

KNOWLEDGE MANAGEMENT OF TRAFFIC MANAGEMENT EMPLOYEES: CASE STUDY OF TRAFFIC MANAGEMENT EMPLOYEE, PRACHIM RATTHAYA EXPRESSWAY, EXPRESSWAY AUTHORITY OF THAILAND

Smartporn PUMPICHET¹

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand; smartporn.p@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received: 14 June 2024

Revised: 28 June 2024

Published: 12 July 2024

ABSTRACT

This research aims to study: 1) the methods and models of knowledge management to enhance work efficiency, and 2) the problems and obstacles in knowledge management in the work of traffic management employees of the Prachin Ratthaya Expressway, Expressway Authority of Thailand. The research utilized document research and field research methods, collecting data through structured interviews. It is qualitative research involving 15 key informants to gather and analyze the collected data. The research findings revealed that the knowledge management process in the work of traffic management employees initially involves theoretical training, followed by practical training, to enhance work efficiency and capacity. Problems and obstacles in knowledge management during work include the transfer of knowledge between individuals. Despite receiving both theoretical and practical training, when applied in real situations, there might be discrepancies from the training information. Additionally, daily work problems present different scenarios. Recommendations for solving these knowledge management problems and obstacles include compiling acquired knowledge into electronic formats. This would allow traffic management employees easy access, reducing complicated access steps, and enabling comprehensive knowledge searches.

Keywords: Knowledge, Knowledge Management, Traffic Management Employees

CITATION INFORMATION: Pumpichet, S. (2024). Knowledge Management of Traffic Management Employees: Case Study of Traffic Management Employee, Prachin Ratthaya Expressway, Expressway Authority of Thailand. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 32

การจัดการความรู้ของพนักงานจัดการจราจร: กรณีศึกษา พนักงานจัดการจราจรทางพิเศษประจิมรัถยา การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

สมรรถพร พุ่มพิเชษฐ์¹

¹ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม; smartporn.p@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาวิธีการและรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดการจราจร ทางพิเศษประจิมรัถยา การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน เพื่อนำมารวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดการจราจร ในลำดับแรกจะมีการฝึกอบรมในภาคทฤษฎี และลำดับถัดมาเป็นภาคปฏิบัติ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพศักยภาพในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานเป็นการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคล เมื่อได้รับการอบรมทั้งทางภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เมื่อมีการนำมาใช้งานจริงอาจมีความคลาดเคลื่อนจากข้อมูลที่ได้รับจากการฝึกอบรม และปัญหาที่เกิดขึ้นพนักงานในแต่ละวันมีสถานการณ์มีความแตกต่างกันออกไป และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงาน มีการรวบรวมความรู้ที่ได้มาไม่ว่าจะรูปแบบใดก็ตาม ควรจัดทำในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานจัดการจราจรสามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ลดขั้นตอนการเข้าถึงที่ยุ่งยาก และสามารถเข้าค้นหาข้อมูลความรู้อย่างทั่วถึง

คำสำคัญ: ความรู้, การจัดการความรู้, พนักงานจัดการจราจร

ข้อมูลการอ้างอิง: สมรรถพร พุ่มพิเชษฐ์. (2567). การจัดการความรู้ของพนักงานจัดการจราจร: กรณีศึกษา พนักงานจัดการจราจรทางพิเศษประจิมรัถยา การทางพิเศษแห่งประเทศไทย. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7),

บทนำ

ปัญหาการจราจรติดขัดในกรุงเทพมหานคร สะท้อนให้เห็นว่าความเจริญทางเศรษฐกิจศูนย์รวมที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลมากเกินไป การจะแก้ปัญหาระบบการจราจรในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ต้องเชื่อมโยงกับการแก้ไขนโยบายพัฒนาประเทศให้มุ่งกระจายการพัฒนาสู่ต่างจังหวัด หลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพยายามอย่างมากที่จะแก้ไขปัญหาการจราจรคับคั่งที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ประชาชนส่วนมากนิยมใช้รถยนต์ส่วนตัวมากกว่าการใช้บริการขนส่งสาธารณะ ทำให้สภาพการจราจรบนท้องถนนเกิดความไม่คล่องตัว และมักเกิดปัญหาการจราจรติดขัดอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งระบบขนส่งสาธารณะในปัจจุบันยังไม่เพียงพอที่จะรองรับกับจำนวนประชากรที่ใช้บริการเพิ่มขึ้น (ปริยากร ปัญญา, 2565) นอกจากนี้ การขยายตัวของเศรษฐกิจในกรุงเทพฯ ยังก่อให้เกิดกิจกรรมในเขตเมืองชั้นในของกรุงเทพฯ ที่หนาแน่นส่งผลให้จำนวนประชากรเกิดการกระจุกตัวอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวเพิ่มสูงตามไปด้วย จึงกลายเป็นที่มาของปัญหาวิกฤตจราจรในกรุงเทพฯ ที่ประสบอยู่ในขณะนี้เมื่อประสบปัญหาการจราจรติดขัดดังกล่าวยังมีตัวเลือกอีกตัวเลือกหนึ่งในการหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรติดขัด ผู้ใช้รถใช้ถนนบางส่วนจึงหันมาใช้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย หรือที่คนส่วนใหญ่รู้จักกัน คือ ทางด่วน เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรติดขัด

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย หรือ กทพ. (Expressway Authority of Thailand) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม มีภารกิจหลักในการแก้ไขปัญหาการจราจรด้วยการก่อสร้างและบริหารกิจการทางพิเศษ เพื่อลดปัญหาการจราจร และเพิ่มให้การคมนาคมสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งการขยายเส้นทางก่อสร้างทางพิเศษเป็นหนึ่งในภารกิจ เพื่อให้การดำเนินงานหลักในการพัฒนาทางพิเศษให้กรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถนำไปสู่การลดปัญหาการจราจร และเพิ่มมูลค่าในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย ให้มีความเจริญก้าวหน้าและยั่งยืน ซึ่งการทางพิเศษแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการแก้ไขปัญหา โดยการก่อสร้างทางพิเศษ ซึ่งช่วยสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาด้านการขนส่งของประเทศไทยมาโดยตลอด ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของการทางพิเศษ คือ “องค์กรนวัตกรรมเพื่อการเดินทางและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (Innovation for better drive and better life)” โดยปัจจุบันทางพิเศษที่การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ได้ก่อสร้างทางพิเศษและเปิดให้บริการมี จำนวน 8 สายทาง ได้แก่ ทางพิเศษเฉลิมมหานคร ทางพิเศษศรีรัช ทางพิเศษฉลองรัช ทางพิเศษบูรพาวิถี ทางพิเศษสายบางนา-อโศกนครทางพิเศษอุดรรัถยา ทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) ทางพิเศษประจิมรัถยา (ศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร) และทางเชื่อมต่อทางพิเศษ 4 แห่ง ระยะทางรวมทั้งสิ้น 224.6 กิโลเมตร ซึ่งครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปริมณฑลและจังหวัดใกล้เคียง โดยทางพิเศษประจิมรัถยา (ทางพิเศษศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร) เป็นทางพิเศษสายทางล่าสุดที่เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2559 (วิกิพีเดีย, ม.ป.ป.). เพื่อขยายโครงข่ายของทางพิเศษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในทางทิศตะวันตก เพื่อแบ่งเบาปริมาณการจราจรระดับดินและระบายการจราจรทางด้านทิศตะวันตกระหว่างกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเป็นทางยกระดับขนาด 6 ช่องจราจร แนวสายทางเริ่มต้นที่ทางพิเศษศรีรัช โดยมีจุดเชื่อมต่อกับทางพิเศษศรีรัชบริเวณด้านเหนือของสถานีขนส่งสายเหนือ (หมอชิต 2) จากนั้นแนวสายทางจะไปทางทิศตะวันตก โดยใช้พื้นที่เขตทางรถไฟสายตะวันตก (สายใต้เดิม) ตั้งแต่บริเวณบางซื่อและข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาบริเวณสะพานพระราม 6 หลังจากนั้นแนวสายทางยังคงไปตามเขตทางรถไฟ โดยขนานไปกับถนนบรมราชชนนี จนถึงถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร (ด้านตะวันตก) ระยะทางรวม 16.7 กิโลเมตร ซึ่งยังจำเป็นต้องใช้พนักงานจัดการจราจรเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการจราจร ระบายการจราจรให้กับประชาชนผู้ใช้ทางพิเศษ (การทางพิเศษแห่งประเทศไทย, 2558)

ปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรกันมากขึ้น การให้ความสำคัญต่อองค์ความรู้ที่เป็น “สินทรัพย์” มีความจำเป็นมากเพราะโลกยุคใหม่ที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรงและความต้องการใหม่ๆ ของผู้รับบริการ การมองว่าความรู้เป็นสินทรัพย์เนื่องจากในองค์กรต่างๆ มีแหล่งความรู้ที่ไม่สามารถถ้าได้จากที่อื่น แต่เกิดจากประสบการณ์ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงมานานนับหลายปี ทั้งประสบการณ์ที่

