ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ของพนักงานภายในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

โดย

นางสาวพรพรรณ สมิทธ์สมบูรณ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2556

บทคัดย่อ

ความรู้เป็นสิ่งสำคัญ ในการกระทำสิ่งใดก็ตาม ถ้าปราศจากความรู้ ความสามารถ การดำเนินการต่าง ๆ อาจไม่ประสบผลสำเร็จ ปัจจุบันหลาย ๆ องค์กรหันมาให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ ซึ่งความรู้ที่พนักงานแต่ละบุคคลมีย่อมแตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ตามแต่ประสบการณ์ หากมีการนำความรู้ที่แต่ละบุคคลมีมาแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จะช่วยให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ต่อองค์กร ในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ทัศนคติในการแบ่งปันความรู้ (Attitude toward knowledge sharing)) วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) โดยใช้พนักงานธนาคารกรุงไทยเป็นกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 261 ชุด หลังจากตัดแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนออก จึงเหลือแบบสอบถามทั้งสิ้น 253 ชุด แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยมีการประเมินความเที่ยงของเครื่องมือ การสอบทานข้อมูลที่ขาดหาย (Missing Data) การตรวจสอบการกระจายตัวของข้อมูลด้วย Skewness การสอบทานความสัมพันธ์ของตัววัดที่ใช้วัดตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) การจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วย Factor Analysis และการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้วย Linear Regression Analysis รวมทั้งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว และตัวแปรตาม เพื่อนำไปพยากรณ์ค่าของตัวแปรตามด้วย Multiple Regression Analysis โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า แรงจูงใจภายใน มีผลต่อทัศนคติในการแบ่งปันความรู้ โดยพนักงานที่มีทัศนคติที่ดี ช่วยสนับสนุนให้เกิดความตั้งใจที่จะแบ่งปันความรู้ และแรงจูงใจภายในรวมถึงวัฒนธรรมองค์กรก็ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะแบ่งปันความรู้อีกด้วย แต่แรงจูงใจภายนอก เช่น รางวัลหรือสิ่งตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงิน ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการแบ่งปันความรู้ ซึ่งเป็นไปได้ว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการแบ่งปันความรู้โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน หรือไม่ต้องมีสิ่งจูงใจใด ๆ ก็เต็มใจที่จะแบ่งปันความรู้

Abstract

Knowledge is important in any type of work. If the workers do not have adequate knowledge and talents, the tasks given may be unsuccessful. In the present, most organizations emphasize the knowledge sharing and management system, as the knowledge in each worker will be varied depends on their experiences. If the workers share their knowledge between each other, both workers and organizations will be benefit. This research was aimed to study 4 factors that affect knowledge sharing in organization, which are Intrinsic Motivation, Extrinsic Motivation, Attitude toward knowledge sharing, and Organization culture. The samples in this research are the workers in Krungthai Bank.

The research method is quantitative research, which use the questionnaire to collect data from the samples. Total data collected are 261 samples, and valid samples are 253 samples. These data was analyzed using various statistics methods, including Cronbach's Alpha, analyze missing data and data skewness, data correlation, data factor analysis, and Linear Regression Analysis. In this research also analyze correlation between factors and use Multiple Regression Analysis to predict dependent variables.

The result from this research revealed that Intrinsic Motivation can affect Attitude toward knowledge sharing. If the worker have good attitude, it will influence their intention to share knowledge. Also, Intrinsic Motivation and Organization Culture can affect intention to share knowledge directly. However, Extrinsic Motivation such as money or incentives does not have any effect on attitude toward knowledge sharing. It is possible that the workers that have good attitude toward knowledge sharing does not want any incentives, or does not need any incentives to motivate them to share their knowledge.