

การจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบอระเพ็ด อำเภอบึงบอระเพ็ด จังหวัดศรีสะเกษ

Knowledge Management of Raft Business, Bueng Bun Subdistrict, Bueng Bun District, Sisaket Province

ภิญญา จันทร์เปล่ง

Piranya Chanpleng

อาจารย์ประจำหลักสูตร การจัดการสารสนเทศดิจิทัล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

Lecturer in Digital Information Management Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Sisaket

Rajabhat University, Thailand

E-mail: Piranya.cp@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-6225-8342>

Received 28/06/2023

Revised 28/07/2023

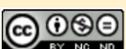
Accepted 05/08/2023

บทคัดย่อ

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล องค์กร ทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนาองค์กร เครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กร คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการจัดการความรู้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการดำเนินงานธุรกิจแพ ตำบลบึงบอระเพ็ด อำเภอบึงบอระเพ็ด จังหวัดศรีสะเกษ และ 2) จัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบอระเพ็ด อำเภอบึงบอระเพ็ด จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการแพ จำนวน 12 คน โดยการเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง เครื่องมือวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอในรูปแบบการพรรณนาความ ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพการดำเนินงานธุรกิจแพ ตำบลบึงบอระเพ็ด อำเภอบึงบอระเพ็ด จังหวัดศรีสะเกษ โดยผ่านกิจกรรมการดำเนินงานธุรกิจ ด้านสถานที่ ด้านการผลิต ด้านบุคลากร และด้านบริการ สะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมการทำธุรกิจแบบครอบครัว ที่มีการจัดการความรู้จากองค์ความรู้ที่สั่งสมมาจากบรรพบุรุษ ถ่ายทอดสู่รุ่นลูกหลาน ผ่านวัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม ความเชื่อ สืบต่อกันมา ภายใต้วิถีชีวิตของคนไทยพื้นบ้านจังหวัดศรีสะเกษ 2) การจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบอระเพ็ด อำเภอบึงบอระเพ็ด จังหวัดศรีสะเกษ ได้รับความรู้มาจากบรรพบุรุษที่มีการปฏิบัติมาก่อน เป็นความรู้เกี่ยวกับการดำเนินซึ่งเกิดจากภูมิปัญญาชาวบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่น และถูกพัฒนามาเป็นองค์ความรู้ใหม่ ให้เหมาะสมตามยุคสมัย โดยภูมิปัญญาเหล่านี้ถูกจัดเก็บ ไว้ในตัวบุคคล ในลักษณะของการจดจำ และมีการแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในครอบครัว หรือคนใกล้ชิด ซึ่งพบว่าองค์ความรู้เหล่านี้ถูกถ่ายทอดกันในวงแคบ อาจเป็นเพราะว่าเป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีการบริหารจัดการกันภายในครอบครัว มีการสืบทอดธุรกิจนี้มาจากรุ่นสู่รุ่นมากกว่าการขายต่อกิจการให้คนนอกมาบริหารจัดการ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับการกำหนดองค์ความรู้สำคัญของธุรกิจแพ และควรมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และเป็นแหล่งข้อมูลที่สามารถถ่ายทอดต่อผู้สืบทอดกิจการได้โดยง่าย อีกทั้งผู้สืบทอดกิจการในปัจจุบันไม่ประสงค์ที่จะ

[765]

Citation:



ภิญญา จันทร์เปล่ง. (2566). การจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบอระเพ็ด อำเภอบึงบอระเพ็ด จังหวัดศรีสะเกษ. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (5), 765-780
Chanpleng, P. (2023). Knowledge Management of Raft Business, Bueng Bun Subdistrict, Bueng Bun District, Sisaket Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (5), 765-780; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2023.280>

.....
สืบต่อ เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของคนรุ่นใหม่ ทำให้คนรุ่นใหม่หันมาให้ความสนใจกับการประกอบอาชีพอื่นแทน

คำสำคัญ : การจัดการความรู้; แพท่องเที่ยว; ธุรกิจครอบครัว; ธุรกิจขนาดเล็ก

Abstract

Knowledge management is the process of consolidating dispersed knowledge among individuals and organizations, leading to the acquisition of new insights for personal and professional development. The exchange of knowledge is an important tool for organizational advancement and lies at the core of knowledge management. The present study employed a qualitative research approach with two main objectives: 1) to examine the operational aspects of raft business, and 2) to manage knowledge of raft business in Bueng Bun Subdistrict, Bueng Bun District, Sisaket Province. The sample comprised 12 raft operators using the purposive sampling method. The research employed interview forms and focus group discussions, with data analyzed through content analysis and presented descriptively. The findings revealed that 1) the operating conditions of the rafting business in Bueng Bun Subdistrict, Bueng Bun District, Sisaket Province, on activities of business operations, location, production, personnel, and service reflecting family business culture and knowledge management inherited from ancestors. This knowledge is transferred across generations through cultural traditions, values, and beliefs intrinsic to the local Thai way of life of local Thai people in Sisaket Province, 2) the knowledge management of raft business in Bueng Bun Subdistrict, Bueng Bun District, Sisaket Province is derived from ancestral practices, reflecting folk wisdom and local traditions. Over time, this knowledge has been refined and transformed into a contemporary body of knowledge adaptable to the current era. Such wisdom is preserved through memorization and shared within family and close-knit circles. The limited dissemination of this knowledge might be attributed to the small family-run business as it is passed down from one generation to the next rather than being sold to outsiders to manage. Therefore, it is crucial to identify the key knowledge for the rafting business and store it systematically as a source of information to transfer to future successors. Additionally, the current successor may not wish to carry on the business due to changing economic and social conditions, influencing the way of life of the new generation and causing them to turn their attention to pursuing alternative occupations.