ประสบความสำเร็จและประสบการณ์ที่เกิดจากอุปสรรคๆ (กองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552) สำหรับการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เริ่มนำแนวทางการจัดการความรู้เข้ามาใช้ในการพัฒนาปฏิบัติงานของพนักงานจัดการจราจรบนทางพิเศษเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความรู้และพัฒนาการจัดการความรู้สำหรับการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการจราจรได้สูงสุด ด้วยการนำเอาทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ไปพัฒนางานที่ต้องวางแผน สร้างความแข็งแกร่งและเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน การกระทำกับความรู้และแหล่งความรู้ด้วยเครื่องมือรวมถึงเทคนิควิธีต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่เพิ่มขึ้นหรือเกิดประโยชน์จากการจัดการความรู้นั้น เมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานสามารถอธิบายได้ว่าเป็นการทำงานร่วมกันของมนุษย์ คือ การจัดการความรู้ เพราะการทำงานด้วยกันของมนุษย์ต่างก็ต้องใช้สติปัญญาคิด พิจารณา วิเคราะห์หาทางแก้ปัญหาหรือหานวัตกรรมใหม่ที่แสดงออกในรูปแบบความคิดเห็นรูปแบบศักยภาพ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และความร่วมมือกันจึงจะทำงานได้สำเร็จในสังคมแห่งความรู้ “ความรู้” ถือว่า เยาวกรหลักที่มีค่ายิ่ง ซึ่งแตกต่างจากปัจจัยการผลิตอื่นๆ เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงและสร้างขึ้นใหม่ได้ตลอดเวลา ซึ่งสภาวะดังกล่าวทำให้ความรู้กลายเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ ซึ่งถ้าหากไม่มีการรวบรวมหรือจัดเก็บความรู้ที่อยู่ในตัวของบุคคลจะส่งผลให้ความรู้ หรือประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานสูญหายไปตามตัวบุคคลหากมีการเก็บบันทึกความรู้ การปฏิบัติงาน โดยการทางพิเศษแห่งประเทศไทยเองมีคณะทำงานการจัดการความรู้ เช่นเดียวกับหน่วยงานอื่นๆ แต่การรวบรวมความรู้ ในส่วนของเรื่อง การจัดการจราจรบนทางพิเศษยังไม่ครบถ้วน สมบูรณ์นัก และความรู้และประสบการณ์ของพนักงานจัดการจราจรอาจสูญหายไปตามกาลเวลา โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) เพื่อศึกษาวิธีการและรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดการจราจร ทางพิเศษประจิมรัถยา การทางพิเศษแห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดการจราจร ทางพิเศษประจิมรัถยา การทางพิเศษแห่งประเทศไทย เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มารวบรวมเป็นข้อมูล รวมถึงการปรับปรุงและการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของพนักงานจัดการจราจรในองค์กรให้มีศักยภาพ ประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ความรู้ หมายถึง ข้อมูลที่เกิดจากการสังสมประสบการณ์ กระบวนการทำงาน กระบวนการความคิด ที่สามารถอยู่ได้ทั้งในตัวคน และอยู่ในรูปแบบของเอกสารต่างๆ เป็นสิ่งที่สามารถถ่ายทอดแก่บุคคลอื่น ๆ ได้ในหลากหลายรูปแบบ เช่น จากการบอกเล่า คู่มือ งานวิจัย บทความต่างๆ เป็นต้น โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท ได้แก่

- 1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอด ออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม ความรู้เหล่านี้อยู่ที่ "คน"
- 2) ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรมความรู้เหล่านี้อยู่ที่ "สื่อ" ความรู้ทั้ง 2 ประเภทนี้มีวิธีการจัดการที่แตกต่างกัน

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด (สำนักงาน กพร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process)

กระทรวงสาธารณสุข (2562) พบว่า องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ มีด้วยกัน 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ คน เทคโนโลยี และกระบวนการความรู้ โดยองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้ จะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุล จาก

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

เครื่องมือการจัดการความรู้ (KM Tools)

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ถูกสร้างขึ้นมามีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อนำไปใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่ เครื่องมือที่ช่วยในการเข้าถึงความรู้เหมาะกับความรู้ประเภทความรู้เด่นชัด (Explicit knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผลสามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆ และเครื่องมือที่ช่วยในการถ่ายทอดความรู้เหมาะกับความรู้ประเภทความรู้ที่อยู่ในตัวตน (Tacit knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ ความรู้ชนิดนี้พัฒนาและแบ่งปันกันได้ และเป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากนี้แล้วเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้มีหลากหลายประเภท แต่ละประเภทมีความแตกต่างกันซึ่งผู้ปฏิบัติควรเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ให้เหมาะสมกับแต่ละกิจกรรม ซึ่งรวบรวมไว้ได้ ดังนี้ (กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่, 2564)

