

# แนวทางการส่งเสริมทัศนคติเพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรม การแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงาน แบบอิสระในจังหวัดชลบุรี<sup>1</sup>

นัฐปรัชญา นันทวิสิทธิ์\*

## บทคัดย่อ

งานศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทัศนคติและพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมทัศนคติเพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรี โดยเป็นการศึกษาผ่านการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษางานวิจัยและเอกสารวิจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นบุคลากรในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี จำนวน 75 ท่าน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบเส้นตรง

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า ทัศนคติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (ATB) ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (SNB) และทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (PBC) เป็นปัจจัยทัศนคติที่มีความสัมพันธ์และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (KSB) ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี

**คำสำคัญ:** ทัศนคติ พฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ โรงแรมบริหารงานแบบอิสระ

<sup>1</sup> บทความนี้ปรับปรุงจากงานชื่อปัจจัยทางทัศนคติที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระ (ไม่มีการเสนอในรายงานสืบเนื่อง) ที่เคยนำเสนอในการประชุมชื่อ พะเยาว์วิจัย ครั้งที่ 4 วันที่ 29-30 ม.ค. 2558

\* นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## Encouragement Guidelines of Attitude, Leading to Knowledge Sharing Behavior, in Independent Hotel in Chonburi<sup>1</sup>

*Nuttaprachya Nantavisit\**

### Abstract

Our research has three main purposes. Firstly, we need to learn about relationship between a factor of attitudes and knowledge sharing behavior, in Independent hotels in Chonburi. Secondly, we need to learn about a factor of attitudes, leading to knowledge sharing behavior, in Independent hotel in Chonburi. Finally, we demonstrate encouragement guidelines of attitude, leading to knowledge sharing behavior, in Independent hotel in Chonburi.

We used a questionnaire to collect sample data and chose 75 staffs who work in independent hotels at Chonburi province for this quantitative research. We analyzed our sample data using statistics such as descriptive statistics, percentage, median, frequency, standard deviation, multiple correlation coefficient and linear regression. Finally, we show our results via descriptive presentation for suggesting new guidelines to many independent hotels that located in Chonburi province.

Our result shows that the factors of Attitude toward Knowledge Sharing

**Keywords:** Attitude, Knowledge Sharing Behavior, Independent Hotel

<sup>1</sup> Adapted from “The factor of attitudes, leading to knowledge sharing behavior, in Independent hotel”, which was presented at PHAYAO RESEARCH CONFERENCE 2015 in 29-30 January 2015.

\* Student, Master of Arts Program in Integrated Tourism Management, The Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration.

Behavior (ATB), Attitude of Subjective Norm to Knowledge Sharing Behavior (SNB) and Attitude of Perceived Behavioral Control to Knowledge Sharing Behavior (PBC) positively related with Knowledge Sharing Behavior in independent hotels that located in Chonburi province. The independent hotels must promote the factors of Attitude toward Knowledge Sharing Behavior (ATB), Attitude of Perceived Behavioral Control to Knowledge Sharing Behavior (PBC) and Attitude of Subjective Norm to Knowledge Sharing Behavior (SNB) for improving Knowledge Sharing Behavior respectively.

## บทนำ

ในยุคแห่งการสื่อสารไร้พรมแดน สิ่งต่างๆ เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ความรู้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547; กิรติ ยศยิ่งยง, 2550) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่ออยู่ในบริบทของภาคธุรกิจที่มีการแข่งขันแล้ว ความสำคัญของความรู้ก็ยิ่งเพิ่มเป็นทวีคูณ โดยเฉพาะความรู้ที่คงอยู่ในรูปแบบของประสบการณ์ในการดำเนินงานหรือองค์ความรู้ของการแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดที่จะนำพาองค์กรในภาคธุรกิจไปสู่ความสำเร็จ (Davenport & Prusak, 1998; โชคชัย สุเวชวัฒนกุล, 2556) ตัวความรู้นั้นไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด หากมีการนำไปใช้มากก็จะยิ่งเป็นการต่อยอดและพัฒนาความรู้จากมูลค่าเดิมให้มีมากยิ่งขึ้น (Romer, 1998; ชาลูนัย วงศ์สิริสวัสดิ์, 2552) จากความสำคัญของความรู้นั้นทำให้มีเครื่องมือหนึ่งที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อที่จะนำมาใช้รวบรวมความรู้ พัฒนาความรู้ และส่งเสริมให้เกิดความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร คือ การจัดการความรู้ (Teece, 2000; ชาลูนัย วงศ์สิริสวัสดิ์, 2552) เพื่อที่จะนำเอาความรู้มาสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมถึงสร้างความแตกต่างให้ตัวสินค้าและบริการขององค์กร (Drucker, 1988; Liebowitz, 2001; Perez & de Pablos, 2003; บดินทร์ วิจารณ์, 2547; อารี หลวงนา, 2548; สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ จิรประภา อัครบวร จารุวรรณ ยอดระฆัง และอนุชาติ เจริญวงศ์มิตร, 2552)

ประโยชน์สำคัญที่องค์กรจะได้จากการจัดการความรู้ก็คือ การได้มาซึ่งความรู้ในลักษณะของประสบการณ์ในการดำเนินงานของบุคลากร โดยความรู้เหล่านี้มีความสำคัญตรงที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะในแต่ละบุคคล แต่ละสถานที่ แต่ละบริบทการทำงาน แต่ละอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดจากสถานการณ์จริง ไม่สามารถทำให้เห็นภาพได้จากความรู้ที่อยู่ในรูปแบบของฐานแนวคิดหรือเอกสาร (Dalkir, 2005; Keyes, 2008; ประศาสน์ นิยม, 2555; โชคชัย สุเวชวัฒนกุล, 2556)

เมื่อทำการพิจารณาถึงหลักการสำคัญๆของการจัดการความรู้แล้ว จะพบว่ามียุทธศาสตร์หลักๆ สามกระบวนการ ได้แก่ การแสวงหาความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547; กิรติ ยศยิ่งยง, 2550; ชาลูนัย วงศ์สิริสวัสดิ์, 2552; ประศาสน์ นิยม, 2555) จากทั้งสามกระบวนการ จะมีหนึ่งกระบวนการที่ถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง นั่นคือ การแบ่งปันความรู้ เพราะการแบ่งปันความรู้จะเป็นตัวช่วยดึงเอาความความรู้ในลักษณะของประสบการณ์ในตัวบุคลากรออกมาสู่องค์กร (Ruppel & Harrington, 2001; กิรติ ยศยิ่งยง, 2550; ประศาสน์ นิยม, 2555) ซึ่งประเด็นสำคัญของการดึงเอาความรู้ออกมาจากตัวบุคคลนั้น จะถูกจัดอยู่ในมุมมองเรื่องพฤติกรรมของมนุษย์ (สุวรรณา วิริยะประยูร, 2555) โดยมีสิ่งที่ต้องเล็งเห็นเป็นอันดับแรก คือ เรื่องของทัศนคติ ในการที่จะสร้างทัศนคติที่ดีต่อการแบ่งปันความรู้ เพื่อนำไปสู่การแบ่งปันความรู้ด้านประสบการณ์ออกมาด้วยความเต็มใจ เพราะจะทำให้ผู้ที่รับได้ความรู้ที่ถูกต้องและครบถ้วน (Davenport & Prusak, 1998) การแบ่งปันความรู้จึงถูกนำมาใช้เพื่อดึงเอาความรู้ออกมาก่อนที่จะเกิดการสูญเสียความรู้เหล่านั้นไปพร้อมกับการโยกย้ายงาน หรือลาออกของบุคลากร (Hansen, Tierney, Prokesch, Nohria, & Cerny, 2004; พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547)

โรงแรมเป็นองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่มีความสำคัญอย่างมาก มีส่วนเชื่อมโยงในการสร้างรายได้ให้ธุรกิจต่างๆ มากมาย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม, 2551; มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด, นุกูล เครือฟู, อัครพงศ์ อันทอง, และ นิमित นิมิตรเกียรติไกล, 2553; สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553) อีกทั้งขั้นตอนการดำเนินงานยังต้องพึ่งพาสมรรถนะและความรู้จากบุคลากรเป็นส่วนมาก (ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2554; 2555) หากแต่โรงแรมกลับต้องเผชิญกับอัตราการเข้าออกงานของบุคลากรที่สูงถึง ร้อยละ 15-21 ซึ่งมากกว่าอัตราการเข้าออกงานที่ยอมรับได้ที่ร้อยละ 10 และมากกว่าอุตสาหกรรมอื่นๆ ในประเทศไทย (ต่อลาภ ประภักตรานนท์, 2552; พัชรินทร์ กิรติวินิจกุล, นิตยา ทวีชีพ, และวรรณวิภา จัตุชัย, 2553; สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2554; กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2555; ปกรณ์ ลิมโยธิน, 2555; กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2556; ศูนย์บูรณาการพัฒนามนุษย์ iHDC, 2556) จากอัตราการเข้าออกงานที่สูงนี้ทำให้เกิดความเสี่ยงที่โรงแรมจะสูญเสียความรู้ไปพร้อมกับการลาออกของบุคลากร (Wickert & Herschel, 2001; Kim, Lee, Paek, & Lee, 2013; ต่อลาภ ประภักตรานนท์, 2552) ซึ่งปัญหาของการสูญเสียความรู้ไปพร้อมกับการลาออกของบุคลากรนี้เมื่อมองในแง่รูปแบบของการบริหารงานโรงแรมแล้วจะพบว่าเกิดความเหลื่อมล้ำในโรงแรมที่บริหารงานแบบอิสระ กับโรงแรมที่บริหารงานผ่านเครือโรงแรมต่างประเทศ เฟรนไชส์ หรือสัญญาจ้างบริหาร จากความเสียเปรียบทางด้านต้นทุน ทำให้การบริหารงานด้านต่างๆ เกิดข้อจำกัดขึ้น โดยเฉพาะด้านทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรที่มีทักษะโดนโรงแรมที่มีต้นทุนการบริหารสูงอย่างโรงแรมบริหารงานผ่านเครือโรงแรมต่างประเทศ เฟรนไชส์ หรือสัญญาจ้างบริหาร ซื่อตัว ดึงตัว หรือโยกย้ายโดยสมัครใจไปยังโรงแรมที่สามารถให้ค่าตอบแทนได้สูงกว่า โรงแรมบริหารงานแบบอิสระ หรือโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก (Wickert & Herschel, 2001; Yang, 2004, 2007, 2010; Kim, Lee, Paek, & Lee, 2013) ซึ่งลักษณะของการหมุนเวียนแหล่งงานนี้เองที่ทำให้องค์กรธุรกิจโรงแรมนั้นประสบกับสิ่งที่แทบจะเป็นลักษณะเฉพาะตัวขององค์กรธุรกิจโรงแรมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นั่นคือ การมีอัตราการเข้าออกงานของบุคลากรที่สูง ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้เองส่งผลให้โรงแรมหลายๆ โรงแรมต้องประสบกับภาวะการสูญเสียความรู้ และต้นทุนที่สูงจากการที่ต้องทำการฝึกอบรมพนักงานใหม่อยู่บ่อยครั้ง จากปัญหาเหล่านี้ทำให้โรงแรมบริหารงานแบบอิสระเป็นโรงแรมมีความต้องการการแบ่งปันความรู้ที่จะสามารถเก็บเอาความรู้ของบุคลากรของโรงแรมไว้ให้ได้ก่อนการสูญเสียจะเกิดขึ้น รวมทั้งนำผลการจัดการความรู้ของโรงแรมให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสร้างการบริการและการบริหารงานโรงแรมให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนั่นเอง (Yang & Wan, 2004; Hallin & Marnburg, 2008; Kim & Lee, 2010, 2013; Kim et al., 2013)