Keywords: Knowledge Management; Raft Business; Family Business; Small-scale Business

บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคที่โลกมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา อันสืบเนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆของทุกภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกันกระแส การปรับเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Society and Economy) ส่งผลต่อวิถีการดำรงชีพของสังคมอย่างทั่วถึงโดยเฉพาะอย่างยิ่งแวดวงการศึกษาที่ต้องจำเป็น ต้องพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษา (Quality of Education) ประกอบด้วยการบ่งชี้คุณลักษณะที่มีความเป็นเลิศทางด้านต่างๆ ทั้งด้านการบริหารและด้านวิชาการโดยผ่านกระบวนการผลิตเป็นระบบ ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้ากระบวนการและผลผลิตตามกรรมวิธีการวัดด้วยเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของสังคม

โลกในยุคปัจจุบันได้เข้าสู่ยุคฐานความรู้ (Knowledge-based Economy - KBE) งานต่างๆ จำเป็นต้องใช้ความรู้มาสร้างผลผลิตให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้น และการที่องค์กรจะอยู่รอดในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้นั้น จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ จากการแข่งขันในเชิงขนาดมาเป็นการแข่งขันที่ต้องใช้ความเร็ว ต้องสร้างความได้เปรียบด้านการผลิตสินทรัพย์ที่จับต้องได้ (Intangible Assets) เช่น ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ เทคโนโลยี มากกว่าการใช้สินทรัพย์ที่จับต้องได้ (Tangible Assets) นอกจากนี้ยังต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากกว่าการใช้ทุน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2545) จะเห็นได้ว่าความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีมูลค่าสูงสุดขององค์กร ความรู้เป็นสินทรัพย์ ที่มีลักษณะโดดเด่นกว่าสินทรัพย์อื่นๆ คือ สินทรัพย์ที่ไม่มีขีดจำกัด ยิ่งใช้มากเท่าไร ก็ยิ่งมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น เมื่อเรียนรู้ได้มากขึ้นก็สร้างความรู้ได้มากขึ้นเท่านั้น เมื่อนำความรู้เก่ามาบูรณาการกับความรู้ใหม่ก็จะเกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้นอีก และสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้นจนกลายเป็นวงจรที่เพิ่มพูนได้ในตัวเองอย่างไม่มีที่สิ้นสุดที่เรียกว่า “วงจรเรียนรู้” นั้นเอง (บุญดี บุญญากิจ และคณะ. 2547: 2) ซึ่งองค์กรจะสร้างและรักษาการได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องนั้น องค์กรต้องพยายามพัฒนาวิธีการทำงานและผลงานของตน

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่จัดเป็นองค์กรที่สร้างงานสร้างรายได้ และเป็นพื้นฐานในการพัฒนาธุรกิจขนาดใหญ่ของใหญ่ของประเทศไทย คือ องค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจไทยในด้านการสร้างมูลค่าผลผลิต เป็นแหล่งจ้างงานที่สำคัญ ทำให้เกิดผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจอย่างมาก ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นมีบทบาทอย่างมากต่อเศรษฐกิจประเทศไทย สอดคล้องกับ ปวีณา สปิบลเลอร์ (2558) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แนวทางการจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหาร (SMEs) ในย่านเยาวราช โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ธุรกิจอาหาร (SMEs) ในย่านเยาวราช ประกอบด้วย 1) การกำหนดและการตรวจสอบความรู้ 2) การแสวงหาความรู้ 3) การจัดเก็บความรู้ 4) การถ่ายทอดความรู้ และ 5) การประเมินและการทบทวนความรู้ สอดคล้องกับ อิศร์ศักดิ์ ศิริพิชัยค์, ชยากานต์ เรื่องสุวรรณ และ วิมลมาศ ปฐมวณิชกุล (2566: 597-598) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้เรื่องตำรายาโบราณกัญชาเพื่อการรักษาโรค โดยจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน คือ 1) การจัดการการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม เพื่อแก้ปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นการใช้กัญชาเพื่อรักษาโรคของคนในชุมชน 2) การสื่อสาร เพื่อให้คนในชุมชนอยากให้ความร่วมมือในการจัดการความรู้ 3) กระบวนการและเครื่องมือ เพื่อทำให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลความรู้ 4) การฝึกอบรมและการเรียนรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของหลักการการจัดการความรู้ ภูมิปัญญา

[767]

ท้องถิ่นการใช้กัญชาเพื่อรักษาโรค 5) การวัดผล เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และ 6) การยกย่องชมเชยและให้รางวัล เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน

ชุมชนธุรกิจแพ ตำบลบึงบุรพ์ อำเภอบึงบุรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ ถือเป็นผู้ประกอบการหนึ่งที่มีการลงทุนทางธุรกิจหลายธุรกิจ คือ ร้านอาหาร โปรแกรมแพน้าเที่ยว เป็นต้น จากความสำคัญของการจัดการธุรกิจข้างต้นจะเห็นได้ว่า การสร้างอาชีพหรือสร้างรายได้ต้องมีความสอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนในชุมชน ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในท้องถิ่นที่ยั่งยืน และทำให้เกิดธุรกิจแพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อเศรษฐกิจ การสร้างอาชีพรายได้ให้กับคนในชุมชน โดยการศึกษาวิธีการที่จะทำให้ความรู้ที่ฝังลึกอยู่กับตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ให้เป็นความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (Explicit Knowledge) เกี่ยวกับการจัดการความรู้ธุรกิจแพ ตำบลบึงบุรพ์ อำเภอบึงบุรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ จึงทำการศึกษาสภาพปัญหาของการดำเนินงานธุรกิจแพและรวบรวมองค์ความรู้การจัดการจัดการธุรกิจแพ เพื่อหาแนวทางการจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบุรพ์ อำเภอบึงบุรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานธุรกิจแพ ตำบลบึงบุรพ์ อำเภอบึงบุรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบุรพ์ อำเภอบึงบุรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ทบทวนวรรณกรรม

