การจัดการความรู้ทำให้บุคลากรรู้จักกัน มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เกิดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการสร้าง Group line เพื่อใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารเกี่ยวกับการทำงาน มีการสอนงานและพัฒนางานต่อยอดงานของตนเอง สุปัญญา ไตรชัย (2559) การถ่ายโยงการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีความเข้าใจหลักการอย่างมีความหมาย นอกจากนั้นสถานการณ์ของการเรียนรู้ในอดีตจะสามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ได้ รุจิระชัย เมืองแก้ว, จิราวัฒน์ วินาลัยนากุล (2562) ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กรบุคลากรในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ส่วนมากเห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย ด้านการยอมรับ ด้านแรงจูงใจ ด้านความรู้ ความเข้าใจและปัจจัยภายในองค์กรซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการประเมินผล เป็นปัจจัยที่ช่วยเอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินการจัดการความรู้ของพนักงานในระดับมาก ส่วนด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นปัจจัยรองลงมา วิไลเลิศ เชียนวิมล, รุจิรา เจียมอมรรัตน์, อรชร อินทองปาน (2556)

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงคมนาคม มีหน้าที่ในการจัดบริการรถโดยสารประจำทางวิ่ง รับ-ส่ง ผู้โดยสารในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยมีวิสัยทัศน์และพันธกิจหลักในการดำเนินงาน คือ การเป็นผู้นำการให้บริการรถโดยสารประจำทางที่มีคุณภาพแบบมืออาชีพ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและใส่ใจกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นจึงต้องมีความรู้ที่จำเป็นสำหรับการบริการ เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน จึงมีความจำเป็นที่องค์กรจะต้องพัฒนาพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นแนวทางพัฒนาพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาองค์ประกอบความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

เพื่อศึกษาสร้างแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

[326]

Citation:



วณิด นุชคง และกิตติ ชุมหศิริวงศ์. (2566). ความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (4), 323-342

Nuchkong, V., & Chunhasiwong, K., (2023). The Core Knowledge Management for Bus Operators at Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). Interdisciplinary

Academic and Research Journal, 3 (4), 323-342; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2023.193>

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นการนำแนวคิดทฤษฎีของ วิจารย์ พาณิช อ้างอิงมาเป็นกรอบแนวทางในการจัดการความรู้ซึ่งมีการดำเนินการอย่างน้อย 6 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดความรู้ที่จำเป็น 2) สร้างและแสวงหาความรู้ 3) ปรับปรุงดัดแปลงความรู้ให้เหมาะสมกับการใช้งาน 4) ประยุกต์ใช้ความรู้ 5) แลกเปลี่ยนประสบการณ์และสกัดเป็นขุมความรู้ และ 6) จัดบันทึกความรู้

ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฝ่ายเดินรถองค์กร จำนวน 9,450 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง 309 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างอัตราส่วน 20:1 คิดเป็น 20 เท่าของตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบค่าสัดส่วนจำนวน 1,360 ซึ่งเป็นไปตามช่วงที่ (Hair et al.) กำหนด โดยวิธีแจกแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำนวน 5 ท่าน โดยการสุ่มแบบเจาะจง โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ขอบเขตด้านพื้นที่ จากพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในเขตพื้นที่กรุงเทพและบริเวณเขตปฏิบัติการเดินรถที่ 1-8 จำนวน 8 เขต ได้แก่ รังสิต มีนบุรี สมุทรปราการ คลองเตย แสมดำ พุทธมณฑล นนทบุรี และหมอชิต

ขอบเขตด้านเวลา เดือนมิถุนายน 2565 - พฤษภาคม 2566

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

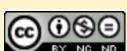
จากการศึกษาและสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถมีประเด็นศึกษา คือ

โซโลธร รับพร (2562) ความรู้ หมายถึงสารสนเทศที่เกิดขึ้นมาจากการสังสม ทั้งจากประสบการณ์ การเล่าเรียน หรือการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล โดยสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้โดยตรงหรือสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ต่าง ๆ

Robere & Associates (Thailand) Ltd. (2015) ระบุ มาตรฐาน ISO9001: 2015 กำหนดว่าองค์กรต้องพิจารณากำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานกระบวนการเพื่อให้สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ

[327]

Citation:



วณิน นุชคง และกิตติ ชุมหะศรีวงศ์. (2566). ความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (4), 323-342

Nuchkong, V., & Chunhasiwong, K., (2023). The Core Knowledge Management for Bus Operators at Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). Interdisciplinary

Academic and Research Journal, 3 (4), 323-342; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2023.193>

ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการคือ ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการในการปฏิบัติงาน และความรู้ที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ คือ ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

Debowski (2006, p. 38) ได้แบ่งความรู้ออกเป็น 3 ประเภทคือ 1) ความรู้เฉพาะคน (individual Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวพนักงานของแต่ละคนหรือเป็นความรู้ในตัวพนักงาน 2) ความรู้องค์กร (organizational Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานที่อยู่ในกลุ่มหรือฝ่ายงานต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้เกิดเป็นความรู้โดยรวมขององค์กรที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ 3) ความรู้ที่เป็นระบบ (structural Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการสร้างหรือการต่อยอดองค์ความรู้ผ่านกระบวนการต่าง ๆ