ทั้งนี้ในประเทศไทยเมื่อพิจารณาเป็นรายจังหวัดแล้วจะเห็นว่าชลบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีจำนวนโรงแรมมากเป็นอันดับที่ 5 ของประเทศและเป็นอันดับที่ 2 ในกลุ่มจังหวัดท่องเที่ยวหลักของ

ไทยอย่าง กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และภูเก็ต (มิ่งสรรพ ขาวสอาด และคณะ, 2553; สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555; กรมการปกครอง, ม.ป.ป.) รวมทั้งมีอัตราการเข้าออกงานของบุคลากรโรงแรมในจังหวัดที่ค่อนข้างสูงและมีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นจากอัตราการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น เพราะจำนวนโรงแรมที่เพิ่มขึ้นของจังหวัดในแต่ละปี (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2553; สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) รวมทั้งจากตำแหน่งงานที่ว่างในอุตสาหกรรมโรงแรมที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในปีที่ผ่านมา (สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2554, 2555, 2556) อาจจะทำให้เกิดการซื้อตัวหรือโยกย้ายงานไปยังโรงแรมที่มีค่าตอบแทนที่มากกว่าอย่างรุนแรงมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้โรงแรมที่มีการบริหารงานแบบอิสระจำนวน 308 โรงแรมที่มีอยู่ในจังหวัด (กรมการปกครอง, ม.ป.ป.) ต้องแบกรับความเสี่ยงจากการสูญเสียทั้งบุคลากร และความรู้ที่อยู่ในรูปแบบของประสบการณ์ของบุคลากรไปพร้อมกับการลาออก โยกย้ายงาน หรือถูกซื้อตัว มากกว่าโรงแรมที่บริหารงานในรูปแบบอื่น

เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับปัญหาและความสำคัญดังกล่าว การศึกษาถึงปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี จะทำให้ทราบว่าปัจจัยทัศนคติใดบ้างที่มีความสัมพันธ์และจะส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรในโรงแรมบริหารงานอิสระของจังหวัดชลบุรี อันจะเป็นประโยชน์ต่อไปในการหาแนวทางที่จะทำการส่งเสริมทัศนคติที่จะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ขึ้นในบุคลากรของโรงแรมที่บริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี รวมไปถึงเอื้ออำนวยต่อการจัดการความรู้เพื่อนำพาองค์กรโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี ไปสู่ความสำเร็จ

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทัศนคติและพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมทัศนคติเพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรี

## ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตของงานวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ ขอบเขตเชิงเนื้อหาที่ทำการศึกษา เฉพาะปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ และขอบเขตเชิงประชากรที่ทำการศึกษาเฉพาะบุคลากรในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี

## สมมติฐานการวิจัย

1. ทัศนคติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้
2. ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้
3. ทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้

## การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรม

การศึกษาเรื่องทัศนคตินั้นถือได้ว่าเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการศึกษาพฤติกรรมในตัวบุคคล (ลินดา เฟงสุวรรณ, 2550) ซึ่งในประเด็นของการเกิดพฤติกรรมจากทัศนคตินั้น ได้ถูกกล่าวถึงในงานของ ชัยพฤษก์ อัยยะภาควัย (อ้างถึงใน ลินดา เฟงสุวรรณ, 2550) ว่ามีด้วยกันอยู่ 4 ลักษณะ คือ 1) ความรู้ส่งผลให้เกิดทัศนคติซึ่งนำไปสู่การเกิดพฤติกรรม 2) ความรู้และทัศนคติ มีผลสัมพันธ์ซึ่งกันและกันโดยส่งผลให้เกิดพฤติกรรมตามมา 3) ความรู้และทัศนคติ ต่างก็ทำให้เกิดพฤติกรรม โดยที่ความรู้และทัศนคติไม่จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กัน และ 4) ความรู้ทำให้เกิดพฤติกรรมทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีทัศนคติเป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดการปฏิบัติด้านความรู้ฝั่งทางอ้อม ซึ่งทั้ง 4 ลักษณะนี้จะเห็นถึงทิศทางของความสัมพันธ์ที่ทัศนคติจะนำมาซึ่งการเกิดพฤติกรรมเสมอไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดส่วนหนึ่งของกระบวนการเกิดพฤติกรรมก็ตาม

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้สามปัจจัยทางทัศนคติที่จะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรม ได้แก่ ทัศนคติต่อพฤติกรรม ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติ และทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งทั้งสามปัจจัยนั้นมีขอบเขตที่สามารถนำมาใช้ในการทำนายและอธิบายพฤติกรรมต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง จึงทำให้มีการประยุกต์ใช้ในงานศึกษาพฤติกรรมต่างๆ อย่างหลากหลาย รวมไปถึงพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้เช่นกัน ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้

ผู้แต่ง	ตัวแปร		
	01	02	03
ฐิติพัฒน์ พิษุทธาตพงษ์ (2548)	✓	✓	✓
โชคชัย ปั่นเทศ (2550)	✓	✓	
รวงผึ้ง ทาช้าง (2551)	✓	✓	✓
จารุวรรณ วิทยขจรไพญาลัย (2552)	✓	✓	✓
Ryu, Ho, and Han (2003)	✓	✓	✓
Lin and Lee (2004)	✓	✓	✓
Bock, Zmud, Kim, and Lee (2005)	✓	✓	✓
Hopple and Orhun (2006)	✓	✓	✓
Cho, zheng Li, and Su (2007)	✓	✓	✓
<b>รวม</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

**หมายเหตุ :** 01 = ทัศนคติต่อพฤติกรรม, 02 = ทัศนคติต่อการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติ, 03 = ทัศนคติต่อการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

จากตารางทำให้เห็นถึงการนำเอาทั้งสามตัวบ่งชี้มาใช้ในการหาความสัมพันธ์ ทำนาย หรืออธิบายความตั้งใจและพฤติกรรมในการแบ่งปันความรู้ของบุคคล ว่ามีผู้ทำการศึกษาไว้ไม่ว่าจะภายในประเทศไทยหรือต่างประเทศ ซึ่งตัวแปรทัศนคติต่อพฤติกรรมนั้นสามารถที่จะนำมาหาค่าความสัมพันธ์ หรือค่าพยากรณ์ตัวแปร หรือค่าอิทธิพลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งตัวแปรทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติ และทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมก็เช่นเดียวกันที่การหาค่าความสัมพันธ์ หรือค่าพยากรณ์ตัวแปร หรือค่าอิทธิพลในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องล้วนสามารถนำมาหาค่าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



## แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้

งานของชาลวูซัย วงศ์ศิริสวัสดิ์ (2552) และ Petersen และ Poulfelt (2002) ได้มีการแยกพฤติกรรมของการแบ่งปันความรู้ไว้อย่างเป็นรูปแบบหรือหมวดหมู่อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มีทั้งสิ้น 6 รูปแบบ คือ การเก็บสะสมความรู้ การเผยแพร่ความรู้ การจัดแสดงความรู้ การถ่ายทอดความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการใช้ความรู้ร่วมกัน โดยทั้ง 6 รูปแบบนี้สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อสกัดตัวแปรพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ ได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ที่ถูกนำมาใช้วัดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ในงานวิจัย

ผู้แต่ง	กิจกรรมการแบ่งปันความรู้					
	01	02	03	04	05	06
โศคชัย ปั้นเทศ (2550)		✓	✓	✓	✓	✓
ชาลวูซัย วงศ์ศิริสวัสดิ์ (2552)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
จารุวรรณ วิทยขจรไพฑูริย์ (2552)		✓	✓	✓	✓	✓
ประศาสน์ นิยม (2555)			✓	✓	✓	✓
Petersen and Poulfelt (2002)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bock and Kim (2002)		✓	✓	✓	✓	✓
Kim and Lee (2006)		✓	✓	✓	✓	✓
Al-Alawi et al. (2007)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hsu et al. (2007)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>รวม</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

หมายเหตุ : 01 = การเก็บสะสมความรู้, 02 = การเผยแพร่ความรู้, 03 = การจัดแสดงความรู้, 04 = การถ่ายทอดความรู้, 05 = การแลกเปลี่ยนความรู้, 06 = การใช้ความรู้ร่วมกัน

จากตารางจะเห็นถึงตัวแปรด้านพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ในลักษณะของตัวแปรตามที่ถูกนำมาใช้ในงานวิจัยต่างๆ ในการศึกษาความสัมพันธ์หรือการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้กับปัจจัยต่างๆ เพราะฉะนั้น ในงานศึกษาครั้งนี้ จึงใช้หลักการในการทำพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ดังกล่าวเป็นแนวทางในการที่จะหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ตนคิดกับพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ รวมทั้งแสดงว่าปัจจัยทางทัศนคติใดบ้างที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