ความรู้ คือ สารสนเทศที่ผ่านการประมวลผลทางความคิด มีการเปรียบเทียบ หรือเชื่อมโยงกับความรู้ที่มี จนเกิดเป็นความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ ความรู้จึงเป็นสิ่งที่รับรู้ได้ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง หรือประสบการณ์และหลักการของ บุคคล ในการตระหนักรู้หรือการจำแนกข้อมูลเหล่านั้น สำหรับความหมายของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีนักวิชาการอธิบายไว้ดังนี้

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2549: 47) กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ กระบวนการ ในการสร้างประมวล เผยแพร่ และใช้ความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน

วิจารณ์ พานิช (2549: 3) กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุ เป้าหมาย 4 ประการ ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมาย การพัฒนาองค์กรเพื่อเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทร ระหว่งกันในที่ทำงาน

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในองค์กร ทั้งที่อยู่ในตัวบุคคล เอกสาร มาจัดระบบเพื่อให้คนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้เหล่านั้นได้ ส่งผลให้การดำเนินการหรือการปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น

กระบวนการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร เป็นส่วนสำคัญที่องค์กรหรือหน่วยงานจะนำไปปฏิบัติจะต้องให้ความสำคัญ ซึ่งจากการศึกษาความหมายของการจัดการความรู้และกระบวนการจัดการความรู้ของนักวิชาการหลายท่าน พบว่า

เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการความรู้ที่มีความแตกต่างกันมากนัก โดยที่ กระบวนการจัดการความรู้จะประกอบไปด้วยกระบวนการหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดและการตรวจสอบความรู้ (Knowledge Identification and Audit)
2. การแสวงหาและการสร้างความรู้ (Knowledge Acquisition and Creation)
3. การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Collection)
4. การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer)
5. การประเมินและการทบทวนความรู้ (Knowledge Evaluation and Knowledge Review)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการดำเนินการตามวัตถุประสงค์การวิจัยแต่ละข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ ใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative Research)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ: กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ในการสัมภาษณ์ คือ ผู้ประกอบการแพ ที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการแพ จากจำนวนแพที่ให้บริการในพื้นที่ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 4 แพ ได้แก่ 1) แพนิจจา 2) แพท่าเขาใหญ่ 3) แพศรีบึงบูรพ์ และ 4) แพพนิตย์ แพละ 1 คน เป็นจำนวน 4 คน โดยการเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย: เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสัมภาษณ์ 1 ฉบับ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน สภาพการดำเนินการธุรกิจ ด้านการประกอบธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยมีกรอบคำถามหรือแนวทางการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนการสร้าง และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังนี้

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาเป็นคำถามปลายเปิด ในการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อรวบรวม ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้ธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิดดังนี้

1. ธุรกิจแพของท่านมีประวัติความเป็นมาอย่างไร
2. ท่านมีวิธีการดำเนินธุรกิจแพของท่านอย่างไร
 - 2.1 ด้านสถานที่
 - 2.2 ด้านการผลิต
 - 2.3 ด้านบุคลากร

2.4 ด้านการบริการ

3. ท่านมีการดำเนินการในกระบวนการในการจัดการความรู้ของธุรกิจแพในแต่ละ
ด้านอย่างไร

3.1 ด้านการระบุถึงความรู้

3.2 ด้านการแสวงหาความรู้

3.3 ด้านการจัดเก็บความรู้

3.4 ด้านการถ่ายทอดความรู้

3.5 ด้านการประเมินและทบทวนความรู้

4. ท่านคิดว่าสิ่งใดที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในธุรกิจแพของท่าน

4.1 ด้านการระบุถึงความรู้

4.2 ด้านการแสวงหาความรู้

4.3 ด้านการจัดเก็บความรู้

4.4 ด้านการถ่ายทอดความรู้

4.5 ด้านการประเมินและทบทวนความรู้

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความเที่ยงตรง
ของเนื้อหา (Content Validity) และความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) เมื่อผ่านการ
ตรวจสอบคุณภาพแล้ว ก็นำไปใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล: ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content
Analysis) และนำเสนอเป็นความเรียง

2. เพื่อจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ

กลุ่มเป้าหมาย: กลุ่มเป้าหมายในการจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัด
ศรีสะเกษ ได้แก่ ผู้ประกอบการ และผู้ปฏิบัติงานแพที่เปิดบริการทั้ง 4 แพ จำนวน 12 คน โดยการเลือก
กลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย: เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบบันทึกประเด็นการสนทนากลุ่ม
จัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสนทนากลุ่มที่กำหนดประเด็นเพื่อทำการพูดคุย เจาะลึกใน
ประเด็นการดำเนินการของธุรกิจแพ กระบวนการจัดการความรู้ในธุรกิจแพ และแนวทางการจัดการความรู้
ของธุรกิจแพตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ ในลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เข้าร่วม
การสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจแพ และผู้ปฏิบัติงานประจำแพ จำนวน 12 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล: ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอเป็นความเรียง

