ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ กรณีศึกษาบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศในสนามบินสุวรรณภูมิ

อดุลยรัตน์ แจ่มเล็ก*
สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

.....

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแบ่งปันความรู้ของพนักงานกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศในเขตปลอดอากรในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพนักงานในบริษัทขนส่งทางอากาศในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบหาความแตกต่างทิศทางเดียว (One-Way Anova) ผลการวิจัยพบว่าระดับการรับรู้การแบ่งปันความรู้ของพนักงานในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศในเขตปลอดอากรในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประสบการณ์ของพนักงานส่งผลต่อการการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการกระบวนการจัดการความรู้ภายในองค์การให้เหมาะสมตามประสบการณ์ของพนักงานในองค์การต่อไป

คำสำคัญ การแบ่งปันความรู้ภายในองค์การ การขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

*ผู้ประพันธ์บรรณกิจ: อีเมล์: adunyarat.cha@kbu.ac.th

The perception of knowledge sharing among employees Case study the air cargo transportation organization at Suvarnabhumi Airport

Adunyarat Chaemlek*
Aviation Personnel Development Institute, Kasem Bundit University

.....

Abstract

This research aims to study the perception of knowledge sharing among employees in the air cargo transportation organization located in the duty-free zone at Suvarnabhumi Airport, classified by gender, age, education level, and work experience. Data collected from the 398 employees of the air cargo transportation organization located in Suvarnabhumi Airport. Data were analyzed by finding frequency, percentage, mean, and standard deviation. and hypothesis testing by One-Way ANOVA test. The results reveal that the employee experience affects knowledge sharing of employees in the organization significantly at the 0.01 level. The research results can be applied to manage the knowledge management process within the organization appropriately according to the experience of employees in the next organization.

Keywords; Knowledge sharing, Air cargo transportation, Suvarnabhumi Airport

*Corresponding Author: Email: adunyarat.cha@kbu.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นสินทรัพย์ขององค์การ ดังนั้นองค์การจึงต้องลงทุนสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ ความสามารถเพิ่มขึ้นตลอดเวลาเพื่อให้ทรัพยากรดังกล่าวเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ระบิล พันภัยและวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ 2560) บนพื้นฐานของทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-Based View: RBV) ทรัพยากรมีคุณลักษณะที่สำคัญคือ มีคุณค่า หายาก ไม่สามารถทดแทนได้ง่ายและยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ ซึ่งทำให้องค์การมีความได้เปรียบคู่แข่งขัน ดังนั้น ทั้งองค์การภาครัฐและภาคเอกชนพยายามที่จะพัฒนาให้องค์การของตนเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้โดยมุ่งเน้นเรื่องการจัดการความรู้ ตามแนวคิดของ Nonaka และ Takeuchi (1995) การแบ่งปันความรู้คือขั้นตอนที่สำคัญที่สุด เพราะการแบ่งปันความรู้ก่อให้เกิดการชี้ให้เห็นข้อบกพร่องในการทำงานและช่วยแก้ไขข้อบกพร่องนั้น ทำให้เกิดการยกระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การนั้นๆ ลดข้อบกพร่องจากการทำงานไม่มีประสิทธิภาพโดยเกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้จากการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานและข้อผิดพลาดในอดีต รวมทั้งป้องกันการสูญหายของภูมิปัญญา เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เกิดการพัฒนาพนักงานในองค์การและนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดคือการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