จากแนวคิดของความรู้ ความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถ คือสารสนเทศความรู้เกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถที่เกิดจากการวิเคราะห์สังเคราะห์ ซึ่งอาจเป็น 1) ความรู้เฉพาะคน (individual Knowledge) ที่อยู่ในตัวพนักงาน 2) ความรู้องค์กร (organizational Knowledge) เกิดจากการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานที่อยู่ในกลุ่มหรือฝ่ายงานต่าง ๆ ในองค์กร 3) ความรู้ที่เป็นระบบ (structural Knowledge) ที่เกิดจากการสร้างหรือการต่อยอดองค์ความรู้ผ่านกระบวนการต่าง ๆ มักอยู่ในสื่อที่เก็บความรู้ต่าง ๆ ของบริษัทหรือองค์กร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน เอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงาน รายงานต่าง ๆ หรืออยู่ในตัวบุคคล

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

จากการศึกษาและสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถมีประเด็นศึกษา คือ

Takeuchi and Nonaka (2004) การจัดการความรู้เป็นกระบวนการสร้างความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยทำการเผยแพร่ความรู้อย่างกว้างขวางตลอดทั้งองค์กร โดยรวมถึงผลิตภัณฑ์ บริการ เทคโนโลยี และระบบใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งบางครั้งก็เป็นการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

Debowski, (2006) การจัดการความรู้คือกระบวนการของการจัดการความรู้ โดยการซึมซับความรู้ การจัดระบบและจำแนกความรู้ให้เป็นขุมพลังความรู้ในการปฏิบัติงานขององค์กร

วิจารณ์ พานิช (2551) กล่าวว่าการจัดการความรู้เป็นกิจกรรมการจัดการเพื่อให้มีการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ ประกอบด้วย

1. การกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ (define) การนำ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กรมากำหนดความรู้ที่ต้องการ

2. การเสาะหาและยึดกุมความรู้ (capture) เป็นการพัฒนาขีดความสามารถในการเสาะหาและยึดกุมความรู้ที่กระจัดกระจายหรือแฝงอยู่ตามที่แตกต่างกัน มาใช้ประโยชน์ จนเกิดทักษะในการเสาะหาและยึดกุมแหล่งของความรู้ที่อาจจะมาจากภายนอก

3. การสร้างความรู้ (create) ความรู้เกิดขึ้นทุกจุดของการทำงาน โดยเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในสมอง ซึ่งอาจจะพูดออกมาไม่ได้ การสร้างความรู้อาจทำได้ทั้งก่อนลงมือทำ ระหว่างการทำงาน และสรุปประมวลประสบการณ์หลังการทำงาน

4. การกลั่นกรอง (distill) ความรู้บางอย่างล้ำสมัยหรือไม่เหมาะกับบริบทหรือสภาพแวดล้อมสำหรับเรา จำเป็นต้องมีการกลั่นกรอง เพื่อให้ได้ความรู้ที่เหมาะสมมาใช้

5. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (share) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะแต่ละคนมีมุมมองต่อความรู้ไม่เหมือนกัน ต้องมาแลกเปลี่ยนกัน มิฉะนั้นจะเก็บอยู่ภายในตัว ไม่มีการยกระดับความรู้

6. การประยุกต์ใช้ความรู้ (use) ทำให้เกิดผลจากการใช้ความรู้ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ พัฒนาระบบการทำงาน พัฒนาสมาชิกองค์กร

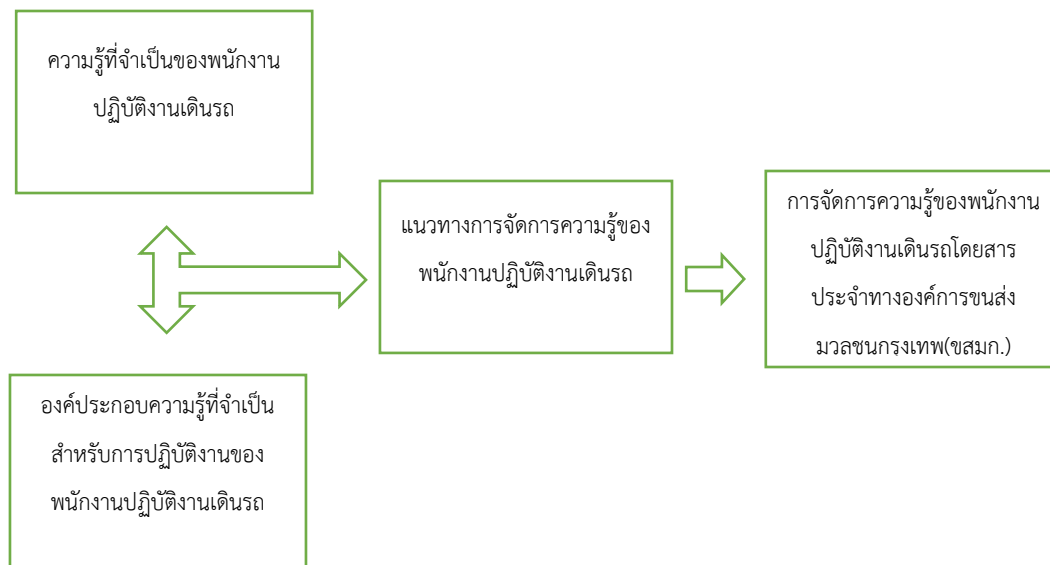
ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยดุสิตธานี (2556) เครื่องมือที่นิยมนำมาใช้ในการจัดการความรู้ คือ 1) เรื่องเล่า (success story) 2) ชุมชนผู้ปฏิบัติ (CoP) 3) เพื่อนช่วยเพื่อน (peer assist) 4) แบบปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) 5) การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (after action review [AAR]) 6) สมุดหน้าขาว (white pages)