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยการจัดการความรู้ธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปได้ดังนี้

1. สภาพการดำเนินการของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ นั้น ถือได้ว่าเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ในภาคบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อการท่องเที่ยวนอกเหนือไปจากปัจจัยอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแล้วตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษนับเป็นถนนสายเศรษฐกิจที่มีชื่อเสียงของจังหวัดศรีสะเกษ และมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยว จากผลการวิเคราะห์การดำเนินธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นรายด้าน สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้แผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ

จากแผนภาพข้างต้นสามารถอธิบายการดำเนินงานธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ ตามประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ด้านสถานที่

ทำเลที่ตั้งของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีลักษณะเป็นแพท่องเที่ยวเคลื่อนที่ขนาดกลางถึงใหญ่ มีที่จอดรถไว้ให้บริการแก่ผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอ มีแหล่งที่ตั้งที่เหมาะสม แต่ละ

แพมีระยะห่างกันในระยะทางที่เหมาะสม ไม่ติดหรือแออัดกันมากเกินไป ส่วนบริเวณด้านในของร้านอาหาร มีอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้มารับประทานอาหาร ร้านอาหารมีรูปแบบการจัดตกแต่งร้านอย่างน่าสนใจ แตกต่างกันไป มีการทำความสะอาดของแพทั้งบริเวณในและนอกแพอยู่เสมอ และมีระบบสาธารณสุขปโภคที่เหมาะสมในการดำเนินการธุรกิจแพ



ภาพที่ 1 แพนินจา ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ

2. ด้านการผลิต

ธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีการจัดหาวัตถุดิบโดยการคัดสรรเฉพาะวัตถุดิบที่ สด สะอาด และมีคุณภาพมาประกอบอาหารเพื่อบริการแก่ลูกค้า เช่น ปลา กุ้ง หรือปลาหมึก เป็นต้น โดยมีการจัดการวัตถุดิบมาออกแบบเมนูอาหารที่มีรสชาติที่หลากหลาย เหมาะลูกค้าในทุกช่วงวัย โดยแพอาหารในตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ ส่วนใหญ่ใส่ใจและพิถีพิถันในการคัดเลือกวัตถุดิบที่จะนำมา ประกอบอาหารเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งต้องมีความสด ใหม่ สะอาดและมีเทคนิควิธีในการคัดสรรของแต่ละประเภทอาหาร เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการประกอบอาหาร และแต่ละแพมีวิธีการประกอบอาหารที่เป็นสูตรเฉพาะของทางร้าน ไม่ซ้ำแบบใคร เช่น การทำน้ำจิ้มหรือซอสปรุงรสซึ่งเป็นส่วนผสมของอาหารแต่ละชนิดซึ่งมีเทคนิควิธีที่แตกต่างกัน และทำให้อาหารรสชาติไม่ซ้ำ เป็นเอกลักษณ์ของทางแพ อีกทั้งยังมีเมนูเฉพาะที่แต่ละแพสร้างสรรค์ขึ้นมาเพื่อเป็นเอกลักษณ์ของแพ

3. ด้านบุคลากร

ธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยส่วนใหญ่จะใช้สมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะพ่อครัวหรือผู้ปรุงอาหาร พนักงานบริการหรือต้อนรับ รวมถึงผู้ดูแลด้านการเงิน การเริ่มต้นธุรกิจส่วนใหญ่จะเริ่มจากธุรกิจครอบครัวแล้วมีการขยายออกไป โดยการจ้างลูกจ้างมาเป็นผู้ช่วยในการเตรียมวัตถุดิบ การเสิร์ฟอาหารและบริการ โดยมีการร่วมงานกันด้วยรูปแบบของธุรกิจครอบครัว มุ่งเน้นการอยู่

ร่วมกันแบบพี่น้อง ถ้อยทีถ้อยอาศัย ถือว่า ลูกจ้างเป็นสมาชิกในครอบครัว ซึ่งทำให้พ่อครัว หรือพนักงานเสิร์ฟทำงานด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ในการทำงาน และให้บริการอย่างเต็มที่



ภาพที่ 2 แพนพินิตย์ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ

บุคลากรหรือพนักงานลูกจ้างมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ มีความรู้และประสบการณ์ในพื้นที่เป็นอย่างดี มีความทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีความรู้เรื่องเทคโนโลยี เช่น การใช้สมาร์ทโฟน การถ่ายภาพจากกล้องถ่ายภาพดิจิทัลและสมาร์ทโฟน การเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เนื่องจากบางครั้งอาจต้องถ่ายรูปเพื่อเก็บภาพประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ดังนั้นพนักงานต้องสามารถใช้สมาร์ทโฟนในการถ่ายภาพหรือบันทึกวิดีโอให้กับกลุ่มผู้ใช้บริการได้

4. ด้านการบริการ

ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความหลากหลายทุกเพศทุกวัย ทุกอาชีพ จึงมุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ มีความเป็นกันเอง และการส่งมอบสินค้า หรือบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งในการพิจารณาเลือกใช้บริการของลูกค้านอกจากตัวอาหาร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่ชักจูงและทำให้ลูกค้าเห็นถึงความแตกต่างจากการรับประทานอาหารในที่อื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นบ้านหรือร้านอาหารอื่นๆ ซึ่งปัจจัยที่ควรคำนึงถึง ได้แก่ ความใส่ใจในการให้บริการ และพ่อครัวหรือผู้ปรุงอาหารตามรสชาติที่ลูกค้าต้องการหรือร้องขอได้ การให้บริการที่เป็นมิตร ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนาน และสามารถแนะนำหรือติชมในอาหารหรือการบริการของทางแพได้