หากองค์การจัดการการแบ่งปันความรู้ได้อย่างมีประสิทธิผลแล้วย่อมทำให้การจัดการความรู้ภายในองค์การประสบความสำเร็จตามไปด้วย (ณัฐปรัชญา นันทวิสิทธิ์, 2559; ประภัสสร กลีบประทุม วิชญานันรัตนวิบูลย์สม และ ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ, 2564) การแบ่งปันความรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลากหลายปัจจัย เช่น การสื่อสารทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง การแบ่งปันความรู้เป็นกิจกรรมที่เชื่อมโยงระหว่างปัจเจกบุคคลและองค์การโดยการถ่ายทอดความรู้จากระดับบุคคลไปสู่ระดับทีม และระดับองค์การ ซึ่งผลของการแบ่งปันความรู้ทำให้สมรรถภาพขององค์การได้รับการพัฒนาขึ้น คุณค่าทางเศรษฐกิจในการแข่งขันขององค์การก็เพิ่มขึ้นด้วย ในการศึกษาของ พชริศ กรุงกาญนาและประพนธ์ สหพัฒนา (2018) พบว่าการแบ่งปันความรู้ในองค์การเกิดจากปัจจัยในสองระดับคือ (ก) ระดับองค์การ อันได้แก่ ภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้และความยุติธรรมขององค์การ และ (ข) ระดับบุคคล อันได้แก่ ภาพลักษณ์ ความสนุกในการช่วยเหลือและการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ปัจจุบันการขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบันมีการเติบโตสูงขึ้น ปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศในไตรมาสที่ 2 ปี 2565 (เมษายน-มิถุนายน) ยังคงมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องจากไตรมาสที่ 1 (มกราคม-มีนาคม) โดยในไตรมาสที่ 2 มีปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศทั้งสิ้น 323.49 ล้านตัน เพิ่มขึ้น 5.49 ล้านตัน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.7 เมื่อเทียบกับไตรมาสที่ 1 โดยเป็นปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศจำนวน 7.22 ล้านตันหรือลดลงร้อยละ 20.9 จากไตรมาสที่ 1 และ ปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศจำนวน 316.27 ล้านตันหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.21 จากไตรมาสที่ 1

สำหรับข้อเปรียบเทียบปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 พบว่า มีปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศใน ภาพรวมทั้งหมด 283,879 ตัน การขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศจำนวน 278,917 ตัน (กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน, 2565, 3-4) ธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศมีความจำเป็นต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้นการสร้างศักยภาพของธุรกิจด้วยการส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้โดยศึกษาปัจจัยหลักซึ่งก็คือการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์การเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานอันจะส่งผลต่อภาพรวมของประเทศด้วยเช่นกัน

วัตถุประสงค์

ดังนั้นการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. ระดับของการรับรู้การแบ่งปันความรู้ภายในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศในเขตปลอดอากรภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ภายในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศในเขตปลอดอากรภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมมติฐานที่ 1 เพศมีผลต่อการแบ่งปันความรู้ในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ

สมมติฐานที่ 2 อายุมีผลต่อการแบ่งปันความรู้ในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษามีผลต่อการแบ่งปันความรู้ในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ

สมมติฐานที่ 4 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีผลต่อการแบ่งปันความรู้ในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ

ทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-Based View: RBV) เกิดจากแนวคิดของ Penrose (1959) ที่มองการพัฒนาองค์การใน 2 แนวทางคือ การพัฒนาจากภายในและการพัฒนาจากภายนอก โดยต่อมา Barney (1991) ระบุลักษณะของทรัพยากรที่สร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์การว่าต้องมีลักษณะสำคัญคือ มีคุณค่า หายาก ไม่สามารถทดแทนได้ง่ายและยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ Collis and Mantgomery (1995) ได้ใช้แนวคิดนี้อธิบายความสามารถในการแข่งขันขององค์การภาคธุรกิจ เขาได้นำเสนอ 2 แนวทางคือ (ก) การค้นหาทรัพยากร และ (ข) การพัฒนาทรัพยากรที่ได้มา โดยทั้งสองแนวทางนี้จะช่วยให้องค์การได้เปรียบในการแข่งขัน (อ้างถึงใน วีร์ พวงเพิกศึก และปรีดา ศรีนฤวรรณ, 2019) ได้ กระบวนการในการค้นหาทรัพยากรหมายถึง กระบวนการเลือกทรัพยากรที่สร้างให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน การที่องค์การมีทรัพยากรดังกล่าวจะสามารถทำให้คู่แข่งขันต้องเจอกับอุปสรรค ซึ่งทรัพยากรแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ (ก) ทรัพยากรที่จับต้องได้ เช่น พนักงาน เงินทุน หรือ

ทรัพยากรทางกายภาพ และ (ข) ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ เช่น ชื่อเสียงขององค์การ ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านขององค์การและลิขสิทธิ์ วีร์ พวงเพิกศึกและปรีดา ศรีนฤวรรณ (2019) ได้ระบุว่างานวิจัยมักจะให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้โดยเฉพาะในเรื่องของความรู้ จากการศึกษาพบว่า ความรู้ช่วยให้องค์การสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนั้นความรู้คือทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์การ แต่อย่างไรก็ตามการใช้ความรู้นั้นจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์และปัจจัยอื่นๆในองค์การสนับสนุน