- 1) ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice-COP) คือ กลุ่มคนที่มาจากกลุ่มงานเดียวกันหรือมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน รวมตัวกันอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ในเรื่องที่มีความสนใจร่วมกัน
- 2) ทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team) คือ การจัดตั้งทีมงานหรือคณะทำงานเพื่อมาทำงานร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่กำหนดขึ้นมายุติความเชื่อที่ว่า การทำงานในแต่ละเรื่องต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญจากหลายๆ ด้านมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์และทำงานร่วมกันจึงจะประสบความสำเร็จ
- 3) การทบทวนสรุปบทเรียน (After Action Reviews-AAR) คือ ร่วมกันทบทวนกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอนเพื่อค้นหาโอกาสและอุปสรรคในการดำเนินการ ซึ่งในการทบทวนนั้น อาจได้ค้นพบวิธีปฏิบัติที่ดี (Best Practice) และแนวทางการปรับปรุงเพื่อให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องทำการสรุปบทเรียนทุกครั้งเมื่อเสร็จกระบวนการทำงานที่สำคัญแต่ละขั้นตอน รวมถึงเป็นการตรวจสอบระดับของการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วย
- 4) เวทีเสวนา (Dialogue หรือ สุนทรีสนทนา) คือ การจัดกลุ่มพูดคุยกันเพื่อเอาสิ่งดีๆ ที่แต่ละคนมีอยู่ในตัวเองหรือในการปฏิบัติออกมา โดยไม่ชี้นำที่ชัดเจนมากเกินไป มีเพียงการกำหนดประเด็นกว้างๆ ในเรื่องที่จะสนทนากัน ไม่รู้คำตอบสุดท้ายว่าคืออะไร ไม่กำหนดเวลาสนทนาของแต่ละคน เปิดกว้างด้านเวลา สถานที่ บุคคล และเปิดกว้างทางใจของทุกคนที่เข้าร่วมกิจกรรมกัน บรรยากาศสบายๆ บรรยากาศเชิงบวก
- 5) เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) คือ การใช้หรือขอรับคำแนะนำหรือประสบการณ์ที่มีคุณค่าจากบุคคลหรือหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในเรื่องนั้นๆ เพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน
- 6) การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning) คือ การเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุและนำไปสู่การแก้ไขปัญหา โดยสามารถพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้
- 7) การสอนงาน (Coaching) คือ การถ่ายทอดจากผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าหรือรุ่นพี่ที่มีผลงานดี มาแนะนำ สอนให้คนที่มาใหม่หรือคนที่ต้องการเรียนรู้ได้ปรับปรุงวิธีการทำงาน
- 8) พี่เลี้ยง (Mentoring) การให้คนทำงานที่อยู่คณะฝ่าย/กลุ่มงาน/แผนกหรือแผนกเดียวกันก็ได้มาช่วยแนะนำวิธีการทำงาน ช่วยเหลือสนับสนุน คอยให้คำปรึกษาชี้แนะ มักใช้ในการเรียนรู้ในกลุ่มผู้บริหารหรือผู้ที่ก้าวไปเป็นผู้บริหาร
- 9) การเรียนรู้จากบทเรียนที่ผ่านมา (Lessons Learned) คือ การเรียนรู้โดยอาศัยข้อมูลความสำเร็จและความผิดพลาดจากการดำเนินการที่ผ่านมา เพื่อหาแนวทางในการวางแผนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุดหรืออย่างน้อย ไม่เกิดความผิดพลาดในประเด็นที่เคยผิดพลาดมาแล้ว

10) แฟ้มงานเพื่อการพัฒนา (Portfolio) คือ การบันทึกผลงานดีๆ นวัตกรรมในการทำงานคำชื่นชมความภาคภูมิใจ ทั้งระดับบุคคล ระดับแผนกหรือระดับองค์กร เรียกอีกอย่างว่า บัญชีความสุข

11) การถ่ายทอดความรู้โดยการเล่าเรื่อง (Story Telling) คือ การถ่ายทอดความรู้สึกฝังลึกโดยการมอบหมายให้ผู้ที่ มีผลงานดีหรือมีวิธีการทำงานที่ดี มาเล่าให้คนอื่น ๆ ฟังว่าทำอย่างไร ผู้เล่าจะเล่าให้เห็นถึงการปฏิบัติใช้ภาษาเชิงปฏิบัติจริง และมีการบันทึกเก็บอย่างเป็นระบบ

12) การศึกษาดูงาน (Study tour) คือ การเรียนลัดจากประสบการณ์ของผู้อื่นโดยเข้าไปดูสถานที่จริง การปฏิบัติจริง เพื่อให้เห็นตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้

13) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Forum) คือ การจัดการประชุมหรือกิจกรรมอย่างเป็นกิจจะลักษณะ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิดพื้นที่ให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสพบปะพูดคุยกันเป็นอีกวิธีหนึ่งซึ่งสามารถกระตุ้นให้เกิดการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้ ซึ่งอาจทำได้ในหลายลักษณะ เช่นการสัมมนาและการประชุมทางวิชาการที่จัดอย่าง สม่ำเสมอ

14) แหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence : CoE) คือ การกำหนดแหล่งผู้รู้ในองค์กรซึ่งจะทำให้สามารถทราบว่า จะติดต่อสอบถามผู้รู้ได้ที่ไหน อย่างไร (Expertise Locators) โดยระบุเป็นผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

15) ฐานความรู้ (Knowledge Bases) คือ การเก็บข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่องค์กรมีไว้ในระบบฐานข้อมูลและให้ผู้ต้องการ ใช้ค้นหาข้อมูลความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต หรือระบบอื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง

16) Intranet, Web คือระบบเครือข่ายสื่อสารที่รองรับสำหรับการจัดเก็บองค์ความรู้ที่ทำให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายจากทุกที่