ภาพที่ 3 แพศรีบึงบุรพ์ ตำบลบึงบุรพ์ อำเภอบึงบุรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ

2. การจัดการความรู้ในธุรกิจแพ ตำบลบึงบุรพ์ อำเภอบึงบุรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ

การจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบุรพ์ อำเภอบึงบุรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ จะทำการวิเคราะห์ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการกำหนดและการตรวจสอบความรู้ 2) ด้านการแสวงหาและการสร้างความรู้ 3) ด้านการจัดเก็บความรู้ 4) ด้านการถ่ายทอดความรู้ และ 5) ด้านการประเมินและการทบทวนความรู้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ได้เป็นแนวทาง การจัดการความรู้ ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบุรพ์ อำเภอบึงบุรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ นำเสนอเป็นตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบุรพ์ อำเภอบึงบุรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ

| กระบวนการจัดการความรู้ | การจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบุรพ์ อำเภอบึงบุรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ | หมายเหตุ |
|--|--|---|
| 1. ด้านการกำหนดและการตรวจสอบความรู้ (Knowledge Identification and Audit) | ผู้ประกอบการมีองค์ความรู้ในการทำอาหารที่มีความโดดเด่นเป็นของตนเอง มีความแตกต่าง มีการสร้างสรรค์สูตรที่มุ่งเน้นให้มีรสชาติที่อร่อยติดปากลูกค้า ซึ่งเป็นเคล็ดลับของแต่ละร้าน และพบว่ามีสูตรและเคล็ดลับ กลิวิธี กระบวนการในการเตรียมเครื่องเทศและการปรุงอาหารที่แตกต่างกัน และรสชาติอร่อยต่างกัน ซึ่งยากที่จะลอกเลียนแบบได้ เพราะต้อง | ความรู้ใดบ้างที่เป็นความรู้ที่มีความจำเป็นต่อธุรกิจแพ ร้านอาหาร ทางผู้ประกอบการจำเป็นต้องทราบและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งหากความรู้นั้นทำให้การทำงาน ของธุรกิจแพร้านอาหาร |

| กระบวนการจัดการ ความรู้ | การจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ | หมายเหตุ |
|--|--|---|
| | อาศัยประสบการณ์ ความชำนาญ ทักษะ และศิลปะในการประกอบอาหารแต่ละเมนู และเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละแพ รวมถึงการบริการอื่นๆ ของทางร้าน | มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจัดเรียงลำดับความสำคัญของสิ่งที่จะทำจากมากไปหาน้อย เพื่อการวางแผนจัดการธุรกิจแพต่อไป |
| 2. ด้านการแสวงหาและ การสร้างความรู้ (Knowledge Acquisition and Creation) | ผู้ประกอบการแพมีการแสวงหาความรู้จากภายในองค์กรแพของตน คือ การเรียนรู้จากบรรพบุรุษ ที่มีการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง (Action Learning) จนเกิดความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ในการทำอาหาร การบริการ การทำงานด้วยกันอย่างใกล้ชิด และจากภายนอกองค์กรแพของตน คือ จากลูกค้าจากร้านอาหารหรือแพอื่น ๆ ในย่านเดียวกันหรือย่านใกล้เคียงทั้งในและต่างจังหวัด และเจ้าของธุรกิจแพร้านอาหารและพนักงานยังมีการแสวงหาความรู้ในด้านการสื่อสารในภาษาต่างประเทศเพื่อที่จะสามารถเข้าใจในความต้องการของลูกค้า มีการทดลองและการพัฒนาเมนูใหม่ ๆ (Knowledge Creation) ที่มีความหลากหลายขึ้น | จำนวนรายการอาหาร หรือการบริการที่เพิ่มมากขึ้นของแต่ละร้านเป็นสิ่งที่บอกถึงการแสวงหาความรู้ของธุรกิจร้านอาหาร รวมไปถึงการสอบถามถึงความพึงพอใจในรสชาติ อาหารและการบริการของทางร้านเพื่อนำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น จาก การสังเกต การสอบถาม ความต้องการของลูกค้า ส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการที่แพนำไปสู่การคิดค้นเมนูอาหารใหม่ ๆ หรือการบริการที่ใหม่ ๆ ที่ถูกใจลูกค้า ซึ่งเป็น การเพิ่มจำนวนลูกค้าได้ในระยะยาว |
| 3. ด้านการจัดเก็บความรู้ (Knowledge Collection) | ผู้ประกอบการธุรกิจแพส่วนใหญ่ มีการจัดเก็บความรู้โดยการจดจำ โดยผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นหลัก มีส่วนน้อยที่มีการจดบันทึก เช่น วิธีการทำอาหารแต่ละชนิด การจัดตกแต่งจานอาหาร | การนำเอาความรู้ที่มีนั้นมาใช้งานได้โดยง่าย รวดเร็วทันเวลา รวมถึงมีความสามารถในการเข้าถึงความรู้ |