## การจัดการความรู้และการแบ่งปันความรู้ในองค์กรธุรกิจโรงแรม

ความรู้ในองค์กรธุรกิจโรงแรมนั้นส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และส่วนใหญ่มีการมุ่งไปที่การให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการเสียเป็นส่วนใหญ่ (มักจะพิจารณาในแง่ของนวัตกรรม การบริการ) โดยเมื่อเป็นการดำเนินงานในระยะยาวแล้วประเด็นสำคัญก็คือ การที่โรงแรมจะต้องสูญเสียสองสิ่งไปพร้อมๆ กันเมื่อมีการลาจาก นั่นคือบุคลากรและความรู้ของบุคลากรโดยที่พวกเขา ยังไม่ทันที่จะได้ส่งต่อหรือส่งมอบความรู้เหล่านั้นให้กับโรงแรม ซึ่งสิ่งเหล่านี้มักจะเกิดขึ้นกับโรงแรม ที่มีขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือโรงแรมบริหารงานแบบอิสระที่ไม่ได้มีการเข้ามาดูแลจากมืออาชีพ อย่างโรงแรมที่บริหารงานโดยเครือ เฟรนไชส์ หรือสัญญาจ้างบริหาร (Wickert & Herschel, 2001; Yang, 2004, 2007; 2010; Kim et al., 2013) โดยเมื่อมองถึงการแบ่งแยกไม่ได้ และความแตกต่างในคุณลักษณะขององค์กรธุรกิจโรงแรมและการบริการแล้ว จะพบว่าหากบุคลากร ไม่มีการแบ่งปันหรือถ่ายทอดความรู้ของพวกเขาจากความเต็มใจแล้ว เมื่อต้องมาเผชิญกับอัตราการ เข้า-ออกงานที่สูง อาจทำให้โรงแรมต้องประสบกับการสูญเสียในศักยภาพหรือภูมิปัญญาในการ ดำเนินงานของทรัพยากรมนุษย์ไปในที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่ผลกระทบต่อการให้บริการลูกค้าในอนาคตได้ (Wickert & Herschel, 2001; Kim et al., 2013) เพราะฉะนั้นแล้วหากว่าบุคลากรของโรงแรมมี การร่วมกันแบ่งปันประสบการณ์และความรู้จากการดำเนินงานของพวกเขาให้กับโรงแรมแล้ว ก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

โดยจากการทบทวนวรรณกรรมในงานของ Yang (2004) ได้แสดงให้เห็นจากการ ยกตัวอย่างโรงแรมในเครือ Marriott และโรงแรม Ritz Carlton ว่าการแบ่งปันความรู้สามารถที่จะ ทำให้การดำเนินงานและทำให้การจัดการความรู้ของโรงแรมมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างมาก ซึ่งทั้งสองโรงแรมได้รับผลลัพธ์ในทางที่ดีต่อการจัดการความรู้ที่มีการแบ่งปันความรู้เข้ามาเกี่ยวข้อง (“A Problem Shared: Following in The Footsteps of Marriott and Ritz Carlton,” 2005; Kim et al., 2013)

ไม่เท่านั้นในงานของ Yang (2004) ผลการศึกษาของเขายังแสดงให้เห็นถึงบริบทเรื่อง ของการจัดการความรู้และการแบ่งปันความรู้ของโรงแรมในเครือ Marriott และโรงแรม Ritz Carlton ที่บุคลากรมีความกังวลที่จะต้องทำการแบ่งปันทักษะการดำเนินงานของตนเองในการจัดการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในโรงแรมของตนเอง รวมไปถึงแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาในโรงแรมของตนเอง โดยมีกรอบอธิบายรายละเอียดว่าการแบ่งปันเรื่องราวต่างๆ ของบุคลากร ในโรงแรมส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบของการสนทนากันอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งจะเกิดขึ้นในเวลา ที่ว่างจากการทำงาน โดยเรื่องที่ทำการสนทนาก็จะเกี่ยวกับรูปแบบและลักษณะการทำงานของหัวหน้า งาน และทัศนคติของผู้ใช้บริการ โดยจากงานวิจัยยังพบว่า เหล่าบุคลากรจะไม่ค่อยทำการแบ่งปัน

ความรู้มากเท่าไรนัก เว้นเสียแต่ว่าพวกเขาจะได้รับมอบหมายให้ทำการสอนงานแก่พนักงานใหม่ รวมไปถึงพวกเขามักจะยินดีแบ่งปันสิ่งที่จะเป็นการเชื่อมโยงพวกเขาเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอก โรงแรมและความเคลื่อนไหวใหม่ๆ ของคู่แข่ง ในขณะที่บางส่วนก็จะมุ่งเน้นไปในเรื่องการเสริมในเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน นอกจากนี้ในงานยังชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้และการแบ่งปันความรู้ของหัวหน้างาน หรือหัวหน้าฝ่ายที่จะทำการสอนงานต่อเมื่อได้รับข้อตำหนิ หรือพบเจอความไม่ถูกต้อง หรือขั้นตอนการทำงานที่ไม่เหมาะสมของลูกน้อง

สุดท้ายเมื่อทำการพิจารณาถึงลักษณะของแรงงานในองค์กรธุรกิจโรงแรมที่มีอัตราการเข้าออกงานสูงแล้ว ก็พบว่า การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมมีความจำเป็นอย่างมากในการนำมาเป็นเครื่องมือเพื่อที่จะเก็บความรู้ของบุคลากรของโรงแรมไว้ก่อนจะสูญเสียไป รวมทั้งเป็นกระบวนการที่จะนำพาการจัดการความรู้ของโรงแรมให้เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเพื่อเป็นการลดต้นทุนที่สูงจากการที่ต้องทำการฝึกอบรมบ่อยครั้งให้พนักงานใหม่ด้วย (Yang & Wan, 2004; Hallin & Marnburg, 2008; Kim & Lee, 2010, 2013; Kim et al., 2013)

## สรุป

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ สามารถทำให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของตัวแปรที่ถูกนำมาใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์ หรือค่าพยากรณ์ตัวแปร หรือค่าอิทธิพลในงานต่างๆ อย่างหลากหลายบริบท และมีความใกล้เคียงกับงานชิ้นนี้ ซึ่งผลของการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ พบว่า ตัวแปรทั้งสามสามารถที่จะนำมาหาค่าความสัมพันธ์ หรือค่าพยากรณ์ตัวแปร หรือค่าอิทธิพลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งต่อมาเมื่อมีการทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อ การจัดการความรู้และการแบ่งปันความรู้ในองค์กรธุรกิจโรงแรม ทำให้พบว่า การแบ่งปันความรู้เปรียบเสมือนฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินการจัดการความรู้อันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาการสูญเสียความรู้ การลดต้นทุนที่สูงจากการที่ต้องทำการฝึกอบรมบ่อยครั้งให้พนักงานใหม่ และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับทางโรงแรมได้ จากข้อค้นพบของความสัมพันธ์ดังกล่าวจึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานงานการชิ้นนี้ที่มี บริบทของงานที่เป็นโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรี

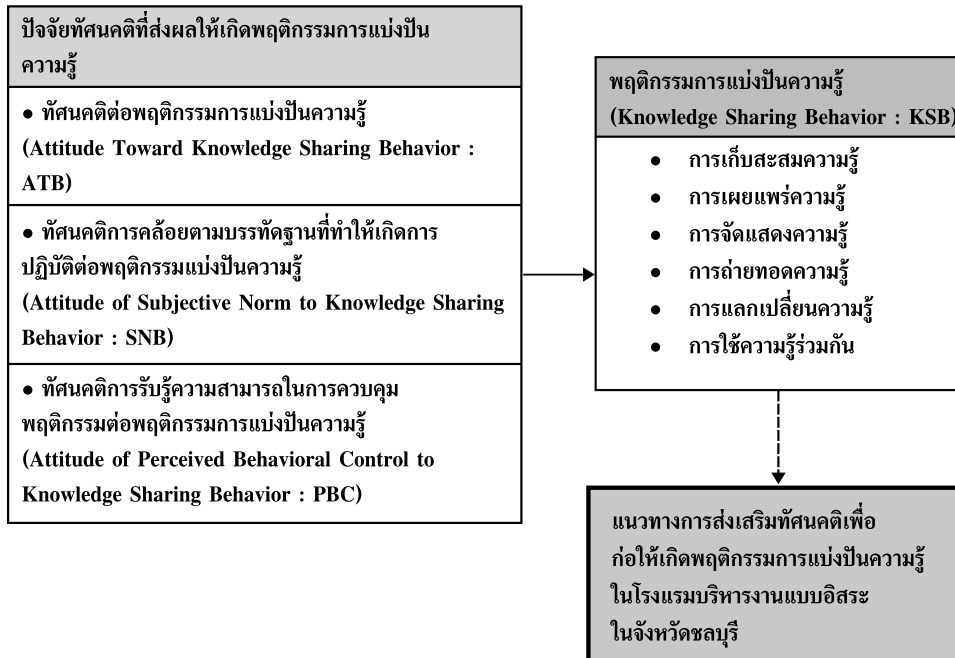
## วิธีการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาผ่านวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรในโรงแรมที่บริหารงานแบบอิสระ โดยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมให้มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิด นิยามเชิงปฏิบัติการ และบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้ โดยมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

### กรอบแนวคิดในงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมในเอกสารทางวิชาการ ตำรา รายงาน แนวคิด รวมทั้งศึกษาบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรม รวมถึงพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ สามารถนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมทัศนคติเพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรี



## นิยามเชิงปฏิบัติการ

ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรม หมายถึง ปัจจัยทางความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของบุคลากร ต่อสิ่งต่างๆ ที่สามารถรับรู้ได้ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 3 ปัจจัย ได้แก่

- ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (Attitude Toward Knowledge Sharing Behavior : ATB) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรที่มีต่อการแบ่งปันความรู้ ซึ่งส่งอิทธิพลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้

- ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (Attitude of Subjective Norm to Knowledge Sharing Behavior : SNB) หมายถึง การรับรู้ถึงบุคคลที่ตนเห็นเป็นแบบอย่างและสังคมรอบข้าง ให้ความสำคัญและสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดแนวโน้มในการเพิ่มพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้

- ทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (Attitude of Perceived Behavioral Control to Knowledge Sharing Behavior : PBC) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าตนเองมีความสามารถเพียงพอหรือไม่ที่จะปฏิบัติหรือควบคุมพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้