การจัดการความรู้ คือกระบวนการเฉพาะที่เป็นกระบวนการสร้างความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่องโดยการซึมซับความรู้ การจัดระบบและจำแนกความรู้ให้เป็นชุมพลความรู้ในการปฏิบัติงานขององค์กร โดยผ่านกิจกรรมการจัดการความรู้ โดยใช้เครื่องมือในการจัดการความรู้ที่หลากหลาย

สรุปได้ว่า ความรู้ที่จำเป็นคือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับตำแหน่งงาน ซึ่งแหล่งความรู้ส่วนใหญ่จะอยู่ในตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานและเอกสารขององค์กร และสามารถจัดการความรู้เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้โดยผ่านกิจกรรมการจัดการความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย เพื่อสร้างความรู้ใหม่ เป็นชุมพลความรู้ในการปฏิบัติงานขององค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยสรุปได้ดังภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานปฏิบัติงานเดินรถ หมายถึง พนักงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ปฏิบัติงานสายงานเดินรถในระดับปฏิบัติงาน ตำแหน่งพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำบนรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

2. ความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถ หมายถึง ความรู้ที่พนักงานปฏิบัติงานเดินรถจำเป็นต้องมี ซึ่งเป็นทั้งความรู้ภายในและภายนอกองค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายการบริการแบบมืออาชีพ ตามเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร ในด้านการบริการประชาชน ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

2.1 ความรู้องค์กร หมายถึงองค์ความรู้เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ คำสั่ง ต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งองค์กร

2.2 ความรู้เกี่ยวกับการบริการ หมายถึงความรู้ประจำตำแหน่งงานที่พนักงานปฏิบัติงานเดินรถจำเป็นต้องมีเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. แนวทางการจัดการความรู้ หมายถึง การดำเนินการจัดการความรู้ที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ใช้ในการบ่งชี้ความรู้ สร้างและแสวงหาความรู้ของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถ และนำความรู้ของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถมาจัดระบบเพื่อเก็บรักษาเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึง รวมทั้งการสร้างความรู้ให้เหมาะสมกับการใช้งานในตำแหน่ง

[330]

Citation:



วณิน นุชคง และกิตติ ชุมหศิริวงศ์. (2566). ความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (4), 323-342

Nuchkong, V., & Chunhasiwong, K., (2023). The Core Knowledge Management for Bus Operators at Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). Interdisciplinary

Academic and Research Journal, 3 (4), 323-342; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2023.193>

งาน เป็นการยกระดับความรู้ให้สูงขึ้น อย่างต่อเนื่อง เป็นเกลียวความรู้ที่ไม่รู้จบ โดย วิจารย์ พานิช ได้นำเสนอ กระบวนการจัดการความรู้ไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การกำหนดความรู้ที่จำเป็น หมายถึงการบ่งชี้ความรู้โดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

3.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ที่ต้องการ หมายถึงการสร้างและแสวงหาความรู้จากภายนอก การรักษา ความรู้เก่า การกำจัดความรู้ที่ไม่ได้ใช้แล้ว เพื่อจัดทำเป็นเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการและสามารถ นำมาใช้ประโยชน์ได้

3.3 การปรับปรุง คัดแปลงความรู้ให้เหมาะสมกับการใช้งาน หมายถึงการปฏิบัติงานของบุคคลในรูปแบบ ใด ๆ โดยการวางโครงสร้างความรู้แยกเป็นประเภทต่าง ๆ มีการบันทึก รวบรวม หรือจัดทำฐานข้อมูล เพื่อจัดการ ความรู้ที่ได้มาให้เป็นระบบ สามารถนำมาใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

3.4 การประยุกต์ใช้ความรู้ หมายถึงการประมวลกลั่นกรองความรู้ ที่ทำให้ความรู้ที่ตัวบุคคลได้มาอยู่ใน รูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน มีความเที่ยงตรง ทันสมัยครบถ้วนตรงความต้องการของบุคคล นั้น ๆ และความรู้นั้นสามารถนำไปใช้ได้ทันที

3.5 การนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนและสกัดเป็นขุมความรู้ หมายถึงการเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

3.6 การจัดบันทึกความรู้ หมายถึงการเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เกิดการเรียนรู้ และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนไปอย่างต่อเนื่องและสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำ ทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed methods) โดยใช้วิธีการเชิง ปริมาณและเชิงคุณภาพ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีการดำเนินการดังนี้

การศึกษาองค์ประกอบความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ โดยการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่สำคัญและแนวทางการจัดการความรู้ สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทาง (ขสมก.)

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ พนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสาร (ขสมก.) ทั้งหมดจำนวน 8 เขตปฏิบัติการเดินรถ จำนวน 9,450 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เมื่อกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 309 คน และในการวิเคราะห์กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จะต้องมีอัตราส่วน 20: 1 คิดเป็น 20 เท่าของตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ซึ่งเป็นไปตามช่วงที่ (Hair et al., 2010) กำหนดไว้ จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบค่าสัดส่วนทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็นโดยวิธี (Cluster random sampling) และเลือกตัวอย่างในลักษณะบังเอิญพบ (Accidental selection) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,360 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและแบบสอบถามความรู้ที่สำคัญในการปฏิบัติงานและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทาง (ขสมก.) ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูล จากเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง แนวคิดและทฤษฎีงานวิจัย เพื่อสร้างแบบสอบถามความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถ โดยมุ่งสอบถามระดับความสำคัญของความรู้ของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถ มีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และไม่สำคัญเลย จำนวน 6 ด้าน 68 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การศึกษา (IOC: Index of item-objective Congruence) ค่า IOC ระหว่าง 0.6-1.00 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha coefficient) เท่ากับ .953