การแบ่งปันความรู้

การแบ่งปันความรู้หมายถึง บุคคลหนึ่งแบ่งปันข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ข้อเสนอแนะ และความชำนาญกับบุคคลอื่น และสามารถทำให้เกิดการเพิ่มพูนของความรู้ โดย Nonaka and Takeuchi (1995) ได้แบ่งความรู้มีออกเป็น 2 ประเภทคือ ความรู้ที่ฝังลึก หรือความรู้แบบซ่อนเร้น (Tacit knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) ความรู้ที่ฝังลึกเป็นความรู้เฉพาะบุคคล อยู่ภายในตัวบุคคล เกิดจากสัญชาตญานเชิงลึก ประสบการณ์ ความเชื่อโดยมีลักษณะสำคัญคือ สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ เป็นความชำนาญที่สามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานได้จริง และการถ่ายทอดจะเกิดขึ้นแบบตัวต่อตัว ส่วนความรู้ที่ชัดแจ้งเป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล เห็นได้เด่นชัดและเป็นทางการ มีลักษณะที่สำคัญคือ สามารถลอกเลียนแบบได้ เข้าถึงได้ง่ายและประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถสอนและฝึกฝน นำมาจัดระบบองค์การเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์สู่พันธกิจ และสามารถถ่ายทอดผ่านเอกสารได้

การแบ่งปันความรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลแลกเปลี่ยนความรู้ ร่วมกันสร้างองค์ความรู้ใหม่ (ชญาดา ดีมาลัยและ มณฑล สรไกรกิติกูล 2561) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการคือ (ก) การให้ความรู้ และ (ข) การสะสมความรู้ (Hooff & Ridder, 2004 อ้างถึงใน ชญาดา ดีมาลัยและ มณฑล สรไกรกิติกูล 2561) การให้ความรู้หมายถึง การสื่อสารความรู้ของปัจเจกบุคคลให้บุคคลอื่น ในระดับเดียวกัน เช่นเพื่อนร่วมงาน เพื่อนต่างหน่วยงาน และในต่างระดับ เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนการสะสมความรู้หมายถึง การสื่อสารเพื่อรับความรู้จากบุคคลอื่น ทั้งภายในและภายนอกองค์การปรึกษาหารือเพื่อแบ่งปันและสร้างองค์ความรู้ใหม่ร่วมกัน ในขณะที่ Tabrizi and Morgan (2014) ได้เสนอว่ากระบวนการการแบ่งปันความรู้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนได้แก่ (1) Invitation เป็นการเริ่มต้นกระบวนการที่ต้องมีการวิเคราะห์ว่าความรู้ที่องค์การมีคืออะไร ความรู้ดังกล่าวอยู่ที่ใคร และใครบ้างที่จำเป็นต้องได้รับความรู้นั้น (2) Requirement เป็นขั้นตอนที่กำหนดวิธีการแบ่งปันความรู้ให้เหมาะสมและสอดคล้องระหว่างผู้ให้ และผู้รับ รวมถึงบรรยากาศในการแบ่งปัน (3) Implementation การดำเนินงานการแบ่งปันความรู้ตามที่ได้มีการวางแผนไว้ และ (4) Follow up เป็นช่วงการติดตามผลของการดำเนินงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศที่เป็นสมาชิกของสมาคมขนส่งทางอากาศแห่งประเทศไทย (Thai International Freight Forwarders Association - TIFFA) และมีสำนักงานในเขตปลอดอากรในสนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นเขตพื้นที่กำหนดไว้สำหรับการพาณิชยกรรม หรือกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์เศรษฐกิจของประเทศโดยการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำนวน 27 บริษัท (กรมศุลกากร, 2561) โดยจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) เก็บข้อมูลจากพนักงานจากบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศที่มีสำนักงานในเขตปลอดอากร ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัทละ 14 คน จากการส่งแบบสอบถาม จำนวน 500 ชุดไปให้กับบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ 27 บริษัท ได้รับแบบสอบถามจาก 21 บริษัท จำนวน 400 ชุด หลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วสามารถนำไปใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 398 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ในบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศในเขตปลอดอากรในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ (ก) แบบสอบถามคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 5 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และ สถานภาพในการปฏิบัติงาน และ (ข) แบบสอบถามความคิดเห็นหรือการรับรู้ของพนักงานในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเรื่องการแบ่งปันความรู้โดย แบบสอบถามพัฒนามาจาก Yang et al (2020) มีจำนวน 5 ข้อคำถาม ตัวอย่างข้อความได้แก่ ข้าพเจ้าร่วมการสนทนากับเพื่อนร่วมงานในหัวข้อที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าเล่าถึงปัญหาในการปฏิบัติงานให้เพื่อนร่วมงานฟัง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีความหมายแต่ละระดับดังนี้ 1 หมายถึงรับรู้น้อยที่สุด ไปยัง 5 หมายถึง รับรู้มากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
2. หาระดับการรับรู้การแบ่งปันความรู้ของพนักงานในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. การทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ภายในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม 398 ชุด ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับรู้การแบ่งปันความรู้ภายในองค์การเป็นเพศชาย จำนวน 173 คน (ร้อยละ 43.5) หญิง จำนวน 225 คน (ร้อยละ 56.5) อายุ ระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 241 คน (ร้อยละ 53.8) และ อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 184 คน (ร้อยละ 46.2) การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.5) ระดับปริญญาตรี จำนวน 387 คน (ร้อยละ 97.2) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) พนักงานมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 90 คน (ร้อยละ 22.6) ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 6 – 20 ปี จำนวน 192 คน (ร้อยละ 48.2) และ ประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่า 20 ปี จำนวน 116 คน (ร้อยละ 29.2) พนักงานที่มีสภาพการจ้างงานเป็นพนักงานประจำทั้งหมด