17) Web blog คือ เครื่องมือสื่อสารรูปแบบใหม่ 2 ทาง ที่สะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร อาจเป็นการประกาศข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น การเผยแพร่ผลงาน ฯลฯ

18) IQCs (Innovation & Quality Circles) คือ กลุ่มที่พัฒนามาจากกลุ่ม QCs (Quality Circles) ซึ่งสมาชิกของกลุ่มจะ มาจากต่างหน่วยงานหรือต่างระดับในองค์กรหรืออาจจะมาจากต่างองค์กรก็ได้ กลุ่ม IQCs จะรวมตัวกันเพื่อค้นหา วิธีการที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ การทำกลุ่ม IQCs นี้จะเป็นการ ระดมสมองเพื่อกำหนดแนวคิดต่างๆ ที่หลากหลายในการพัฒนาองค์กรตามหัวข้อเรื่องที่ตั้งไว้และค้นหาทางเลือกที่ดี ที่สุด ช่วยแก้ปัญหาในการทำงานของหน่วยงานหรือองค์กร

19) สภากาแฟ (Knowledge Cafe) คือ การเล่าเรื่องพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างนั่งรับประทานกาแฟ ในเรื่อง งานที่สนใจและงานที่เกิดปัญหาเพื่อแสวงหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข

20) การสลับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) คือ การย้ายบุคลากรไปทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งอาจอยู่ภายในสายงาน เดียวกันหรือข้ามสายงานเป็นระยะๆ เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และ ประสบการณ์ของทั้งสองฝ่าย ทำให้ผู้ถูกสลับเปลี่ยนงานเกิดการพัฒนาทักษะที่หลากหลายมากขึ้น

21) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice : BP) คือ การเรียนรู้จากวิธีการทำงานที่ดีที่สุดในเรื่องนั้นๆ เพื่อใช้เป็นต้นแบบ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นระบบบริหารเทคนิควิธีการต่างๆ ที่ทำให้ผลงานบรรลุเป้าหมายระดับ สูงสุด

การจัดการความรู้ยุคดิจิทัล

ในยุคดิจิทัลมีความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีหลายอย่าง ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้มีผลต่อแนวทางการจัดการความรู้ของ องค์กร ทำให้การแบ่งปันความรู้ การสกัดความรู้ และการเก็บรักษาความรู้เป็นไปอย่างง่ายขึ้นกว่าการจัดการความรู้ แบบเก่าส่งผลให้องค์กรดำเนินกิจการได้ตรงตามเป้าหมายและประสบผลสำเร็จมากขึ้น เทคโนโลยีในยุคดิจิทัลที่ นำมาใช้ในการจัดการความรู้ (จันทร์ภา เปสนันทียะ และคณะ, 2565) ได้แก่

1) การประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud computing) เป็นการให้บริการของผู้ให้บริการเกี่ยวกับระบบเครือข่าย ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ในการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งรวมกันอยู่ในศูนย์ข้อมูลหรือก้อนเมฆ มีการคิดค่าบริการตามการใช้งานจริง

ผู้ใช้บริการเพียงมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้บริการดังกล่าวได้โดยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ notebook tablet และสามารถแชร์บริการร่วมกัน ข้อดีคือผู้ใช้บริการสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานได้ เพียงจ่ายเงินเพิ่ม ไม่ต้องดูแลระบบเอง ผู้ให้บริการเป็นผู้ดูแลให้ ไม่ยุ่งยากในการอัพเกรดระบบ ตัวอย่าง ซอฟต์แวร์การจัดการความรู้ที่ใช้เทคโนโลยีนี้ เช่น Office 365 และ SharePoint Online BMC Knowledge Management Salesforce Knowledge Management

2) ข้อมูลมหัศจรรย์ (Big data) ความเจริญก้าวหน้าในยุคดิจิทัล ทำให้เกิดข้อมูลขนาดใหญ่ อย่างรวดเร็ว มากมายมหาศาลขึ้น ที่เรียกว่า Big data ทำให้องค์กรต้องใช้เครื่องมือการจัดการความรู้มาช่วยบริหาร Big data เพื่อให้องค์กรพัฒนากระบวนการทำงาน แก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้เปรียบในการแข่งขัน ตัวอย่าง Big data ภายในองค์กร เช่น ข้อมูลพนักงาน ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลผลการดำเนินงาน ความรู้ต่างๆ ที่อยู่ในคลังความรู้

3) Internet of Things (IoT) เป็นการเชื่อมต่ออุปกรณ์และสิ่งต่างๆ เข้าด้วยกันด้วยอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถควบคุมอุปกรณ์และสิ่งต่างๆ ได้ทุกที่ ทุกเวลา เพียงมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น ควบคุมการเปิดปิดไฟ ทำให้การจัดการความรู้เกิดขึ้นแบบ การอัพเดทเวลาตามจริง (real-time updates)

4) Mobile technology เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่กลายเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน ซึ่งช่วยให้ KM เกิดขึ้นได้ในทุกที่ ทุกเวลา แบบ เวลาตามจริง (real-time) ทำให้ประหยัดเงินและเวลา