โดยนิยามเชิงปฏิบัติการทั้งสามปัจจัยในส่วนนี้ได้ถูกตีความหมายมาจากงานของ จูตีพัฒน์ พิษุทธาดาวงค์ (2548) โชคชัย ปิ่นเทศ (2550) รวงผึ้ง ทาซัง (2551) จารุวรรณ วิทยจรไพบุลย์ (2552) Ryu Ho และ Han (2003) Lin และ Lee (2004) Bock Zmud Kim และ Lee (2005) Hopple และ Orhun (2006) และ Cho zheng Li และ Su (2007) รวมทั้งจากหลักของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของ Ajzen (1991, 2002) ที่เคยได้ทำการศึกษาไว้ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับบริบทของการศึกษานี้

พฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing Behavior : KSB) หมายถึง การกระทำการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรไปยังเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 6 กิจกรรม ได้แก่

- การเก็บสะสมความรู้ (KSBks) หมายถึง การรวบรวมข้อมูลการดำเนินการให้บริการ และการดำเนินงานในโรงแรมที่เกิดขึ้นในการทำงานของตัวบุคลากรเอง ไปไว้ในแหล่งที่ง่ายต่อการค้นคว้ามาใช้ของเพื่อนร่วมงาน

- การเผยแพร่ความรู้ (KSBkd) หมายถึง การส่งผ่านข้อมูลการดำเนินการให้บริการ และการดำเนินงานในโรงแรมที่เกิดขึ้นในการทำงานของตัวบุคลากรเอง ไปยังเพื่อนร่วมงาน

- การจัดแสดงความรู้ (KSBke) หมายถึง การนำเสนอทักษะความสามารถ  
การจัดการงานโรงแรมของตัวบุคลากรเองให้มีความเด่นชัด และถ่ายทอดการสังเกตเห็นของเพื่อนร่วมงาน  
ผ่านช่องทางต่างๆ ในองค์กร

- การถ่ายทอดความรู้ (KSBkt) หมายถึง การส่งต่อข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการทำงาน  
โรงแรมที่ตัวบุคลากรเองได้มาจากการเสาะหาความรู้ด้วยวิธีต่างๆ ไปยังเพื่อนร่วมงาน

- การแลกเปลี่ยนความรู้ (KSBkex) หมายถึง การที่เหล่าบุคลากรต่างฝ่ายต่าง  
แบ่งปันข้อมูล หรือประสบการณ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในโรงแรม

- การใช้ความรู้ร่วมกัน (KSBkc) หมายถึง การที่เหล่าบุคลากรเชื่อมโยงความรู้ที่  
แต่ละคนมี และนำความรู้ที่เชื่อมโยงเหล่านั้นมารวมกันใช้ในการให้บริการหรือดำเนินงานใน  
โรงแรม

โดยนิยามเชิงปฏิบัติการทั้งหกกิจกรรมของพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ในส่วนนี้ได้ถูก  
ตีความหมายมาจากงานของ ซาญชัย วงศ์สิริสวัสดิ์ (2552) และ Petersen และ Poulfelt (2002)  
เพื่อให้มีความเหมาะสมกับบริบทของการศึกษานี้

โรงแรมบริหารงานแบบอิสระ หมายถึง โรงแรมที่เจ้าของบริหารงานเองโดยไม่มีส่วน  
ในลักษณะเครือข่ายหรือลักษณะเฟรนไชน์จากต่างประเทศ หรือไม่ได้มีการจ้างบริษัทบริหารจัดการ  
ธุรกิจโรงแรมมาดำเนินการแทน ที่ขึ้นทะเบียนโดยกรมการปกครองในเขตจังหวัดชลบุรี

บุคลากร หมายถึง พนักงาน หรือบุคคลที่ทำงาน หรือดำเนินงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่ต้อง  
รับผิดชอบในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรี ที่มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมโรงแรม  
ไม่น้อยกว่า 2 ปี

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประชากรเป็นบุคลากรในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี  
และกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี ที่มีประสบการณ์ใน  
อุตสาหกรรมโรงแรมไม่น้อยกว่า 2 ปี ซึ่งไม่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่ชัดจากอัตราการเข้า  
ออกงานที่สูง โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างทำในกรณีที่ ไม่ทราบจำนวนประชากรหรือไม่สามารถ  
นับจำนวนได้ ผ่านการใช้สูตรของ Cohen (1988) ที่

$$n = \frac{\lambda}{f^2}$$

โดย n แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม

$\lambda$  แทน ค่าที่ได้จากการเปิดตาราง  $\lambda$  table โดยการกำหนดค่า Power ค่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) และจำนวนตัวแปรทำนายที่ศึกษาในงานในที่นี้คือ กำหนดค่า Power ที่ 0.95 ค่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) ที่ 0.05 และจำนวนตัวแปรของที่ใช้ในงานศึกษาครั้งนี้ 3 ตัวแปร จะได้ค่า  $\lambda$  เท่ากับ 18.3366

$f^2$  แทน ค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size หรือ ES) ที่นำมาจากค่า Effect Size ของงานที่มีลักษณะปัจจัยในงานศึกษาเหมือนกันรวมถึงลักษณะของกลุ่มตัวอย่างใกล้เคียงกับงานชิ้นนี้ นำมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อให้ได้ค่า Effect Size ของงานชิ้นนี้ คือ 0.244488

เมื่อแทนค่าตามสูตรของ Cohen จะได้  $n = \frac{18.3366}{0.244488} = 75$  หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 75 ตัวอย่าง

### การสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่ชัดจากอัตราการเข้าออกงานที่สูง งานวิจัยชิ้นนี้จึงเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่างมากกว่า 1 วิธี หรือการเลือกตัวอย่างแบบผสมผสานเพื่อการได้มาซึ่งตัวแทนประชากรที่ดี

ขั้นที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะบุคลากรที่ทำงานในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี ที่มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมโรงแรมไม่น้อยกว่า 2 ปี เท่านั้น

ขั้นที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดให้เก็บเฉพาะโรงแรมที่มีการบริหารงานแบบอิสระ จำนวน 5 ที่ ที่ละ 15 ตัวอย่าง

ขั้นที่ 3 การเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวกหรือแบบบังเอิญ (Convenient or Accidental Sampling) โดยเก็บแต่ละที่ให้ครบจำนวนตัวอย่างของบุคลากรในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี

### เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ และพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี ซึ่งได้มีการตรวจสอบค่าความตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้สูตร IOC หาค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และหาค่าความเชื่อมั่นจากการนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบกับกลุ่มที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างวิจัย แล้วจึงนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของทั้งแบบสอบถามเท่ากับ 0.908 โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้มีค่าเกิน 0.70 ซึ่งถือว่ายอมรับได้จึงดำเนินการเก็บข้อมูลต่อไป

## ผลการวิจัย

### คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ	คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ			5. ระดับพนักงาน		
หญิง	43	57.3	แผนกปฏิบัติงาน	58	77.3
ชาย	32	42.7	ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป	11	14.7
			ผู้จัดการทั่วไป	6	8.0
			แผนกสนับสนุนการปฏิบัติการ	0	0
2. อายุ			6. หน่วยงาน		
28-37 ปี	33	44.0	ฝ่ายบริการห้องพัก	24	32.0
18-27 ปี	23	30.7	ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม	21	28.0
38-47 ปี	15	20.0	ฝ่ายการเงิน/จัดซื้อ/บัญชี	12	16.0
48 ปีขึ้นไป	4	5.3	ฝ่ายการตลาดและการขาย	8	10.7
			ฝ่ายวิศวกรรมและบำรุงรักษา	6	8.0
			ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	4	5.3
3. สถานภาพ			7. ประสบการณ์การทำงานรวมทั้งสิ้นในสายอาชีพงานโรงแรม		
โสด	38	50.7	2-10 ปี	45	60.0
สมรส	24	32.0	11-20 ปี	24	32.0
ไม่ประสงค์เปิดเผยสถานภาพ	13	17.3	21-30 ปี	6	8.0
			31 ปีขึ้นไป	0	0
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด			8. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงแรมปัจจุบันรวมทั้งสิ้น		
ปริญญาตรี	34	45.3	0-5 ปี	35	46.7
มัธยมศึกษา/ปวช.	18	24.0	6-10 ปี	21	28.0
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	14	18.7	11-15 ปี	11	14.7
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	9	12.0	16 ปีขึ้นไป	8	10.7



จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 75 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ บุคลากรของโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี ออกมาเป็นค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

1) คุณลักษณะด้านเพศ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 และเพศชายจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7

2) คุณลักษณะด้านอายุของบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรอยู่ในช่วงอายุ 28-37 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ลำดับต่อมา อยู่ในช่วงอายุ 18-27 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ต่อมา อยู่ในช่วง 38-47 ปี จำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 20 และส่วนน้อยอยู่ในช่วง 48 ปีขึ้นไปจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

3) คุณลักษณะด้านสถานภาพ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในสถานะ โสด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 ลำดับต่อมา คือ สถานะ สมรส จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 32 และมีผู้ไม่ประสงค์จะเปิดเผยสถานภาพจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3

4) คุณลักษณะด้านวุฒิการศึกษาสูงสุด พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ปริญญาตรีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 ลำดับต่อมาก็คือ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ลำดับต่อมาก็คือ ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12

5) คุณลักษณะด้านระดับพนักงาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในระดับแผนกปฏิบัติงานจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 77.3 ลำดับต่อมาก็คือ ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และ ผู้จัดการทั่วไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8

6) คุณลักษณะด้านหน่วยงาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ฝ่ายบริการห้องพัก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ลำดับต่อมา คือ ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ต่อมา คือ ฝ่ายการเงิน/จัดซื้อ/บัญชี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ต่อมา คือ ฝ่ายการตลาดและการขาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ต่อมา คือ ฝ่ายวิศวกรรมและบำรุงรักษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และอยู่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

7) คุณลักษณะด้านประสบการณ์การทำงานรวมทั้งสิ้นในสายอาชีพงานโรงแรม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานรวมทั้งสิ้นในสายอาชีพงานโรงแรมอยู่ในช่วง 2-10 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ต่อมาคือ ช่วง 11-20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 32 และช่วง 21-30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8

8) คุณลักษณะด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงแรมปัจจุบันในจังหวัดชลบุรีรวมทั้งสิ้นพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงแรมปัจจุบันรวมทั้งสิ้น อยู่ในช่วง 0-5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 ต่อมาคือ ช่วง 6-10 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ต่อมา คือ ช่วง 11-15 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และช่วง 16 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

### การวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้

ปัจจัยทัศนคติ	M	S.D.	ระดับความคิดเห็น
a) ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้	4.02	0.52	มาก
b) ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้	3.86	0.58	มาก
c) ทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้	4.03	0.53	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับ c) ทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ อยู่ในลำดับหนึ่งโดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (M = 4.03) รองลงมาคือ a) ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (M = 4.02) และ b) ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (M = 3.86) ตามลำดับ

## การวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้

พฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้	M	S.D.	ระดับความคิดเห็น
d) การเก็บสะสมความรู้	3.86	0.63	มาก
e) การเผยแพร่ความรู้	4.05	0.61	มาก
f) การจัดแสดงความรู้	3.71	0.70	มาก
g) การถ่ายทอดความรู้	3.87	0.63	มาก
h) การแลกเปลี่ยนความรู้	3.93	0.59	มาก
i) การใช้ความรู้ร่วมกัน	3.83	0.59	มาก
<b>รวม (พฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้)</b>	<b>3.88</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้อยู่ในระดับมาก ( $M = 3.88$ ) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของ e) การเผยแพร่ความรู้ อยู่ในลำดับหนึ่งโดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $M = 4.05$ ) รองลงมาคือรูปแบบของ h) การแลกเปลี่ยนความรู้ ( $M = 3.93$ ) ถัดไปคือ g) การถ่ายทอดความรู้ ( $M = 3.87$ ) ตามด้วย d) การเก็บสะสมความรู้ ( $M = 3.86$ ) ต่อด้วย i) การใช้ความรู้ร่วมกัน ( $M = 3.83$ ) และ f) การจัดแสดงความรู้ ( $M = 3.71$ ) มาเป็นลำดับสุดท้าย

## ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทัศนคติและพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้

ตารางที่ 6 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทัศนคติและพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้

ตัวแปร	KSB	ATB	SNB	PBC
พฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้(KSB)	1.000			
ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (ATB)	0.723**	1.000		
ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (SNB)	0.739**	0.688**	1.000	
ทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (PBC)	0.732**	0.664**	0.761**	1.000

หมายเหตุ : \*\* = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $p < 0.01$ ) และ \* = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $p < 0.05$ )

จาก สมมติฐานข้อ 1 ที่ได้เสนอว่าทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้

เมื่อพิจารณาตารางที่ 6 พบว่า ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $R = 0.723$ ) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 คือ ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ และพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กัน

จาก สมมติฐานข้อ 2 ที่ได้เสนอว่าทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้

เมื่อพิจารณาตารางที่ 6 พบว่า ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $R = 0.739$ ) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 คือ ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ และพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กัน

จาก สมมติฐานข้อ 3 ที่ได้เสนอว่าทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้

เมื่อพิจารณาตารางที่ 6 พบว่า ทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $R = 0.732$ ) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 คือ ทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ และพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กัน

### ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปร

ตัวแปร	KSB
	Adj $R^2 = 65.2$ ( $R = 0.816$ ) Std. Error of the Estimate = 0.307
ATB	.329**
SNB	.290*
PBC	.292*

หมายเหตุ : \*\* = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $p < 0.01$ ) และ\* = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $p < 0.05$ )

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยทัศนคติอันได้แก่ ทัศนคติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ และทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ สามารถที่จะพยากรณ์การเกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรีได้ 65.2% ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้และปัจจัยทัศนคติ มีค่าเท่ากับ 0.816 และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ 0.307 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน (B) เท่ากับ 0.329., 0.290 และ 0.292 ตามลำดับโดยสมการพยากรณ์จะได้จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 และ 0.05 นำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$KSB = 0.329 \text{ ATB} + 0.290 \text{ SNB} + 0.292 \text{ PBC}$$

จากสมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน แสดงให้เห็นว่า ถ้าทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (ATB) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้เพิ่มขึ้น 0.329 หน่วย ถ้าทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (SNB) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้เพิ่มขึ้น 0.290 หน่วย และถ้าทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (PBC) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้เพิ่มขึ้น 0.292 หน่วย

**ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปร จำแนกตามรูปแบบของพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้**

	KSBks	KSBkd	KSBke	KSBkt	KSBkex	KSBkc
ตัวแปร	Adj R <sup>2</sup> =	Adj R <sup>2</sup> =	Adj R <sup>2</sup> =	Adj R <sup>2</sup> =	Adj R <sup>2</sup> =	Adj R <sup>2</sup> =
	54.5	52.7	31.4	48.7	41.4	52.4
ATB	.310**	.097	.223	.324**	.313*	.391**
SNB	.105	.299*	.220	.255	.325**	.261
PBC	.404**	.396**	.210	.217	.071	.152

หมายเหตุ : \*\* = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p<0.01) และ \* = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p<0.05)

เมื่อทำการจำแนกพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ตามรูปแบบของพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ดังในตารางที่ 8 แล้ว แต่ละปัจจัยทางทัศนคติจะส่งผลให้เกิดรูปแบบของพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

1) พฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการเก็บสะสมความรู้ (KSBks) มีปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 ด้านด้วยกัน คือ ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (ATB) และทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (PBC) โดยทั้งสองด้านสามารถที่จะพยากรณ์การเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการเก็บสะสมความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรีได้ 54.5% ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ และปัจจัยทัศนคติ มีค่าเท่ากับ 0.738 และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ 0.437 ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ดังนี้

1.1) ถ้าด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (ATB) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่า จะมีแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการเก็บสะสมความรู้ (KSBks) เพิ่มขึ้น 0.310 หน่วย ตามสมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน

1.2) ถ้าด้านทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (PBC) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่า จะมีแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการเก็บสะสมความรู้ (KSBks) เพิ่มขึ้น 0.404 หน่วย ตามสมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$KSBks = 0.310 ATB + 0.404 PBC$$

2) พฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการเผยแพร่ความรู้ (KSBkd) มีปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 ด้านด้วยกัน คือ ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (SNB) และทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (PBC) โดยทั้งสองด้านสามารถที่จะพยากรณ์การเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการเผยแพร่ความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรีได้ 52.7% ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของ พฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ และปัจจัยทัศนคติ มีค่าเท่ากับ 0.726 และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ 0.427 ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ดังนี้

2.1) ถ้าด้านทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (SNB) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่า จะมีแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการเผยแพร่ความรู้ (KSBkd) เพิ่มขึ้น 0.299 หน่วย ตามสมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน

2.2) ถ้าด้านทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (PBC) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่า จะมีแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการเผยแพร่ความรู้ (KSBkd) เพิ่มขึ้น 0.396 หน่วย ตามสมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$KSBkd = 0.299 SNB + 0.396 PBC$$

3) พฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการจัดแสดงความรู้ (KSBke) ไม่มีปัจจัยทางทัศนคติที่ส่งผลหรือสามารถพยากรณ์การเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการจัดแสดงความรู้ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่ว่าจะเป็น ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (ATB) ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (SNB) หรือ ทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (PBC)

4) พฤติกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการถ่ายทอดความรู้ (KSBkt) มีปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียง 1 ด้าน คือ ทัศนคติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (ATB) โดยสามารถที่จะพยากรณ์การเกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการถ่ายทอดความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรีได้ 48.7% ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ และปัจจัยทัศนคติ มีค่าเท่ากับ 0.713 และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ 0.450 ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ดังนี้

ถ้าด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (ATB) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการถ่ายทอดความรู้ (KSBkt) เพิ่มขึ้น 0.324 หน่วย ตามสมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$KSBkt = 0.324 ATB$$

5) พฤติกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการแลกเปลี่ยนความรู้ (KSBkex) มีปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 ด้านด้วยกัน คือทัศนคติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (ATB) และ ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (SNB) โดยทั้งสองด้านสามารถที่จะพยากรณ์การเกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการแลกเปลี่ยนความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรีได้ 41.4% ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของ พฤติกรรมการแบ่งปันความรู้และปัจจัยทัศนคติ มีค่าเท่ากับ 0.643 และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ 0.459 ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ดังนี้

5.1) ถ้าด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (ATB) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการแลกเปลี่ยนความรู้ (KSBkex) เพิ่มขึ้น 0.313 หน่วย ตามสมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน

5.2) ถ้าด้านทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (SNB) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการแลกเปลี่ยนความรู้ (KSBkex) เพิ่มขึ้น 0.325 หน่วย ตามสมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$KSBkex = 0.313 ATB + 0.325 SNB$$

6) พฤติกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการใช้ความรู้ร่วมกัน (KSBkc) มีปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียง 1 ด้าน คือ ทัศนคติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (ATB) โดยสามารถที่จะพยากรณ์การเกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการใช้ความรู้ร่วมกันในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรีได้ 52.4% ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของ พฤติกรรม



การแบ่งปันความรู้ และปัจจัยทัศนคติ มีค่าเท่ากับ 0.724 และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ 0.414 ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ดังนี้

ถ้าด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ (ATB) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าจะมีแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้รูปแบบของการใช้ความรู้ร่วมกัน (KSBkc) เพิ่มขึ้น 0.391 หน่วย ตามสมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$KSBkt = 0.391 \text{ ATB}$$

## อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้มีการนำเอาผลจากการศึกษาวิจัยมาพิจารณาประกอบแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถอภิปรายผลการศึกษาโดยแบ่งตามแต่ละปัจจัยทัศนคติที่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงเรียนบริหารงานแบบอิสระ ดังนี้

### ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้

การศึกษาวิจัยนี้ได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เท่ากับ 0.723 ( $R = 0.723$ ) และ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ของงานที่ว่า ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ และพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กัน รวมทั้งผลการศึกษาในวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ ( $\beta = 0.329$ ) ซึ่งผลของการวิจัยมีความสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนที่กล่าวไว้ว่า ถ้าบุคคลมีทัศนคติทางบวกต่อการปฏิบัติพฤติกรรมนั้นๆ มากเท่าใด บุคคลนั้นย่อมมีแนวโน้มที่จะมีความคิดเห็นอันหนักแน่นที่จะปฏิบัติพฤติกรรมนั้นๆ หรือในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีทัศนคติทางลบต่อการปฏิบัติพฤติกรรมนั้นๆ มากเท่าใด บุคคลนั้นย่อมมีแนวโน้มที่จะมีความคิดเห็นอันหนักแน่นที่จะไม่ปฏิบัติพฤติกรรมนั้น (Ajzen, 1991; 2002) ซึ่งผลของปัจจัยในงานวิจัยชิ้นนี้มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยในงานของ Lin และ Lee (2004) Bock และ Kim (2002) Gagné (2009) Ryu Ho และ Han (2003) จารุวรรณ วิทขจรไพบุลย์ (2552) รวงผึ้ง ทาซ่าง (2551) โชคชัย ปั้นเทศ (2550) และจิตติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์ (2548) เช่นกัน

## ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้

การศึกษาวิจัยนี้ได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา พบว่าทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เท่ากับ 0.739 ( $R = 0.739$ ) ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุดในตัวแปรทั้งหมด ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ของงานวิจัยที่ว่าทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ และพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กัน รวมทั้งผลการศึกษาในวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัตินั้นส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ ( $\beta = 0.290$ ) ซึ่งผลของการวิจัยมีความสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนที่กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลรับรู้ถึงบุคคลที่ตนเห็นเป็นแบบอย่างและสังคมรอบข้างเขาให้ความสำคัญและสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมนั้นๆ แล้ว บุคคลก็จะมีแนวโน้มในการเกิดพฤติกรรมนั้นๆ โดยคาดหวังว่าหากเขามีการทำพฤติกรรมนั้นๆ แล้วจะได้รับผลของการกระทำในทางบวก อย่างเช่น ได้รับการยกย่องชมเชยจากบุคคลที่เขาเห็นเป็นแบบอย่างหรือสังคมรอบข้าง เนื่องจากเป็นบุคคลที่มีความสำคัญและมีความใกล้ชิดกับตัวเขา จึงมีอิทธิพลต่อการคล้อยตามของเขา (Ajzen, 1991, 2002) ซึ่งผลของปัจจัยในงานวิจัยชิ้นนี้มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยในงานของ Gagné (2009) Lin และ Lee (2004) Ryu และคณะ (2003) Bock และ Kim (2002) จารุวรรณ วิทยขจรไพบุลย์ (2552) รวงผึ้ง ทาซัง (2551) โชคชัย ปั้นเทศ (2550) และ จูตีพัฒน์ พิชญธาดาพงศ์ (2548) เช่นกัน

## ทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้

การศึกษาวิจัยนี้ได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา พบว่าทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เท่ากับ 0.732 ( $R = 0.732$ ) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ของงานวิจัยที่ว่า ทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ และพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กัน รวมทั้งผลการศึกษาในวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมนั้นส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ ( $\beta = 0.292$ ) ซึ่งผลของการวิจัยมีความสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรม

ตามแผนที่กล่าวไว้ ถ้าบุคคลนั้นสามารถที่จะรับรู้ได้ว่าเขาสามารถที่จะควบคุมการปฏิบัติพฤติกรรมนั้นได้มาก บุคคลก็ย่อมมีแนวโน้มที่จะมีความคิดเห็นที่หนักแน่นที่จะทำพฤติกรรมนั้นมาก ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลนั้นสามารถที่จะรับรู้ได้ว่าเขาไม่สามารถที่จะควบคุมการปฏิบัติพฤติกรรมนั้นได้ บุคคลก็ย่อมมีแนวโน้มที่จะมีความคิดเห็นที่หนักแน่นที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้นมากเช่นเดียวกัน (Ajzen, 1991, 2002) ซึ่งผลของปัจจัยในงานวิจัยชิ้นนี้มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยในงานของ Lin และ Lee (2004) Ryu และคณะ (2003) จารุวรรณ วิทย์จรไพบุลย์ (2552) รวงผึ้ง ทาซัง (2551) และจิตติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์ (2548) เช่นกัน

จากผลของทั้งสามสมมติฐานทำให้เห็นถึงความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณในหัวข้อของการจัดการความรู้และการแบ่งปันความรู้ในองค์กรธุรกิจโรงแรมที่ปัจจัยทั้งสามไม่ว่าจะเป็นทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ ทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ และทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ กับพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ที่สัมพันธ์ ตัวอย่างเช่น ความกังวลของบุคลากรของโรงแรมที่จะต้องทำการแบ่งปันทักษะการดำเนินงานของตนเองในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในโรงแรมของตน ซึ่งเกิดจากความไม่มั่นใจในศักยภาพของคนที่ทำการแบ่งปันทักษะหรือความรู้ที่ตนมี หรือการที่หัวหน้างานจะทำการแบ่งปันความรู้ของตนก็ต่อเมื่อได้รับข้อต่าหนิ หรือพบเจอความไม่ถูกต้อง หรือขั้นตอนการทำงานที่ไม่เหมาะสมของลูกน้อง ทำให้การแบ่งความรู้ที่เกิดขึ้นไม่ได้มาจากความตั้งใจที่จะแบ่งปัน และได้รับความรู้เพียงส่วนหนึ่งของความรู้ที่เขามีเท่านั้น ซึ่งจะทำให้ไม่เพียงพอต่อการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลใ้บังคับบัญชาทำตามได้อย่างศรัทธาเป็นต้น

## ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมทัศนคติเพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรี

จากผลการศึกษาสามารถเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมทัศนคติเพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรี ที่จะนำไปสู่การลดการสูญเสียความรู้ที่ทางโรงแรมบริหารงานแบบอิสระต้องเผชิญจากอัตราการเข้า-ออกงานที่สูงของบุคลากรได้ว่า โดยหากโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรีต้องการที่จะทำการส่งเสริมปัจจัยทัศนคติที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมตนเองให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแล้ว ทางโรงแรมจะต้องทำการส่งเสริมปัจจัยทัศนคติด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้มาเป็นอันดับแรก ตามด้วยการส่งเสริมปัจจัยทัศนคติด้านทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้เป็นลำดับรองลงมา และการส่งเสริมปัจจัยทัศนคติด้านทัศนคติการคล้อยตาม

บรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้เป็นลำดับสุดท้าย ตามความ สะดวกด้านงบประมาณของโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรี

รวมทั้งเมื่อทำการจำแนกพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้เป็นแต่ละรูปแบบแล้ว สามารถที่จะ ทำการบ่งชี้ได้ว่ารูปแบบใดบ้างของพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ที่โรงแรมควรจะเตรียมสภาพแวดล้อม ในองค์กรหรือออกแบบการดำเนินงาน เพื่อรองรับพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ในรูปแบบนั้นๆ ควบคู่ไปกับแนวทางการส่งเสริมทัศนคติแต่ละแนว โดยสามารถวิเคราะห์ ได้ดังนี้

ปัจจัยทัศนคติด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการ แบ่งปันความรู้อยู่ 4 รูปแบบ คือ การใช้ความรู้ร่วมกัน การถ่ายทอดความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการเก็บสะสมความรู้ ตามลำดับ เพราะฉะนั้นทางโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัด ชลบุรีจึงควรที่จะเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวยต่อการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปัน ความรู้แต่ละรูปแบบ

ปัจจัยทัศนคติด้านทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรม กรรมการแบ่งปันความรู้ ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้อยู่ 2 รูปแบบ คือ การแลกเปลี่ยน ความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ตามลำดับ เพราะฉะนั้นทางโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัด ชลบุรีจึงควรที่จะเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวยต่อการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปัน ความรู้แต่ละรูปแบบ

ปัจจัยทัศนคติด้านทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรม กรรมการแบ่งปันความรู้ ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้อยู่ 2 รูปแบบ คือ การเก็บสะสมความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ตามลำดับ เพราะฉะนั้นทางโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรีจึง ควรที่จะเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวยต่อการเกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปัน ความรู้แต่ละรูปแบบ

จากข้อมูลข้างต้นเมื่อนำมาผนวกกับการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ทำให้สามารถนำเสนอแนวทาง การส่งเสริมทัศนคติเพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระ ในจังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นป้องกันและลดการสูญเสียความรู้ที่ทางโรงแรมต้องเผชิญจากอัตราการ เข้า-ออกงานที่สูงของบุคลากร ซึ่งถือได้ว่าเป็นคุณลักษณะเฉพาะของการดำเนินธุรกิจโรงแรม ได้ทั้งสิ้น 3 แนวทาง สามารถเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. แนวทางการส่งเสริมทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรม กรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรี โดยการสร้างพฤติกรรมกรรมการ แบ่งปันความรู้จากส่งเสริมการมีทัศนคติที่ดีและเป็นไปในทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ของบุคลากร

และการแสดงถึงผลของการนำเอาองค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน รวมทั้งแก้ไขปัญหาที่เผชิญอยู่ได้

2. แนวทางการส่งเสริมทัศนคติการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรี โดยการพัฒนาให้พนักงานมีประสบการณ์ตรงที่ประสบความสำเร็จในการแบ่งปันความรู้ และการฝึกฝนให้บุคลากรโรงแรมมีความรู้ มีทักษะ (สมรรถนะ) หรือความสามารถในด้านต่างๆ ที่จำเป็นต่อการแบ่งปันความรู้

3. แนวทางการส่งเสริมทัศนคติการคล้อยตามบรรทัดฐานที่ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระในจังหวัดชลบุรี โดยการพัฒนาสนับสนุน และการสร้างการรับรู้ของบุคลากรต่อบุคคลที่เขาเห็นเป็นแบบอย่างและสังคมรอบข้าง ในพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ ผนวกกับผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้นำในโรงแรมจะต้องสร้างตนเองให้เป็นแบบอย่างหรือเป็นตัวอย่างที่ดีในการแสดงพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ให้กับบุคลากร รวมทั้งควรที่จะส่งเสริมและสนับสนุนอย่างจริงจังต่อการเสริมสร้างและปลูกฝังพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรในโรงแรมด้วยการสร้างวัฒนธรรม สภาพแวดล้อม และบรรยากาศต่างๆ ให้เอื้ออำนวยต่อการแบ่งปันความรู้ รวมไปถึงการเปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็น ให้คำยกย่องชมเชยเมื่อบุคลากรในโรงแรมของเขาแสดงการแบ่งปันความรู้ที่เหมาะสมด้วย ไม่เพียงเท่านั้น ควรจะมีการโน้มน้าวให้เหล่าบุคลากรทุกคนให้ความร่วมมือกันในการแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อสร้างบรรยากาศในฝ่ายงานมีการทำงานเป็นทีม และช่วยเหลือเอื้ออาทรกัน