| กระบวนการจัดการ ความรู้ | การจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ | หมายเหตุ |
|--|--|--|
| | | และนำความรู้นั้นมาใช้ได้ อย่างสะดวก เช่น |
| | การทำเครื่องปรุง รวมถึงการประกอบ ธุรกิจร้านอาหาร การเลือกซื้อวัตถุดิบ | การจัดทำเป็นเอกสาร การ บันทึกความจำ การจัดเก็บ ความรู้ไว้ในรูปแบบของ การ บันทึกข้อมูล หรือในรูปแบบ ที่ผู้ประกอบการแพเกิด ความสะดวกในการเรียกใช้ ข้อมูลนั้น ๆ |
| 4. ด้านการถ่ายทอด ความรู้ (Knowledge Transfer) | ผู้ประกอบการธุรกิจแพ มีการถ่ายทอด ความรู้จากรุ่นสู่อีกรุ่น ทำให้กิจการธุรกิจ แพ สามารถดำเนินกิจการมาได้อย่าง ยาวนาน เช่น การได้ช่วยพ่อแม่ทำงานใน ร้าน ทำงานทุกอย่างด้วยความตั้งใจและ เต็มใจที่จะแบ่งเบาภาระของพ่อแม่ และ ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้ผู้สืบทอดกิจการที่ เคยช่วยพ่อแม่ทำงานนั้นได้รับความรู้ ความชำนาญในการประกอบธุรกิจแพ โดย ทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัวก็ดี ซึ่งทำให้เกิดทักษะ ในการดำเนินงานธุรกิจแพร้านอาหาร | มีการถ่ายทอดความรู้ให้ ผู้อื่นต่อผู้ถ่ายทอดความรู้มี ความสามารถในการ ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ |
| 5. ด้านการประเมินและ การทบทวนความรู้ (Knowledge Evaluation and Knowledge Review) | มีการประเมินผลและการทบทวนความรู้ ของธุรกิจแพร้านอาหารตน ซึ่งสังเกต เห็น ได้จากการสืบทอดกิจการธุรกิจแพจากรุ่น สู่อีกรุ่น มากกว่าการขายต่อกิจการให้กับ ผู้อื่น กิจการมีผลลัพธ์จากการดำเนินงาน จนทำให้กิจการไปในทิศทางที่ดี จากการ ดำเนินงานเพียงแพอาหารอย่างเดียว มี การเพิ่มเป็นลักษณะแพท่องเที่ยวที่ | ความรู้ที่ก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อองค์กร และทำ ให้องค์กรดีขึ้นอย่างไร การ ดำเนินงานขององค์กรมี ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ซึ่ง อาจจะดู ผลลัพธ์จากการ ดำเนินงานกิจกรรมใน |

[776]

| กระบวนการจัดการ ความรู้ | การจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ | หมายเหตุ |
|----------------------------|--|---|
| | สามารถรองรับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ ได้รับบริการที่เพิ่มขึ้น เป็นการเพิ่ม ผลตอบแทนในธุรกิจขนาดเล็ก | องค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปใน ทิศทางที่ดีขึ้น |

ธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่ามีการดำเนินการในกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการกำหนดและการตรวจสอบความรู้ โดยส่วนใหญ่มีองค์ความรู้ในการทำอาหารที่มีความโดดเด่นเป็นของตนเอง มีความแตกต่าง มีการสร้าง สรรค์สูตรที่มุ่งเน้นให้มีรสชาติที่อร่อยติดปากลูกค้า ซึ่งเป็นเคล็ดลับของแต่ละร้าน และพบว่ามีสูตรและเคล็ดลับ กลวิธี กระบวนการในการเตรียมเครื่องเทศและการปรุงอาหารที่แตกต่างกัน และรสชาติอร่อยต่างกัน ซึ่งยากที่จะลอกเลียนแบบได้ เพราะต้องอาศัยประสบการณ์ ความชำนาญ ทักษะ และศิลปะในการประกอบอาหารแต่ละเมนู และเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละแพ รวมถึงการบริการอื่นๆ ของทางร้าน ด้านการแสวงหาและการสร้างความรู้ มีการแสวงหาความรู้จากภายในองค์กรแพของตน คือ การเรียนรู้จากบรรพบุรุษ ที่มีการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง (Action Learning) จนเกิดความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ในการทำอาหาร การบริการ การทำงานด้วยกันอย่างใกล้ชิด และจากภายนอกองค์กรแพของตน คือ จากลูกค้า จากร้านอาหารหรือธุรกิจแพอื่น ๆ ในย่านเดียวกันหรือย่านใกล้เคียงทั้งในและต่างจังหวัด ผู้ประกอบการธุรกิจแพส่วนใหญ่ มีการจัดเก็บความรู้โดยการจดจำ โดยผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นหลัก มีส่วนน้อยที่มีการจดบันทึก มีการถ่ายทอดความรู้จากรุ่นสู่อีกรุ่น ทำให้กิจการธุรกิจแพ สามารถดำเนินกิจการมาได้อย่างยาวนาน และในขณะเดียวกันก็ทำให้ผู้สืบทอดกิจการที่เคยช่วยพ่อแม่ทำงานนั้นได้รับความรู้ความชำนาญในการประกอบธุรกิจแพ โดยทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัวก็ดี ซึ่งทำให้เกิดทักษะในการดำเนินงานธุรกิจแพร้านอาหาร ผู้ประกอบการธุรกิจแพ มีการประเมินผลและการทบทวนความรู้ของธุรกิจแพร้านอาหารตน ซึ่งสังเกต เห็นได้จากการสืบทอดกิจการธุรกิจแพจากรุ่นสู่อีกรุ่น มากกว่าการขายต่อกิจการให้กับผู้อื่น กิจการมีผลลัพธ์จากการดำเนินงานจนทำให้กิจการไปในทิศทางที่ดีขึ้น และสามารถขยายร้านจากแพเล็กเป็นแพที่มีขนาดใหญ่ขึ้น