5) Artificial Intelligence (AI หรือปัญญาประดิษฐ์) เป็นระบบที่พัฒนาให้คอมพิวเตอร์ ทำงานได้เหมือนปัญญาของมนุษย์ เช่น ระบบผู้เชี่ยวชาญ ระบบฐานข้อมูล หุ่นยนต์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ได้ใช้คำถามแบบเดียวกัน สุกงศ์ จันทวานิช (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564: 51) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจด บันทึกและบันทึกเสียงการสนทนาก่อนทุกครั้ง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Informant) ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ พนักงานจัดการจราจรบนทางพิเศษ กรณีศึกษาพนักงานจัดการจราจร ทางพิเศษประจิมรัถยา การทางพิเศษแห่งประเทศไทย เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลความสำคัญ (Key informants) จำนวน 15 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริหารงานจัดการจราจร ตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมการจราจร จำนวน 1 คน ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกจัดการจราจร กองจัดการจราจร จำนวน 1 คน และตำแหน่ง พนักงานบริหารทั่วไป จำนวน 1 คน รวมจำนวน 3 คน

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการจัดการจราจร ทางพิเศษประจิมรัถยา แผนกจัดการจราจร 2 กองจัดการจราจร ฝ่ายควบคุมการจราจร ได้แก่ พนักงานจัดการจราจร จำนวน 12 คน

Nastasi and Schensul (อ้างถึงใน ประไพพิมพ์ สุวีริสสินนท์ และ ประสพชัย พสุนนท์, 2559: 43) อธิบายว่าการกำหนดขนาดตัวอย่างของแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการ สัมภาษณ์ระดับลึก ตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพควรมีขนาดของตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วมอยู่ ระหว่าง 5-30 คน ส่วนการเลือกผู้ให้ข้อมูลใช้วิธีเลือกโดยยึดวัตถุประสงค์ของการศึกษาเป็นหลัก โดยเลือกผู้ที่เป็นบุคคลที่มีความรู้ มีประสบการณ์ สามารถให้ความรู้เป็นอย่างดี

และมีความเกี่ยวข้อง ใกล้ชิดต่อประเด็นที่ต้องการศึกษา เพื่อความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับที่มาของผลการวิจัย ซึ่งมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย

จากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ส่วนบุคคล ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

กระบวนการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดการจราจรบนทางพิเศษ

- 1) เมื่อได้รับการบรรจุเข้าเป็นพนักงานจัดการจราจร ในลำดับแรกจะมีการฝึกอบรมในภาคทฤษฎี ซึ่งเป็นข้อมูลโดยรวมของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ และอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานเอง และลำดับถัดมาเป็นภาคปฏิบัติ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ในลำดับที่
- 2) มีการทบทวนความรู้ในการปฏิบัติงาน (OJT) อย่างต่อเนื่องเป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความชำนาญสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ และเพื่อให้พนักงานจัดการจราจรนำความรู้ที่ได้รับนำมาปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและผู้ใช้บริการทางพิเศษ
- 3) มีการถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบระบบพี่เลี้ยงให้กับพนักงานที่ได้รับการบรรจุเข้ามาเป็นพนักงานจัดการจราจร

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดการจราจรบนทางพิเศษ

- 1) ปัญหาที่เกิดมาจากการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคล เมื่อได้รับการอบรมทั้งทางภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เมื่อมีการนำมาใช้งานจริงอาจมีความคลาดเคลื่อนจากข้อมูลที่ได้รับจากการฝึกอบรม และปัญหาที่เกิดขึ้นหน่วยงานในแต่ละวันมีสถานการณ์มีความแตกต่างกันออกไป
- 2) ปัญหาด้านการเข้าถึงข้อมูลได้ เนื่องจากพนักงานจัดการจราจรปฏิบัติงานตามช่วงเวลา (เป็นกะ) จึงทำให้การเข้าถึงเอกสารต่างๆ เป็นไปได้ยาก
- 3) ปัญหาด้านการจัดสรรงบประมาณ การจัดการจราจรเป็นงานสายปฏิบัติจำเป็นต้องมีทักษะในด้านต่างๆ ที่ทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลง สำหรับในด้านการให้บริการผู้ใช้ทางพิเศษ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นจะต้องให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่องและเพิ่มความถี่ในการฝึกอบรม มีการพัฒนาหลักสูตรที่หลากหลายให้เหมาะสมกับสายงาน