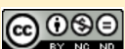
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยติดตามรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถามความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้ของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถ (ขสมก.) โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis-EFA) และการหาค่าความถี่ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้ของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากร ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และหัวหน้างานกลุ่มงานประชาสัมพันธ์ โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง

[332]

Citation:



วดิน นุชคง และกิตติ ชุมหศิริวงศ์. (2566). ความรู้ที่เป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (4), 323-342

Nuchkong, V., & Chunhasiwong, K., (2023). The Core Knowledge Management for Bus Operators at Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). Interdisciplinary

Academic and Research Journal, 3 (4), 323-342; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2023.193>

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสาร (ขสมก.) และตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของแบบสัมภาษณ์โดยอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดหมวดหมู่ สรุปประเด็นและนำเสนอแบบพรรณนาความเรียง

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

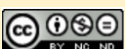
1. ผลการศึกษาองค์ประกอบความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
 - 1.1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่าความรู้ที่สำคัญอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยรวม

ความรู้ของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถ	ระดับความ		แปลผล	ลำดับที่
	คิดเห็น			
	X	S.D.		
1. ความรู้ด้านองค์กร	3.84	.616	มาก	4
2. ความรู้ด้านการปฏิบัติงาน	4.00	.610	มาก	2
3. ความรู้ด้านหลักการแนวคิดทฤษฎี	3.98	.628	มาก	3
4. ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	3.82	.700	มาก	5
5. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสื่อสาร	3.68	.834	มาก	6
6. ความรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรมและวัฒนธรรมองค์กร	4.07	.645	มาก	1
รวม	3.93	.571	มาก	

[333]

Citation:



วณิน นุชคง และกิตติ ชุมหศิริวงศ์. (2566). ความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (4), 323-342

Nuchkong, V., & Chunhasiwong, K., (2023). The Core Knowledge Management for Bus Operators at Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). Interdisciplinary

Academic and Research Journal, 3 (4), 323-342; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2023.193>

1.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 2 ส่วน

1) ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นความเหมาะสมของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ในภาพรวมด้วย KMO and Bartlett's Test พบว่า ค่า MSA ตามวิธีของ Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) มีค่าเท่ากับ .980 ซึ่งมากกว่า .05 และผลการทดสอบด้วย Bartlett's Test พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 แสดงว่าข้อมูลจากตัวแปรชุดนี้มีความเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตารางที่ 2 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์องค์ประกอบความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

แบบสอบถาม	จำนวนข้อคำถาม (ตัวแปร)	KMO	Bartlett's Test of Sphericity		
			Approx. Chi-Square	df	Sig
ความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานปฏิบัติงาน-เดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	68	.980	84178.551	2278	.000

2) ผู้วิจัยสกัดองค์ประกอบ (factor extraction) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเทคนิคย่อยวิธีแกนหลัก (Principal Axis Factoring—PAF) และทำการหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีการแวนิแม็กซ์ (Varimax method) ได้ 9 องค์ประกอบแสดงค่าสถิติความเหมาะสมของตัวแปรอยู่ที่ 71.506 % พบว่าควรมี 9 องค์ประกอบ เนื่องจาก 9 องค์ประกอบแรกเท่านั้นที่มีค่า Eigenvalues มากกว่า 1 และมี Cumulative % เป็นการแสดงความแปรปรวนเป็นร้อยละสะสม (% of variance) Cumulative % ขององค์ประกอบทั้ง 9 เท่ากับ 71.506 คือ องค์ประกอบที่ 1-9 สามารถอธิบายค่าผันแปรของตัวแปรทั้ง 68 ตัว ได้ 71.506 % รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 3 จำนวนองค์ประกอบ ค่าไอแกน ค่าร้อยละของความแปรปรวนและค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

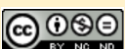
Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	31.104	45.741	45.741	12.937	19.025	19.025
2	6.184	9.094	54.835	5.405	7.948	26.973
3	2.372	3.489	58.324	5.398	7.939	34.911
4	2.183	3.210	61.534	4.416	6.493	41.405
5	1.604	2.358	63.892	4.370	6.427	47.832
6	1.511	2.222	66.114	4.143	6.093	53.925
7	1.430	2.102	68.216	4.021	5.914	59.839
8	1.133	1.667	69.883	4.000	5.883	65.721
9	1.104	1.624	71.506	3.934	5.785	71.506

การจัดค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของตัวแปรความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ภายหลังการหมุนแบบมุมฉาก (orthogonal rotation) ด้วยวิธีการแวนิแมกซ์ (varimax method) พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ โดยจัดองค์ประกอบคัดเลือกเฉพาะตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดบนองค์ประกอบนั้นมีค่าเกิน 0.5 จะต้ององค์ประกอบขององค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีองค์ประกอบความรู้ที่จำเป็นทั้งหมด 9 องค์ประกอบ ประกอบด้วยตัวแปรทั้งสิ้น 61 ตัวแปร และได้ทำการตั้งชื่อตัวแปรใหม่ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถ มีองค์ประกอบย่อย คือ 1) ความรู้เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติก่อนนำรถออกให้บริการ 2) การสร้างสมาธิในการปฏิบัติงาน(3) การควบคุมและความฉลาดทางอารมณ์ 4) การวางแผน การนั่ง เพื่อไต่รถรองสถานการณ์ต่าง ๆ 5) การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 6) การสร้างบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการ 7) แนวทางปฏิบัติเมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน 8) ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงาน 9) หน้าที่ความรับผิดชอบประจำตำแหน่งงาน 10) ความรู้เกี่ยวกับ