การอภิปรายผล

จากการศึกษา การจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

สภาพการดำเนินงานธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านสถานที่มีลักษณะเป็นแพท่องเที่ยวเคลื่อนที่เล็กถึงขนาดกลาง มีแหล่งที่ตั้งที่เหมาะสม แต่ละแพมีระยะห่างกันในระยะทางที่

[777]

เหมาะสม ไม่ติดหรือแออัดกันมากเกินไป และมีระบบสาธารณสุขที่ปลอดภัยที่เหมาะสมในการดำเนินการธุรกิจแพ
ด้านการผลิตมีการจัดหาวัตถุดิบโดยการคัดสรรเฉพาะวัตถุดิบที่ สด สะอาด และมีคุณภาพมาประกอบอาหาร
เพื่อบริการแก่ลูกค้า โดยแพอาหารส่วนใหญ่จะใส่ใจและพิถีพิถันในการคัดเลือกวัตถุดิบที่จะนำมา ประกอบ
อาหารเป็นสำคัญ ซึ่งต้องมีความสด ใหม่ สะอาดและมีเทคนิควิธีในการคัดสรรของแต่ละประเภทอาหาร เป็น
สิ่งที่สำคัญที่สุดในการประกอบอาหาร และแต่ละแพมีวิธีการประกอบอาหารที่เป็นสูตรเฉพาะของทางร้าน ไม่
ซ้ำแบบใคร เป็นเอกลักษณ์ของทางแพ ด้านบุคลากรบุคลากรหรือพนักงานลูกจ้างมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวน
ผู้ให้บริการ เป็นการบริหารจัดการภายในครอบครัวช่วยกันดูแล จึงมีความรู้และประสบการณ์ในพื้นที่เป็นอย่างดี
สอดคล้องกับ จรุง วรบุตร, (2550) กล่าวว่า เป็นกิจการที่ลงทุนกันภายในครอบครัว มีการดำเนินงานที่มี
โครงการไม่ซับซ้อน มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับ ขวัญจิตร โสภิตชา, (2549: 67) กล่าวว่า
ด้วยรูปแบบธุรกิจเป็นแบบเจ้าของคนเดียว และเป็นการบริหารแบบครอบครัว การจัดการงานอื่นๆ ย่อมทำได้
เต็มที่เพื่อความสำเร็จของธุรกิจ นอกจากนั้นแล้วต้องมีความทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป มีความรู้เรื่อง
เทคโนโลยี เช่น การใช้สมาร์ทโฟน การถ่ายภาพจากกล้องถ่ายภาพดิจิทัลและสมาร์ทโฟน การเชื่อมต่อ
สัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ต้องเกิดการเรียนรู้ เนื่องจากบางครั้งอาจต้องถ่ายรูปเพื่อเก็บภาพประทับใจ
ให้กับผู้ให้บริการ ดังนั้นพนักงานสามารถใช้สมาร์ทโฟนหรือกล้องในการถ่ายภาพหรือบันทึกภาพหรือวิดีโอ
ให้กับกลุ่มผู้ให้บริการได้ ด้านการบริการลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัด
ศรีสะเกษ มีความหลากหลาย ทุกเพศทุกวัย ทุกอาชีพ จึงมุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์
ในการให้บริการมีความเป็นกันเอง การให้บริการที่เป็นมิตร ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนาน และสามารถแนะนำหรือ
ติชมในอาหารหรือการบริการของทางแพได้

การจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ ส่วนใหญ่ได้รับความรู้มา
จากบรรพบุรุษที่มีการปฏิบัติมาก่อน เป็นความรู้เกี่ยวกับการดำเนินซึ่งเกิดจากภูมิปัญญาชาวบ้าน ภูมิปัญญา
ท้องถิ่น และถูกพัฒนามาเป็นองค์ความรู้ใหม่ ให้เหมาะสมตามยุคสมัย โดยภูมิปัญญาเหล่านี้ถูกจัดเก็บ ไว้ในตัว
บุคคล ในลักษณะของการจดจำ และมีการแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในครอบครัว หรือคนใกล้ชิด ซึ่งพบว่าองค์
ความรู้เหล่านี้ถูกถ่ายทอดกันในช่วงแคบ อาจเป็นเพราะว่าเป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีการบริหารจัดการกันภายใน
ครอบครัว มีการสืบทอดธุรกิจนี้มาจากรุ่นสู่รุ่นมากกว่าการขายต่อกิจการให้คนนอกมาบริหารจัดการ ซึ่ง
สอดคล้องกับ ปวีณา สปีลเลอร์ (2558) กล่าวว่า การถ่ายทอดความรู้ในธุรกิจร้านอาหารในย่านเยาวราชนั้น
เกิดจากการถ่ายทอดความรู้จากรุ่นสู่รุ่น ภายใต้บริบทวัฒนธรรม สังคม ความเชื่อ ความใกล้ชิดและ
ความสัมพันธ์กันระหว่างผู้ถ่ายทอดความรู้ และผู้รับความรู้ ในลักษณะย่ำเตือนความรู้และการปฏิบัติจนเกิด
ทักษะและความเชี่ยวชาญ และสอดคล้องกับ ประมาณ เทพสงเคราะห์และคณะ (2556) รายงานว่า การ
จัดการความรู้ของกลุ่มชาวบ้านส่วนใหญ่เป็นไปตามธรรมชาติของการดำเนินงานมากกว่าตามกระบวนการที่อิง
หลักวิชาการหรือแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ดังนั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันจึงเป็นลักษณะตามธรรมชาติกลุ่ม
มากกว่าตามหลักวิชาการใดๆ ทำให้การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์หรือการถ่ายทอดมีข้อจำกัดเนื่องจากเป็นการ