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดการจราจรบนทางพิเศษ

- 1) เมื่อมีการรวบรวมความรู้ที่ได้มาไม่ว่าจะรูปแบบใดก็ตาม ควรจัดทำในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น รูปแบบ VDO เป็นการเผยแพร่ทางออนไลน์ การเข้าถึงผ่านทางแอปพลิเคชัน การเข้าถึงจากโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้พนักงานจัดการจราจรสามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ลดขั้นตอนการเข้าถึงที่ยุ่งยาก และสามารถเข้าค้นหาข้อมูลความรู้ได้อย่างทั่วถึง มีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
- 2) มีการสนับสนุนงบประมาณและจัดสรรงบประมาณในการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานสายงานปฏิบัติการการจัดการจราจร หน่วยงานให้ความสำคัญและสนับสนุนให้มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัยและมีคุณภาพ ให้มีความเหมาะสมกับความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงานบนทางพิเศษ
- 3) มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานระหว่างบุคคลอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในห้องประชุมและรูปแบบออนไลน์เพื่อสร้างการเรียนรู้ สร้างเครือข่ายและการให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การจัดการความรู้ของพนักงานจัดการจราจร กรณีศึกษา พนักงานจัดการจราจรทางพิเศษประจิมวิทยา การทางพิเศษแห่งประเทศไทย สรุปผลของการวิจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขและพัฒนา จากการสัมภาษณ์สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1) กระบวนการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดการจราจรบนทางพิเศษ เมื่อได้รับการบรรจุเข้าเป็นพนักงานจัดการจราจร ในลำดับแรกจะมีการฝึกอบรมในภาคทฤษฎี ซึ่งเป็นข้อมูลโดยรวมของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ และอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานเอง และลำดับถัดมาเป็นภาคปฏิบัติ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในเรื่องของกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ที่มีขั้นตอนในการจัดการความรู้เมื่อเริ่มเข้าทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วินิดา หมัดเบญจมาน (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ โดยใช้ KMMM สรุปว่า แนวทางการพัฒนาบุคลากรตำแหน่งอาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่มีอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี และเพื่อพัฒนาการดำเนินงานในมิติต่างๆ ให้มีแนวโน้มการพัฒนาที่สูงขึ้น งานวิจัยได้ออกแบบองค์ความรู้สำหรับบุคลากรแต่ละกลุ่มผ่านการเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีที่มีอยู่ภายในและภายนอกองค์กร และการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นสื่อกลางในการจัดเก็บองค์ความรู้ เพื่อเพิ่มทักษะและขีดความสามารถให้กับตนเองที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ การแบ่งปันความรู้ร่วมกัน รวมถึงการนำความรู้ที่เกิดจากการพัฒนามาช่วยสร้างผลงานสร้างสรรค์ ผลงานนวัตกรรม และสร้างรายได้ให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างแท้จริง

2) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดการจราจรบนทางพิเศษ ปัญหาด้านการเข้าถึงข้อมูลได้ เนื่องจากพนักงานจัดการจราจรปฏิบัติงานตามช่วงเวลา (เป็นกะ) จึงทำให้การเข้าถึงเอกสารต่างๆ เป็นไปได้ยาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ผลกุศล (2564) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ด้านการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานการณการระบาดของ โรคติดเชื้อโคโรนา 2019 (Covid-19) ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสระบุรี ซึ่งพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดการความรู้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการจัดการความรู้ ขาดทักษะการสื่อสารที่ดี ผู้ปฏิบัติงานมีภารกิจของงานประจำที่มากเกินไป ปัญหาด้านเทคโนโลยีมีสภาพเก่า ล้าสมัย และผู้ปฏิบัติงานมีแนวคิด และทัศนคติที่เป็นอุปสรรคในการสร้างการเรียนรู้ด้านการดูแลเด็กและเยาวชน ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ สร้างความรู้ ความเข้าใจต่อสถานการณ์ เพื่อให้เกิดการปรับตัว มีการสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยี และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อังคณา สิงห์สุ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ กรณีศึกษาองค์กรผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า องค์กรยังขาดระบบการเข้าถึงข้อมูล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ และการเรียนรู้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ออกแบบเครื่องมือเพื่อใช้ในการจัดการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต (Intranet/เวปเพจ (Webpage)) นอกจากนี้ยังมีการใช้เวทีแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับปัญหาผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้ในองค์กร โดยผลที่ได้หลังจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับองค์กร

3) ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดการจราจรบนทางพิเศษ เมื่อมีการรวบรวมความรู้ที่ได้มาไม่ว่าจะรูปแบบใดก็ตาม ควรจัดทำในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น รูปแบบ VDO เป็นการเผยแพร่ทางออนไลน์ การเข้าถึงผ่านทางแอปพลิเคชัน การเข้าถึงจากโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้พนักงานจัดการจราจรสามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ลดขั้นตอนการเข้าถึงที่ยุ่งยาก และสามารถเข้าค้นหาข้อมูลความรู้อย่างทั่วถึง มีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิสิทธิ์ เสรีจกิจ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของสถานดับเพลิงคลองเตย สรุปผลการวิจัยได้ว่า การจะจัดการความรู้ จะต้องเน้นให้ความสำคัญที่องค์ประกอบนี้มาก โดยจะต้องดึงความรู้จากบุคคลนั้นออกมาถ่ายทอดต่อให้ได้ เทคโนโลยีซึ่งเป็นเครื่องมือเพื่อให้คน