[335]

Citation:



วณิน นุชคง และกิตติ ชุมหะวีวงศ์. (2566). ความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (4), 323-342

Nuchkong, V., & Chunhasiwong, K., (2023). The Core Knowledge Management for Bus Operators at Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). Interdisciplinary

Academic and Research Journal, 3 (4), 323-342; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2023.193>

พรบ. จราจร 11) ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเดินรถ 12) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน 13) การสร้างความคิดเชิงบวก 14) อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 15) การมีความอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติงาน 16) ความรู้เกี่ยวกับ พรบ. คมนาคมขนส่งทางบก 17) จิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 18) การรับส่งระหว่างปฏิบัติหน้าที่ 19) การแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร

องค์ประกอบที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบย่อย คือ 1) การตัดตัวและทำสัญลักษณ์บนตัวโดยสาร 2) ระยะทางและตารางเก็บค่าโดยสาร 3) วิธีการเก็บค่าโดยสารด้วยเครื่อง EDC 4) การใช้เครื่อง EDC 5) เกณฑ์ลดหย่อนและยกเว้นค่าโดยสาร

องค์ประกอบที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบย่อย คือ 1) กฎหมายแพ่งและความรับผิดทางแพ่ง 2) กฎหมายอาญาและความรับผิดทางอาญา 3) กฎหมายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร 4) กฎหมาย พรบ. คอมพิวเตอร์ 5) กฎหมายปกครอง และ 6) สิทธิเสรีภาพตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

องค์ประกอบที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีองค์ประกอบย่อย คือ 1) กรณีรถเกิดอุบัติเหตุขณะปฏิบัติ 2) หน้าที่กรณีพบผู้โดยสารเจ็บป่วยขณะปฏิบัติหน้าที่ 3) กรณีรถเสียขณะปฏิบัติหน้าที่ 4) กรณีอาจารย์ ปล้นจี้ บนรถขณะปฏิบัติหน้าที่ 5) กรณีเกิดกลุ่มผู้ชุมนุมประท้วงหรือก่อการจลาจล 6) กรณีพระเด็ก สตรีมีครรภ์ คนชรา คนพิการใช้บริการ

องค์ประกอบที่ 5 ความรู้เกี่ยวกับองค์กร มีองค์ประกอบย่อย คือ 1) โครงสร้างองค์กรและลำดับชั้นการบังคับบัญชา 2) มาตรฐานกำหนดตำแหน่งงาน 3) วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายองค์กร 4) นโยบายคุณภาพขององค์กร 5) นโยบายกำกับดูแลกิจการบ้านเมืองที่ดี

องค์ประกอบที่ 6 ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร มีองค์ประกอบย่อย คือ 1) จิตสำนึกความเป็นเจ้าขององค์กรและรับผิดชอบต่อหน้าที่ 2) การสร้างความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรและรักษาผลประโยชน์ขององค์กร 3) การประสานงานและมีส่วนร่วม 4) การปฏิบัติตามหลักคุณธรรมและจริยธรรม 5) การวางตัวเป็นกลาง

องค์ประกอบที่ 7 ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีการบริการ มีองค์ประกอบย่อย คือ 1) หลักการสำคัญของการบริการ 2) แนวทางการประเมินตนเองจากการปฏิบัติงานประจำวัน 3) ข้อห้ามของการบริการ 4) การแสดงออกในการให้บริการอย่างสุภาพ 5) การสร้างสรรค์บริการรูปแบบใหม่ ๆ 6) การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่ 8 ความรู้เกี่ยวกับคำสั่ง กฎ ระเบียบขององค์กร มีองค์ประกอบย่อย คือ 1) การร้องเรียนหรืออุทธรณ์คำสั่งต่าง ๆ เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม 2) เรื่องวินัยและการลงโทษทางวินัย 3) การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี 4) แนวทางปฏิบัติเมื่อถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาว่าได้กระทำความผิด

องค์ประกอบที่ 9 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสาร มีองค์ประกอบย่อย คือ 1) การใช้ App ViaBus 2) การใช้ Line 3) การใช้ Facebook 4) การใช้ email 5) การใช้ Internet

1.3 ผลความคิดเห็นแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านการได้มา การเผยแพร่ และการต่อยอดความรู้ พบว่า พนักงานปฏิบัติงานเดินรถส่วนมาก 1) ได้ความรู้มาจากการปฏิบัติงานประจำมากที่สุด รองลงมาได้แก่จากการฝึกอบรมจากองค์กร 2) มีการเผยแพร่ความรู้ด้วยวิธีการเล่าเรื่องแบ่งปันประสบการณ์และการสอนงานพนักงานใหม่ 3) มีการต่อยอดความรู้ด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเองและการฝึกอบรมจากองค์กร

2. ผลการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล สรุปประเด็นเนื้อหาตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลทำให้ได้แนวทางการจัดการความรู้ 5 ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ 1) การสังเคราะห์ความรู้จากผู้ปฏิบัติงานที่ใกล้เคียงวัย เพื่อถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวเก็บไว้เป็นความรู้ขององค์กร 2) การฝึกอบรมพนักงาน 3) การจัดเก็บความรู้ในตัวบุคคลและเอกสาร 4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการบอกเล่าพูดคุยกันในชุมชนพนักงาน 5) การเผยแพร่ความรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การรณรงค์ จอภาพบนรถโดยสารประจำทาง เป็นต้น