ระดับการรับรู้การแบ่งปันความรู้ของพนักงานในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าพนักงานในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศในเขตปลอดอากรในท่าอากาศยานสุวรรณภูมมีการรับรู้การแบ่งปันความรู้ในองค์การสูงใน 5 ข้อคำถามคือ (1) การสนทนากับเพื่อนร่วมงานในหัวข้อที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน (2) การเล่าถึงปัญหาในการปฏิบัติงานให้เพื่อนร่วมงานฟังเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน (3) การเล่าถึงปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองให้เพื่อนร่วมงานฟัง (4) การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ และ (5) การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับวิธีที่จะใช้เพื่อให้การปฏิบัติงานดีขึ้น พนักงานมีการรับรู้ค่อนข้างสูงในทุกข้อคำถาม ยกเว้นข้อคำถามที่ 3 ซึ่งมีการรับรู้ในระดับปานกลาง ดังผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้ของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในองค์การในด้านต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของการรับรู้ของพนักงานต่อการแบ่งปันความรู้ในองค์การ

การแบ่งปันความรู้ในองค์การ	ค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ข้าพเจ้าสนทนากับเพื่อนร่วมงานในหัวข้อที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน	4.63	0.52	สูง
ข้าพเจ้าเล่าถึงปัญหาในการปฏิบัติงานให้เพื่อนร่วมงานฟัง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน	4.60	0.54	สูง

ข้าพเจ้าเล่าถึงปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองให้เพื่อนร่วมงานฟัง	3.90	1.06	ปานกลาง
ข้าพเจ้าแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ	4.56	0.58	สูง
ข้าพเจ้าพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับวิธีที่จะใช้เพื่อให้การปฏิบัติงานดีขึ้น	4.62	0.52	สูง

การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษานี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในองค์การของพนักงานในบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ ปัจจัยต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และสถานภาพในการทำงาน ว่ามีผลต่อการแบ่งปันความรู้ในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ต่อการแบ่งปันความรู้ทั้ง 5 ข้อ พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษาของพนักงานและสภาพการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์การ ($p > 0.05$) อย่างไรก็ตามพบว่าประสบการณ์ของพนักงานส่งผลต่อการการแบ่งปันความรู้ในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	F-test	Sig.	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 (เพศ)	0.19	0.66	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2 (อายุ)	1.98	0.56	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 3 (ระดับการศึกษา)	0.53	0.58	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 4 (ประสบการณ์)	6.54	0.00**	ยอมรับ

หมายเหตุ; n = 398; ** p-value < 0.001

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้และปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ในองค์การของพนักงานในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศที่มีสำนักงานในเขตปลอดอากรในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยนี้สามารถอธิบายได้ว่าในกลุ่มบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทที่

ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานมีการรับรู้การแบ่งปันความรู้ภายในองค์การค่อนข้างสูงในทุกด้าน ในส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การแบ่งปันความรู้ภายในองค์การพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีผลต่อการรับรู้ในการจัดการความรู้ขององค์การ อย่างไรก็ตามผลการศึกษาพบว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีผลต่อการจัดการความรู้ภายในองค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีจำนวนปีในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์การที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของ ประภัสสร กลีบประทุมและคณะ (2565) ซึ่งได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพโดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยจำนวน 20 คนจาก 10 องค์การ ผลการวิจัยพบว่าทักษะและความเชี่ยวชาญของพนักงานในกลุ่มธุรกิจดังกล่าวได้รับการพัฒนาเร็วขึ้น เนื่องจากได้รบการแบ่งปันประสบการณ์ตรง