สามารถค้นหาจัดเก็บ แลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่าย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และกระบวนการความรู้เป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการศึกษา การจัดการความรู้ของพนักงานจัดการจราจร กรณีศึกษา พนักงานจัดการจราจรทางพิเศษประจิมรัถยา การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1) พนักงานจัดการจราจรได้รับการสนับสนุนการส่งเสริมจากผู้บริหารในการเปิดโอกาสให้พนักงานในระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการรวบรวมความรู้ เสนอแนะแนวความคิด นำประสบการณ์จริงที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมารวบรวมให้เกิดการเป็นการถอดบทเรียนความรู้ขณะปฏิบัติงาน นำความรู้ที่มีอยู่ในตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลจำนวนหลายท่านที่คิดเห็นว่าการส่งเสริมและการให้โอกาสพนักงานในระดับปฏิบัติการจะส่งผลต่อการจัดการความรู้ในสายงานนั้นๆ
- 2) หน่วยงานสนับสนุนงบประมาณด้านการฝึกอบรมทวนความรู้ในการปฏิบัติงานจัดการจราจร จัดให้มีวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความรู้ที่หลากหลาย และเนื้อหาที่ทันสมัยเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เช่นเดียวกันกับข้อมูลที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์ที่ให้ข้อมูลว่า “เรื่องงบประมาณก็มีส่วนสำคัญต่อพนักงานในสายงานปฏิบัติ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน ให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ”
- 3) หน่วยงานสนับสนุนให้มีการจัดทำข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ที่นอกเหนือจากงานเอกสารแล้วนั้น ควรมีการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการใช้ Application เข้าศึกษาข้อมูลผ่านทางเอกสารออนไลน์ และสนับสนุนให้มีการแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันทั้งในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน เช่นเดียวกันกับข้อมูลที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์ที่ให้ข้อมูลว่า “มีการทำคู่มือที่หลากหลาย สามารถเพิ่มเติมข้อมูลหรือเสนอความเห็นเข้าไปได้โดยง่ายที่ใครๆ ก็สามารถเข้าถึงได้”
- 4) หน่วยงานสนับสนุนให้มีการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานที่มีการให้ช่วยเหลือผู้ใช้บริการทางพิเศษอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เป็นความรู้ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา (กิตติศักดิ์ แดงแท้, 2564)
- 5) มีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานจัดการจราจรให้เกิดการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เช่น การให้รางวัล การจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความอยากรู้ อยากพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาการจัดการความรู้ของพนักงานในแต่ละตำแหน่งในหน่วยงาน และทำการพัฒนาพนักงานให้พนักงานมีการจัดการความรู้ที่เท่าเทียมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ส่งผลให้หน่วยงาน
- 2) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของพนักงานในหน่วยงาน ที่มีลักษณะงานคล้ายเคียงกัน เช่น พนักงานกักขัง หน่วยปฏิบัติการพิเศษ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานร่วมกันส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2562). *การจัดการความรู้คืออะไร ?*. สืบค้นจาก <https://km.dtam.moph.go.th/index.php/kmdata/2019-01-10-07-05-20/34-2019-01-22-03-18-17>.
- การทางพิเศษแห่งประเทศไทย. (2558). *คู่มือการใช้บริการทางพิเศษ*. กรุงเทพมหานคร.
- กิตติศักดิ์ แดงแท้. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของกองบิน 4*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- กองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). *การจัดการความรู้ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหิดล*. กรุงเทพมหานคร.
- กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่. (2564). *คู่มือการจัดการความรู้*. เชียงใหม่

- จันทร์ภา เปศลนทีเยะ, ดารินทร์ ชัยกิจวัฒนา, ธีรภัทร วรบำรุงกุล, เรืองวิทย์ นิลโคตร, วัชรุณ บุญลอย และ อรุณเกียรติ จันทร์ส่งแสง. (2565). บทบาทของผู้บริหารกับการจัดการความรู้ยุคดิจิทัล. *วารสารคุณภาพชีวิตกับกฎหมาย*, 19(1), 107-120.
- ประไพพิมพ์ สุธีวินนท และ ประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 29(2).
- ปาริชาติ ผลกุล. (2564). การจัดการความรู้ด้านการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 (Covid-19) ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรียากร ปัญญา. (2565). ปัญหาการจราจรกรุงเทพฯ ใครเป็นคนเริ่ม?. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/702709>.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการ PAD 6102 ระเบียบการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วินิตา หมัดเบ็ญหมาน. (2562). การพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ โดยใช้ KMMM. สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สำนักงาน กพร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้. โครงการพัฒนาส่วนราชการ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ.
- วิกิพีเดีย. (ม.ป.ป.). *ทางพิเศษประจิมวิทยา*. สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ทางพิเศษประจิมวิทยา>.
- อภิสิทธิ์ เสรีกิจ. (2560). การจัดการความรู้ของสถานีดับเพลิงคลองเตย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อังคณา สิงห์สุ. (2559). การจัดการความรู้ในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ กรณีศึกษาองค์กรผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. การค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).