จากผลการวิจัยสรุปว่า พนักงานปฏิบัติงานเดินรถ มีองค์ประกอบความรู้ที่จำเป็นหลายด้านซึ่งล้วนแต่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถ ซึ่งองค์ประกอบความรู้ดังกล่าวสามารถนำมาจัดการความรู้ให้กับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การฝึกอบรม การสอนงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการบอกเล่า เพราะพนักงานส่วนใหญ่จะได้รับความรู้จากการบอกเล่า การเล่าเรื่องแบ่งปันประสบการณ์และการฝึกอบรม รวมถึงมีการพัฒนาต่อยอดความรู้ด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงานและเผยแพร่ความรู้ด้วยการบอกเล่าแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

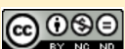
อภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบจากผลการวิจัย เรื่องความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. องค์ประกอบความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่พบทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ (1) องค์ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถ (2) องค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและวิธีปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่าโดยสาร (3) องค์ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (4) องค์ความรู้เกี่ยวกับทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (5) องค์ความรู้องค์กร (6) องค์ความรู้

[337]

Citation:



วณิด นุชคง และกิตติ ชุมหศิริวงศ์. (2566). ความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (4), 323-342

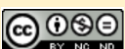
Nuchkong, V., & Chunhasiwong, K., (2023). The Core Knowledge Management for Bus Operators at Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). Interdisciplinary

Academic and Research Journal, 3 (4), 323-342; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2023.193>

เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร (7) องค์ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการบริการ (8) องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการขององค์กร (9) องค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ทั้งนี้เนื่องจากองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นองค์กรที่ได้จัดตั้งและให้บริการมานานประกอบกับมีวิสัยทัศน์ในการให้บริการแบบมีอาชีพ ซึ่งจำเป็นต้องมีองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพื่อการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว โดยได้คำนึงถึงหลักการแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ โดยเฉพาะแนวคิดคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีของ จิตตินันท์ นันทไพบูล (2555), ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2560), Schneider and White (2004) และ Lucas (2015) ที่ว่าผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีบุคลิกภาพที่ดีต่องานบริการ มีเทคนิคในการให้บริการ มีความรู้ในงานที่ทำ มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการควบคุมอารมณ์ที่ดี มีทักษะในการแก้ปัญหา มีความมุ่งมั่น มีมนุษยสัมพันธ์ มีจิตสำนึกในการบริการ มีความอดทนอดกลั้น มีความรู้ความเข้าใจในองค์กร มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ มีทักษะทางด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ และยังสอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดของ จิตตินันท์ นันทไพบูล (2555), คำนาย อภิปรัชญา (2557), ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2560) และ Lucas (2015) ในเรื่องของบริการที่ดี ที่เป็นลักษณะของการบริการที่ดี เช่น การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การใส่ใจในบริการ การให้ความช่วยเหลือ ความน่าเชื่อถือ ทัศนคติและบุคลิกภาพ การมีความอดทนอดกลั้น การแก้ปัญหา ความกระตือรือร้น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ในงานที่ปฏิบัติ และการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยครั้งนี้ในภาพรวมจึงเป็นไปในแนวทางเดียวกับผลงานวิจัยของ ณิชากรย์ จิตต์พิทยกุล (2561) ซึ่งได้ศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำกัด พบว่า ประกอบด้วย 12 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบต่อ (2) ความฉลาดทางสังคม (3) บุคลิกภาพ (4) ความฉลาดทางวัฒนธรรม (5) การให้ความสำคัญกับลูกค้า (6) การช่วยเหลือผู้อื่น (7) ทัศนคติที่ดีต่องาน (8) มนุษยสัมพันธ์ (9) ความเป็นมืออาชีพ (10) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (11) การใส่ใจในเรื่องบริการ และ (12) เทคนิคการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตสำนึกในการบริการ โดยเริ่มตั้งแต่การเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการ จนถึงกระบวนการและวิธีในการปฏิบัติงาน และแนวทางการใส่ใจในบริการ และการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำเพชร อยู่สกุล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำกัด พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำกัด มีความแตกต่างกันและมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานบริการ ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการบริการตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ บุคลิกของพนักงาน การทำงานเป็นทีม รองลงมาคือความภักดีของพนักงาน ความรู้และทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ความสามารถในการบริหารและความพร้อมในการทำงาน ตามลำดับ

[338]

Citation:



วณิด นุชคง และกิตติ ชุมหศิริวงศ์. (2566). ความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (4), 323-342

Nuchkong, V., & Chunhasiwong, K., (2023). The Core Knowledge Management for Bus Operators at Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). Interdisciplinary

Academic and Research Journal, 3 (4), 323-342; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2023.193>

2. การสร้างแนวทางการจัดการความรู้ของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลการศึกษาอธิบายได้ว่า

องค์ความรู้ที่จำเป็นของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพนั้นคือ องค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การซึ่งเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบปฏิบัติและคำสั่งต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ และเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานและองค์การและองค์ความรู้ภายนอกองค์การซึ่งเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับงานบริการ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อพนักงานผู้ให้บริการและองค์การ ซึ่งในขั้นตอนนี้สอดคล้องกับการกำหนดความรู้ในกระบวนการจัดการความรู้ของ วิจารณ์ พานิช ที่ต้องมีการกำหนดความรู้ที่จำเป็นเป็นการบ่งชี้ความรู้ที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายขององค์การ