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตในการศึกษาที่จำกัดในหลายๆ ด้าน ฉะนั้น หากมีผู้สนใจศึกษาวิจัยในลักษณะนี้ต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มบุคลากรในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระของจังหวัดชลบุรี ดังนั้น การทำการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรที่จะมีการศึกษาวิจัยในจังหวัดอื่นๆ ที่เป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญ หรือมีอัตราการเข้าออกงานในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สูงใกล้เคียงกับจังหวัดชลบุรี ซึ่งอาจจะได้ผลการวิจัยที่แตกต่างไปตามสภาพของแต่ละพื้นที่

2) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มบุคลากรในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระโดยรวม ดังนั้น การทำการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรที่จะมีการศึกษาวิจัยโดยการลงรายละเอียดในแต่ละระดับโรงแรม

3) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการมุ่งเน้นในการศึกษาเฉพาะปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรที่จะมีการศึกษาในปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงแรมบริหารงานแบบอิสระ

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณความกรุณาและการอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โชคชัย สุเวชวัฒนกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความกรุณาในการให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ความเมตตาและข้อคิดต่างๆ รวมทั้งแรงสนับสนุน การให้ความช่วยเหลือ และกำลังใจจากครอบครัว และเพื่อนๆ ทุกคน ซึ่งเป็นแรงผลักดันช่วยให้การดำเนินการทำงานผ่านพ้นไปด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการพิจารณาคัดเลือกงานวิจัยชิ้นนี้ในการรับทุนสนับสนุนการทำและการตีพิมพ์วิทยานิพนธ์ จากเงินงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (ม.ป.ป.). รายชื่อโรงแรม และสถานประกอบการที่ได้รับอนุญาต. ค้นวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2558, จากส่วนรักษาความสงบเรียบร้อย 3 สำนักการสอบสวนและนิติการ [http://wangchaiya.dopa.go.th/certificate/thai\\_map.php](http://wangchaiya.dopa.go.th/certificate/thai_map.php)
- กองวิจัยตลาดแรงงาน. (2555). การสำรวจการเข้า-ออกงานและความต้องการแรงงาน 2555 ค้นวันที่ 7 เมษายน 2557 จาก <http://www.mol.go.th/academician/news-1>
- กองวิจัยตลาดแรงงาน. (2556). การสำรวจการเข้า-ออกงานและความต้องการแรงงาน 2556 ค้นวันที่ 7 เมษายน 2557 จาก <http://www.mol.go.th/academician/news-1>
- กิริติ ยศยิ่งยง. (2550). การจัดการความรู้ในองค์กร และกรณีศึกษา. กรุงเทพมหานคร: บริษัท มิสเตอร์ ก๊อปปี้ (ประเทศไทย) จำกัด.
- จารุวรรณ วิทัยจรรยาไพบูลย์. (2552). การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ABC จำกัด. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การศึกษาค้นคว้าอิสระ/Independent Study), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2554). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน The 4<sup>th</sup> International HR Conference 2011, กรุงเทพมหานคร, ประเทศไทย.

- จัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2555). คุณภาพบริการ : ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 4(18).
- ชาญชัย วงศ์ศิริสวัสดิ์. (2552). *การพัฒนากลยุทธ์ส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาสังกัดสำนักคณะกรรมการการอาชีวศึกษา*. (ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต), สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพมหานคร.
- โชคชัย ปั้นเทศ. (2550). *เจตคติต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในการพยากรณ์พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ จากกรณีศึกษาของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด*. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ การค้นคว้าแบบอิสระ), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- โชคชัย สุเวชวัฒนกุล. (2556). *การจัดการความรู้ (Knowledge Management)*. เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชา การพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ. กรุงเทพมหานคร: คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์. (2548). *พฤติกรรมการณ์แลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานศึกษาตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน : กรณีศึกษาบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)*. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยานิพนธ์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ต่อลาภ ประภัสสรานนท์. (2552). *ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานและองค์กรในธุรกิจโรงแรมในระดับ 4 และ 5 ดาวภายในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยานิพนธ์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บดีนทร์ วิจารณ์. (2547). *การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ปกรณ ล้อมโยธิน. (2555). *ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย*. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ดุษฎีนิพนธ์), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ประศาสน์ นิยม. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ขององค์การธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย*. (บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต ดุษฎีนิพนธ์), มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). *การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.

- พัชรินทร์ กীরติวินิจกุล; นิตยา ทวีชีพ และวรรณวิภา จัตตชัย. (2553). ความต้องการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัย มสค สาขามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(1).
- มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด; นกุล เครือฟู; อัครพงศ์ อันทอง และนิมิต นิมิตรเกียรติไกล. (2553). *ศักยภาพของอุตสาหกรรมโรงแรม ในจังหวัดท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย*. เชียงใหม่: สถาบันศึกษานโยบายสาธารณะ.
- รวงผึ้ง ทาซ่าง. (2551). *ปัจจัยทำนายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้*. (พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต การศึกษาค้นคว้าอิสระ), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ลินดา เฟงสุวรรณ. (2550). *ประสิทธิผลของสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดพลังงานในอาคาร กรณีศึกษา นักศึกษาปริญญาโทภาคปกติ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการสิ่งแวดล้อม)), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ศูนย์บูรณาการพัฒนามนุษย์ iHDC. (2556). *มนุษย์เป็นทรัพย์สิน หรือ ทรัพยากรทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม*. ค้นวันที่ 4 เมษายน, 2557, จาก [https://www.facebook.com/permalink.php?id=133230516687029&story\\_fbid=635364416473634](https://www.facebook.com/permalink.php?id=133230516687029&story_fbid=635364416473634)
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2554, 19 กรกฎาคม). Road Map วิชาชีพท่องเที่ยว ไทยเตรียมพร้อมสู่เสรีแรงงานอาเซียน, *มติชน ออนไลน์*. ค้นวันที่ 04 เมษายน 2557, จาก [http://www.matichon.co.th/news\\_detail.php?newsid=1310980045&grpId=&catid=02&subcatid=0200](http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1310980045&grpId=&catid=02&subcatid=0200)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี. (2554). *รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี กระทรวงแรงงาน ค้นวันที่ 7 เมษายน 2557 จาก <http://chonburi.mol.go.th/situation>
- สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี. (2555). *รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี กระทรวงแรงงาน ค้นวันที่ 3 มีนาคม 2557, จาก <http://chonburi.mol.go.th/situation>



- สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี. (2556). *รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี กระทรวงแรงงาน ค้นวันที่ 31 มีนาคม 2557, จาก <http://chonburi.mol.go.th/situation>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2551). *เดือนภัยแนวโน้มสาขาธุรกิจบริการ โรงแรมและภัตตาคาร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2553). *ผลการศึกษาศาสนาการณัฐกิจ โรงแรมและที่พัก ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2555*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- สุพัตรา สร้อยเพชร. (2553). *การจัดการการโรงแรม*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์, จิรประภา อัครบวร, จารุวรรณ ยอดระฆัง และอนุชาติ เจริญวงศ์มิตร. (2552). *การจัดการความรู้*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สุวรรณา วิริยะประยูร. (2555). *พฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน*. ค้นวันที่ 3 มีนาคม 2557, จาก [http://www.hss.moph.go.th/KM/upload\\_file/data1/hdd1.pdf](http://www.hss.moph.go.th/KM/upload_file/data1/hdd1.pdf)
- อารี หลวงนา. (2548). การจัดการความรู้ในการจัดการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ. *วารสารครุทัศน์*, 19(9), 30-52

## References

- A problem shared: following in the footsteps of Marriott and Ritz Carlton. (2005). *Strategic Direction*, **21**(5), 15-17. doi:10.1108/02580540510594002.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, **50**(2), 179-211.
- Ajzen, I. (2002). Constructing a TPB questionnaire: Conceptual and methodological considerations. Retrieved 6 December 2557.
- Al-Alawi, A. I., Al-Marzooqi, N. Y., & Mohammed, Y. F. (2007). Organizational Culture and Knowledge Sharing: Critical Success Factors. *Journal of knowledge management*, **11**(2), 22-42.
- Bock, G. W, & Kim, Y. G. (2002). Breaking the myths of rewards: an exploratory study of attitudes about knowledge sharing. *Information Resources Management Journal (IRMJ)*, **15**(2), 14-21.
- Bock, G. W, Zmud, R. W., Kim, Y. G., & Lee, J. N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS quarterly*, 87-111.
- Cho, N. J., Li, G. Z., & Su, C. J. (2007). An Empirical Study on the Effect of Individual Factors on Knowledge Sharing by Knowledge Type. *Journal of Global Business & Technology*, **3**(2).
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2<sup>nd</sup> ed.). Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Dalkir, K. (2005). *Knowledge management in theory and practice*. United States of America: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). Working knowledge: Managing what your organization knows. *Harvard Business School Press, Boston, MA*.
- Department of Provincial Administration. (n.d.). List of hotels and the Enterprises had a Licensed. Retrieved 01/02/2015, from Order Maintenance Division III. Investigation and Legal Affairs Bureau. [http://wangchaiya.dopa.go.th/certificate/thai\\_map.php](http://wangchaiya.dopa.go.th/certificate/thai_map.php) (in thai)

- Drucker, P. F. (1988). The coming of the new organization. *Harvard business review on Knowledge Management*.
- Gagné, M. (2009). A model of knowledge-sharing motivation. *Human Resource Management*, **48**(4), 571-589. doi: 10.1002/hrm.20298
- Gill, J., & Johnson, P. (2002). *Research methods for managers*: Sage.
- Hallin, C. A., & Marnburg, E. (2008). Knowledge management in the hospitality industry: A review of empirical research. *Tourism Management*, **29**(2), 366-381. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2007.02.019>
- Hansen, T. M., Tierney, T., Prokesch, S. E., Nohria, N., & Cerny, K. (2004). *Creating a Strategy to Manage Knowledge* (ประไพ จรุงนารล & วีรวิธ มาพะศิริรานนท์, Trans.). England: Harvard Business School Publishing.
- Hopple, J., & Orhun, E. (2006). *Knowledge Sharing in a Community of Practice*. Paper presented at the International Conference on Human and Economic Resources.
- Hsu, M. H., Ju, Teresa L., Yen, C. H., & Chang, C. M. (2007). Knowledge sharing behavior in virtual communities: The relationship between trust, self-efficacy, and outcome expectations. *International Journal of Human-Computer Studies*, **65**(2), 153-169. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhcs.2006.09.003>.
- Institute Thailand Development Research. (2011, 19/07). Road Map of Tourism Worker for Thailand Preparing to ASEAN, matichon online. Retrieved 04/04/2014, from [http://www.matichon.co.th/news\\_detail.php?newsid=1310980045&grpId=&catid=02&subcatid=0200](http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1310980045&grpId=&catid=02&subcatid=0200). (in thai)
- Integrated Human Development Center. (2013). In hospitality Bussiness, Human is an assets or a resources in the hospitality business. Retrieved 07/04, 2014, from [https://www.facebook.com/permalink.php?id=133230516687029&story\\_fbid=635364416473634](https://www.facebook.com/permalink.php?id=133230516687029&story_fbid=635364416473634). (in thai)
- Kanjanasilanon, C. (2010). Human Resource Development Guidelines for Three Star Rated Hotels in Bangkok, Thailand. Paper presented at The 4<sup>th</sup> International HR Conference 2011, Bangkok, Thailand. (in thai)