[778]

ประกอบธุรกิจขนาดเล็ก และเป็นธุรกิจครอบครัว ดังนั้นการจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอ บึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ จึงควรให้ความสำคัญกับการกำหนดองค์ความรู้สำคัญของธุรกิจแพ และควรมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ มีความปลอดภัย และเป็นแหล่งข้อมูลที่สามารถถ่ายทอดต่อผู้สืบทอดกิจการต่อได้ โดยง่าย อีกทั้งผู้สืบทอดกิจการต่อไม่ประสงค์ที่จะสืบทอดการประกอบธุรกิจแพร้านอาหารหรือแพท่องเที่ยว เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในปัจจุบันนี้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของคนรุ่นใหม่ ทำให้คนรุ่นใหม่หันมาให้ความสนใจกับการประกอบอาชีพอื่นแทนมากกว่าจะสืบทอดกิจการเดิมของบรรพบุรุษ อีกทั้งจำนวนของแพที่ให้บริการมีจำนวนลดลงอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ข้อมูลมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ัญญรัตน์ คงวัฒน์ (2555) ที่ได้ศึกษาการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการประมงพื้นบ้านขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะสาหร่าย อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้าน การประมงพื้นบ้าน ได้รับองค์ความรู้ส่วนใหญ่มาจากบรรพบุรุษ สู่การปฏิบัติ และพัฒนาเป็นองค์ความรู้ ใหม่ โดยภูมิปัญญาเหล่านี้ ถูกจัดเก็บไว้ในตัวบุคคล ในลักษณะของการจำมีการแลกเปลี่ยนภูมิปัญญา ภายในหมู่เครือญาติ คนรู้จักใกล้ชิด และสมาชิกในกลุ่มเท่านั้น ความสำเร็จของการถ่ายทอดความรู้ขึ้นอยู่กับ ผู้ถ่ายทอดความรู้ ผู้รับความรู้ และสภาพองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการความรู้และพัฒนาองค์ความรู้เพื่อความสำเร็จของการถ่ายทอดความรู้ของ องค์การและความอยู่รอดขององค์การธุรกิจแพอาหาร

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยการจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผู้ประกอบการธุรกิจแพ สามารถนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจแพหรือธุรกิจที่มีบริบทใกล้เคียงกันเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในทิศทางที่เหมาะสม และเกิดประโยชน์กับส่วนรวม

2. การศึกษาวิจัยนี้จะสามารถสร้างความตระหนักขององค์การภาครัฐและเอกชน ในการจัดการความรู้และการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ทั้งในธุรกิจแพร้านอาหารและองค์การอื่น ๆ ในการนำแนวทางในการจัดการความรู้ไปเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์การหรือธุรกิจด้านต่างๆ เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การจัดการความรู้ของธุรกิจแพ ตำบลบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การประกอบกิจการแพร้านอาหารสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากรุ่นบรรพบุรุษสู่รุ่นปัจจุบันที่ยังยึดถือแนวปฏิบัติและวัฒนธรรมอันเก่าแก่มาแต่เก่าก่อน แต่ในอนาคตแล้วนั้นรุ่นต่อ ๆ ไป ก็ยังไม่ทราบได้ว่าจะสืบทอดธุรกิจอันมีค่าและมีความเป็นมาที่น่าหวงแหนอันนี้ไว้หรือไม่ ซึ่งในอนาคต อาจจะมี

.....
การเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลมาจากเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ไม่มีผู้สืบทอดกิจการต่อไปควรมี การศึกษาวิจัย เพื่อแก้ปัญหาในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญจิตร โสภิตชา. (2549). *สภาพการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรคของธุรกิจแพอาหาร ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จรุง วรบุตร. 2550. *พฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนวัยกลางคน อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). *องค์การแห่งความรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไรต์น ไตร.
- ธัญญ์ธัม คงวัดใหม่. (2555). *แนวทางการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการประมงพื้นบ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่าย อำเภอเมือง จังหวัดสตูล*. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธีรศักดิ์ ศิริพยัคฆ์, ชยากานต์ เรืองสุวรรณ และวิมลมาศ ปฐมวณิชกุล. รูปแบบการจัดการความรู้เรื่องตำรับยาโบราณกัญชาเพื่อการรักษาโรค. *วารสารสหวิทยาการและวิชาการ*, 3(2), 587-604.
- บุญดี บุญญากิจ, นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงศ์ พรชนกนาด และปรียารรณ กรรณล้าน. (2547). *การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ประมาณ เทพสงเคราะห์, จรินทร์ เทพสงเคราะห์, อติสร ศักดิ์สูง, ศุภการ สิริไพศาล, พรศักดิ์ พรหมแก้ว และวรุตม์ นาที. (2556). *การจัดการความรู้บนฐานทุนชุมชนเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำ ทะเลสาบสงขลา*. *วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต*, 1(3), 217-231.
- ปวีณา สปิเลออร์. (2558). *รายงานการวิจัย เรื่อง แนวทางการจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหาร (SMEs) ในย่านเยาวราช*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- วิจารณ์ พานิช. (2549). *KM วันละคำ: จากนักปฏิบัติ KM สู่ปฏิบัติ KM เรียงร้อยถ้อยคำ “การจัดการความรู้” ที่ลึกกว่าถ้อยคำ*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2545). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่เก้า พ.ศ. 2545-2549*. กรุงเทพฯ :สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.