กล่าวโดยสรุป การแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจที่เข้มข้นในปัจจุบัน องค์การควรสร้างความได้เปรียบให้กับองค์การของตนโดยเพิ่มศักยภาพทางด้านการแข่งขัน ปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การได้เปรียบทางการแข่งขันคือ “บุคลากร หรือ พนักงานในองค์การ” ดังนั้น การจัดการความรู้ให้แก่พนักงานในองค์การ อันได้แก่ความรู้แบบซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) และ ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นภาระกิจสำคัญของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่จะต้องดำเนินการผ่านกระบวนการการจัดการความรู้ ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญที่เป็นปัจจัยหลักของการจัดการความรู้ได้แก่การแบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงานในองค์การ ที่จะช่วยให้เกิดการส่งผ่านข้อมูล แบ่งปันประสบการณ์ในการทำงานระหว่างพนักงานด้วยกัน อันจะช่วยให้เกิดการผสมกลมกลืนระหว่างความรู้ซ่อนเร้น และความรู้แบบชัดแจ้ง

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีการรับรู้ในกระบวนการในการแบ่งปันความรู้แตกต่างกันตามประสบการณ์ในสายอาชีพ ดังนั้นฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การควรบริหารจัดการกระบวนการการจัดการความรู้โดยพิจารณาจากประสบการณ์ของพนักงาน โดยให้พนักงานที่มีประสบการณ์สูงได้มีบทบาทในการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้เกิดการสร้างองค์ความรู้ที่จะส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของบริษัท นี้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอาจพิจารณาเพื่อกำหนดประสบการณ์ในการทำงานและบทบาทในการแบ่งปันความรู้ให้เป็นองค์ประกอบสำหรับการเลื่อนตำแหน่งในสายงาน ซึ่งเป็นการสร้างให้เกิดแรงจูงใจกับพนักงานได้มีส่วนร่วมในการแบ่งปันองค์ความรู้ที่ตนเองมีเพื่อสร้างให้เกิดประโยชน์ให้กับองค์การอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นกรณีศึกษาในกลุ่มของบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศซึ่งมีสำนักงานในเขตปลอดอากรในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปการศึกษาในกลุ่มธุรกิจที่แตกต่างกันซึ่งมีบริบทที่แตกต่างกันจะทำให้ได้รับข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ในภาคธุรกิจอื่นๆ มากขึ้น อีกทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพจะทำให้ได้รับข้อมูลเพิ่มเติมในเชิงลึกมากขึ้น ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปอาจมีใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่แตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้ หรืออาจมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเชื่อมโยงการแบ่งปันความรู้ภายในองค์การกับผลลัพธ์ที่องค์การหรือพนักงานได้รับ

เอกสารอ้างอิง

Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.

Tabrizi, N. M. and Morgan, S. (2014). Models for describing knowledge sharing practices in the healthcare industry: Example of experience knowledge sharing. *International Journal of Management and Applied Research,1(*2),48-67.

ชญาดา ดีมาลัย และ มณฑล สรไกรกิติกูล (2561) การแบ่งปันความรู้: กรณีศึกษาองค์การมหาชนในประเทศไทย *วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร 13*(1), 86-100

ณัฐปรัชญา นันทวิสิทธ์ (2559) แนวทางการส่งเสริมทัศนคติเพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรี *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ 38*(148), 1-40

ประภัสสร กลีบประทุม วิชญานัน รัตนวิบูลย์สม และ ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ (2564) การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในภาคอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ 15*(1), 111-124.

พชริศ กรุงกาญจนา และ ประพนธ์ สหพัฒนา (2561) การแบ่งปันความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: การวิเคราะห์พหุระดับ *วารสารสุทธิปริทัศน์ 32*(104), 1-13

ระบิล พ้นภัยและวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2560) รูปแบบการเรียนรู้และวิธีการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในธนาคารพาณิชย์ไทย *Varidian E-Journal, Silpakorn University, 10*(1), 1197-1215. ISSN 1906-3431

วีร์ พวงเพิกศึก และ ปรีดา ศรีนฤวรรณ (2019) การพัฒนาแบบจำลองเชิงแนวคิด การสร้างนวัตกรรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย *WMS Journal of Management, Walailak University, 8*(3), 102-114