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีแนวทางการจัดการความรู้ของพนักงานที่ใกล้เคียงอายุ โดยมีการสกัดความรู้จากทักษะที่มีอยู่ในตัวบุคคลถ่ายทอดออกมาเป็นความรู้และประสบการณ์เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา ในกรณีต่าง ๆ ซึ่งขั้นตอนนี้สอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการความรู้ของ วิจารณ์ พานิช (2551) ในเรื่องของการสร้าง และแสวงหาความรู้ซึ่งเป็นการแสวงหาความรู้จากทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การ ซึ่งเป็นความรู้จากตัวบุคคลและเอกสารต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปของการบอกเล่า พูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์และนำมาจัดเก็บในรูปของไฟล์เอกสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เป็นการต่อยอดความรู้และสร้างความรู้ใหม่ตามกระบวนการจัดการความรู้ของ วิจารณ์ พานิช (2551)

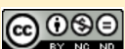
มีการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถตามนโยบายที่สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของ องค์การ เป็นการกำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุพันธกิจและเป้าหมายขององค์การ ตามแนวทางการจัดการความรู้ของ วิจารณ์ พานิช (2551)

พนักงานปฏิบัติงานเดินรถส่วนมากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงานประจำวันจึงมีการจัดเก็บความรู้ไว้กับตัวและนำมาเผยแพร่โดยการเล่าเรื่อง แบ่งปันประสบการณ์ รวมถึงการได้รับความรู้จากการแบ่งปัน ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานเช่นกัน และนำความรู้ดังกล่าวไปทดลองปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดวิจารณ์ พานิช ในด้านนำความรู้ไปปฏิบัติ

มีการเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานและประชาชนผู้ใช้บริการ โดยหน่วยงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งได้มีการเผยแพร่ความรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับข้อเสนอนามัยและความปลอดภัยโดยการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางบนจอภาพอิเล็กทรอนิกส์บนรถโดยสารประจำทาง ซึ่งในขั้นตอนนี้จะเป็นการเผยแพร่ความรู้โดยใช้ ช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ความรู้ได้เข้าถึงความรู้ และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อต่อยอดความรู้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐฐสมณ ทิตาสิริจิราส (2561) ซึ่งได้ศึกษารูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

[339]

Citation:



วณิด นุชคง และกิตติ ชุมหศิริวงศ์. (2566). ความรู้ที่จำเป็นและแนวทางการจัดการความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (4), 323-342

Nuchkong, V., & Chunhasiwong, K., (2023). The Core Knowledge Management for Bus Operators at Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). Interdisciplinary

Academic and Research Journal, 3 (4), 323-342; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2023.193>

ทหรอนิกส์ของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 โดยมีสภาพการจัดการความรู้ส่วนใหญ่ด้วยวิธีการฝึกอบรมและมีการถ่ายโอนความรู้ด้วยการสนทนาผ่านแอปพลิเคชัน, อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต และผลงานวิจัยของ ศิริพร บุญยวง (2562) ที่ได้ศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของบุคลากร บริษัท บัฟ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านของการเข้าถึงความรู้ที่ได้มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการสร้างเครือข่ายข้อมูลให้แก่พนักงาน เช่น การมีจุดเชื่อมต่อไวไฟของบริษัท การมีระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท ฯ การใช้อีเมลในการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และยังมีการทำบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการใช้แอปพลิเคชันเป็นสื่อเบื้องต้นในการสื่อสารทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว พนักงานปฏิบัติงานเดินรถส่วนใหญ่ก็มีแนวทางการจัดการความรู้ด้วยการพูดคุย หรือการเล่าเรื่องแบ่งปันประสบการณ์การทำงานกันในกลุ่มของพนักงาน เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุดมรัตน์ จรัสศรี (2558) ศึกษาเรื่องรูปแบบการจัดการความรู้ของครูโรงเรียนสาธิต ในด้านการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งได้รับความรู้จากการปฏิบัติงานโดยตรง ได้รับการถ่ายทอดความรู้จากเพื่อนร่วมงานและเพื่อนรุ่นพี่และผู้บังคับบัญชา

ปัญหาในการจัดการความรู้ของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถคือ สื่อ และการสื่อสาร กล่าวคือ พนักงานปฏิบัติงานเดินรถไม่มีสื่อความรู้ที่เป็นกลาง ส่วนมากจะเป็นความรู้ของแต่ละพื้นที่เขตเดินรถหรือของแต่ละบุคคลที่ถ่ายทอดให้กับพนักงาน และความรู้จากภายนอกองค์กร ไม่มีสถานที่หรือแนวทางในการศึกษาสืบค้นข้อมูลเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ผู้ถ่ายทอดความรู้อาจมีอคติกับความรู้ที่จะถ่ายทอดความรู้ในด้านลบ ผู้ที่ได้รับความรู้ก็จะได้รับความรู้ในด้านที่ผิด ๆ และการที่พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการความรู้โดยคิดว่าเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น พนักงานไม่มีวิสัยทัศน์ในการแสวงหาความรู้เพื่อต่อยอดความรู้เดิมเนื่องจากเวลาอันจำกัดและไม่มีทักษะในการใช้สื่อเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลความรู้รวมถึงไม่ทราบถึงแหล่งที่มาของความรู้จึงไม่สามารถสืบค้นข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อานนท์ สอนศรี (2563) ในส่วนของข้อเสนอแนะความเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการความรู้ ในการจัดทำสื่อการเรียนรู้เพื่อให้สามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้มากขึ้นและควรมีหลักสูตรในเนื้อหาการปฏิบัติงานนั้น ๆ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการสืบทอดตำแหน่งงาน พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากการสอบจะได้ทราบถึงแนวทางปฏิบัติงานในตำแหน่งงานใหม่ โดยจัดเก็บความรู้ให้สามารถเข้าถึงง่าย สามารถถอดบทเรียนแต่ละสายงานเพื่อเกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ และมีการอบรมให้ความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์สำนักงาน โดยจัดเป็นหลักสูตรที่พนักงานทุกคนจะต้องผ่านการฝึกอบรมจึงมีสิทธิ์ในการสอบเลื่อนตำแหน่งงาน



ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. พนักงานปฏิบัติงานเดินรถควรมีข้อมูลกลางสำหรับการปฏิบัติงานเฉพาะ ดังนั้นควรสร้างคู่มือสำหรับปฏิบัติงานเฉพาะสำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถโดยสารประจำทาง
2. จัดทำเป็นหัวข้อการฝึกอบรมในแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งใช้วิธีการและเทคนิคในแต่ละองค์ประกอบ
3. ผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้างาน ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดกับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถมากที่สุด ดังนั้นควรเป็นผู้เผยแพร่ข้อมูลการปฏิบัติงานโดยใช้ข้อมูลกลางจากคู่มือปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติงานเดินรถตามองค์ประกอบความรู้
2. การประเมินการจัดการความรู้ในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
3. การศึกษาการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการตามองค์ประกอบความรู้สำหรับพนักงานปฏิบัติงานเดินรถ

เอกสารอ้างอิง

- คำนาย อภิปรัชญา. (2557). *การบริการลูกค้า*. กรุงเทพมหานคร: โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชลธรรพ์ รับพร. (2562). *การพัฒนาแบบการจัดการความรู้ของกรมกำลังพลทหารบก*. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐธมณ ทิตาสิริจิตภาส. (2561). *รูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัชชรีย์ จิตต์ทิพย์กุล. (2561). *การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดวงเดือน จันทรเจริญ. (2560). *หลักการพัฒนาศูนย์พัฒนาศักยภาพมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- น้ำเพชร อยู่สกุล. (2553). *ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. ดุษฎีนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต: สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิสตากร เวชยานนท์. (2550). *Competency Mode กับการประยุกต์ใช้ในองค์กรไทย*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิสตากร เวชยานนท์. (2559). *Competency-based approach*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์เดอะกราฟิก ซิลเด็มส์.

- ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยดุสิตธานี. (2556). *คู่มือการจัดการความรู้ วิทยาลัยดุสิตธานี*. Retrieved January 16, 2022 from: <https://km.raot.co.th/uploads/dip/userfiles/km-dusitthanicolledge.pdf>
- รุจิระชัย เมืองแก้ว, จิราวัฒน์ วินาลัยนากุล (2562). การจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมความสามารถในการถ่ายโยยการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาลในการฝึกภาคปฏิบัติ. *วารสารการพยาบาลและสุขภาพ*. 13(1), 23-34.
- วิจารณ์ พานิช. (2551). *การจัดการความรู้: ฉบับนักปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ตลาดา พับลิเคชั่น
- วิไลเลิศ เขียนวิมล, รุจิรา เจียมอมรรรัตน์, อรชร อินทองปาน. (2556). ศึกษาสถานการณ์การดำเนินการจัดการความรู้ของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. *วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข*. 21 (1), 96-106.
- ศิริพร บุญยวง. (2562). *การศึกษาศาภาพการจัดการความรู้ของบุคลากร บริษัทบัพ (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสต-รมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุกร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา, จิระวัฒน์ อนุวิชานนท์ และ อรทัย เสือสรณวิทย์. (2560). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- สมชาย นำประเสริฐชัย (2558). *การจัดการความรู้*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สวัสดิการสำนักงานพัฒนาระบบราชการ. (2547). *คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพมหานคร: วิชั่น พับลิชชิง
- สุปัญญา โตจุ้ย. (2559). การจัดการความรู้พัฒนาคุณภาพงานเสมือนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่การจัดการความรู้. *TUH Journal Volume*. 1 (3), 43-47.
- อานนท์ สอนศรี. (2563). *การจัดการความรู้ของพนักงานในมูลนิธิศุภมิตรแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์): มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุดมรัตน์ จรัสศรี. (2558). *รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของครูโรงเรียนสาธิต ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา*. คุชชินีพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Debowski, S. (2006). *Knowledge management*. Queensland, Australia: John Wiley & Sons.
- Hair, J. F., Black, W. C., Bain, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2010). *Multivariate data analysis*. 7th edition. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education International.
- Lucas, R. W. (2015). *Customer service: Skills for success*. 6th edition. New York: McGraw-Hill
- Robere & Associates (Thailand) Ltd. (2015). *ISO9001 Standard: 2015*. Retrieved on 16 January 2022 from: <http://library.sut.ac.th/isocrem/wp-content/uploads/2021/02/ข้อกำหนด-9001-2015.pdf>
- Schneider, B., & White, S. S. (2004). *Service quality: Research perspectives*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Takeuchi, H., & Nonaka, I. (2004). *Hitotsubashi on knowledge management*. Singapore: John Wiley and Sons (Asia).
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. 3rd edition. New York: Harper & Row.