- Kanjanasilanon, C. (2011). Service Quality: The Needs of Human Resource Quality Development in Hotel Business. *Songklanakarin Journal of Social Sciences & Humanities*, 4(18). (in thai)
- Kaosa-ard, M., Kruefoo, N., Unthong, A., & Nimitkeatkai, N. (2010). The potential of hotel industry in Major Tourist Destinations, Thailand. Chiang Mai: Public Policy Studies Institute. (in thai)
- Keyes, J. (2008). *Identifying the barriers to knowledge sharing in knowledge intensive organizations*. (Doctorate Doctoral dissertation), Northcentral University, Prescott Valley, Arizona.
- Kim, T. T., & Lee, G. H. (2010). Examining social capital and knowledge sharing as antecedents of service innovativeness and business performance in the hotel industry: an application of the resource-based view (RBV) theory. *Journal of Tourism Sciences*, 34(7), 13-36.
- Kim, T. T., & Lee, G. H. (2013). Hospitality employee knowledge-sharing behaviors in the relationship between goal orientations and service innovative behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 34(0), 324-337. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.04.009>
- Kim, T. T., Lee, G. H., Paek, S. Y., & Lee, S. G. (2013). Social capital, knowledge sharing and organizational performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(5), 683-704. doi:10.1108/IJCHM-Jan-2012-0010.
- Kirativinitgul, P., Thawecheep, N., & Chathuchai, W. (2010). The Need of the Proficiency Development in Hotel Personnel of Rajabhat Universities in Bangkok. *SDU Research Journal Humanities and Social Sciences*, 7(1). (in thai)
- Labor Market Research Division. (2012). *The survey of Turnover and Labour Demand in 2012* Retrieved 07/04/2014, from <http://www.mol.go.th/academician/news-1> (in thai)
- Labor Market Research Division. (2013). *The survey of Turnover and Labour Demand in 2013* Retrieved 07/04/2014, from <http://www.mol.go.th/academician/news-1> (in thai)

- Liebowitz, J. (2001). Knowledge management and its link to artificial intelligence. *Expert systems with applications*, 20(1), 1-6.
- Limyothin, P. (2012). *The Structural Equation Model of Factors Influencing Intention to Quit of Hotel Staff in Thailand*. (Doctor of Philosophy Thesis), Prince of Songkla University, Songkla. Retrieved from <http://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/8845/1/365501.pdf> (in thai)
- Lin, H. F., & Lee, G. G. (2004). Perceptions of senior managers toward knowledge-sharing behaviour. *Management Decision*, 42(1), 108-125.
- Luangna, A. (2005). *Knowledge Management about Practical Knowledge Management*. Journal of Education Review, 19(9), 30-52. (in thai)
- National Statistical Office. (2012). *The 2012 Survey on Hotel and Guest House Businesses*. Bangkok: Ministry of information and Communication Technology. (in thai)
- Niyom, P. (2012). *Factors Affecting Knowledge Sharing of Large Business Firms in Thailand*. (Doctor of Business Administration Dissertation), Dhurakij Pundit University, Bangkok. (in thai)
- Office of the National Economics and Social Development Board. (2012). *THE ELEVENTH NATIONAL ECONOMIC AND SOCIAL DEVELOPMENT PLAN*. Bangkok: Office of the National Economics and Social Development Board. (in thai)
- Pengsuwan, L. (2007). *Effective of Printed Media in Promoting In-Building Energy Saving Behavior: A Case Study of Graduate Students of the National Institute of Development Administration (NIDA)*. (Master of Science (Environmental Management)), National Institute of Development Administration (NIDA), Bangkok. (in thai)
- Perez, J. R., & de Pablos, P. O. (2003). Knowledge management and organizational competitiveness: a framework for human capital analysis. *Journal of Knowledge Management*, 7(3), 82-91.
- Petersen, N. J., & Poulfelt, F. (2002). Knowledge management in action: A study of knowledge management in management consultancies. *Developing knowledge and value in management consulting*, 2, 463-490.

- Pichayathadapong, T. (2005). *Employees' Knowledge Sharing Behavior Based on the Theory of Planned Behavior Investigation: A Case Study of the Siam Cement Public Company Limited* (Master of Business Administration Thesis), Thummasat University, Bangkok. (in thai)
- Prapatsaranon, T. (2009). *Factor Affecting Job Satisfaction: A study of Employees in Four and Five Star Hotel in Bangkok, Thailand.* (Master of Science Thesis), Thummasat University, Bangkok. (in thai)
- Provincial Labour Office in Chonburi. (2011). *Report of labor in Chonburi.* Chonburi: Provincial Labour Office in Chonburi. Retrieved 07/04, 2014, from <http://chonburi.mol.go.th/situation> (in thai)
- Provincial Labour Office in Chonburi. (2012). *Report of labor in Chonburi.* Chonburi: Provincial Labour Office in Chonburi. Retrieved 03/03, 2014, from <http://chonburi.mol.go.th/situation> (in thai)
- Provincial Labour Office in Chonburi. (2013). *Report of labor in Chonburi.* Chonburi: Provincial Labour Office in Chonburi. Retrieved 31/03, 2014, from <http://chonburi.mol.go.th/situation> (in thai)
- Punted, C. (2007). *Attitudes Toward Knowledge Sharing and Perception of Organization Support in Predicting the Knowledge Sharing Behavior: A Case Study of the Siam Cement (Lampang) Co., Ltd.* (Master of Science (Industrial and Organizational Psychology) Independent Study), Chiang Mai University, Chiang Mai. (in thai)
- Riensavapak, S., Akaraborworn, C., Yodrakang, J. and Charoenwongmit, A. (2009). *Knowledge management.* Bangkok: Office of the Public Sector Development Commission Thailand. (in thai)
- Romer, P. M. (1998). Two strategies for economic development: using ideas and producing ideas. *The strategic management of intellectual capital*, 211-238.
- Ruppel, C. P., & Harrington, S. J. (2001). Sharing knowledge through intranets: a study of organizational culture and intranet implementation. *Professional Communication, IEEE Transactions on*, 44(1), 37-52.

- Ryu, S. W., Ho, S. H., & Han, I. G.. (2003). Knowledge sharing behavior of physicians in hospitals. *Expert Systems with Applications*, 25(1), 113-122. doi: [http://dx.doi.org/10.1016/S0957-4174\(03\)00011-3](http://dx.doi.org/10.1016/S0957-4174(03)00011-3)
- Sroyprth, S. (2010). *Hotel Management*. Khonkaen: Khonkaen University. (in thai)
- Suveatwatanakul, C. (2013). *Knowledge Management. Document for teaching in Human Capital Development for Tourism and Hospitality Businesses*. Bangkok: The Graduate School of Tourism Management. National Institute of Development Administration. (in thai)
- Teece, D. J. (2000). Strategies for managing knowledge assets: the role of firm structure and industrial context. *Long range planning*, 33(1), 35-54.
- Thachang, R. (2008). *Predicting factors of knowledge sharing among nurses in hospitals participating in knowledge management project*. (Master of Nursing Science (Nursing Administration) Independent Study), Chiang Mai University, Chiang Mai. (in thai)
- The Office of SMEs Promotion (OSMEP). (2008). *Warning of Trending toward Hotels and Restaurants*. Bangkok: The Office of SMEs Promotion (OSMEP). (in thai)
- The Office of SMEs Promotion (OSMEP). (2010). *The Results of Hotel Businesses Situation in Bangkok and Chonburi*. Bangkok: The Office of SMEs Promotion (OSMEP) Retrieved from <http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments/White%20Paper/2552-new/chapter-7.pdf> (in thai)
- Vichienpanya, P. (2004). *Knowledge Management: Fundamentals and Applied*. Bangkok: Expernet Co., Ltd. (in thai)
- Vijaan, B. (2004). *Knowledge management in action*. Bangkok: Expernet Co., Ltd. (in thai)
- Viriyaprayoon, S. (2012). *Knowledge Sharing Behavior Based on the Theory of Planned Behavior*. Retrieved from [http://www.hss.moph.go.th/KM/upload\\_file/data1/hdd1.pdf](http://www.hss.moph.go.th/KM/upload_file/data1/hdd1.pdf) (in thai)
- Wickert, A., & Herschel, R. (2001). Knowledge-management issues for smaller businesses. *Journal of Knowledge Management*, 5(4), 329-337. doi:10.1108/13673270110411751

- Witayakajornpaiboon, J. (2009). *Knowledge Sharing of ABC Asset Management Co., Ltd's Employees*. (Master of Business Administration Independent Study), Kasetsart University, Bangkok. (in thai)
- Wongsirasawat, C. (2009). *Strategic Development for Enhancing Knowledge Sharing of Personnel in Institutes under Jurisdiction of the Office of Vocational Education Commission*. (Doctor of Philosophy), King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Bangkok. (in thai)
- Yang, J. T., & Wan, C. S. (2004). Advancing organizational effectiveness and knowledge management implementation. *Tourism Management*, **25**(5), 593-601. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2003.08.002>
- Yang, J. T. (2004). Job-related knowledge sharing: comparative case studies. *Journal of Knowledge Management*, **8**(3), 118-126. doi: doi:10.1108/13673270410541088
- Yang, J. T. (2007). The impact of knowledge sharing on organizational learning and effectiveness. *Journal of Knowledge Management*, **11**(2), 83-90. doi: doi:10.1108/13673270710738933.
- Yang, J. T. (2010). Antecedents and consequences of knowledge sharing in international tourist hotels. *International Journal of Hospitality Management*, **29**(1), 42-52. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.05.004>
- Yosyingyong, K. (2007). *Knowledge Management in Organization & Case Study*. Bangkok: MisterKopy®. (in thai)