

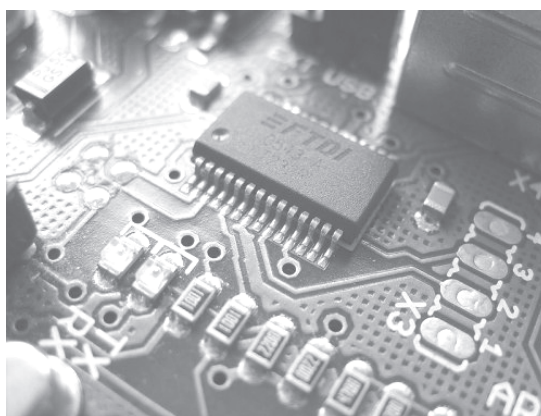
การสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจ การเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

THE SURVEY OF FACTORS AFFECTING KNOWLEDGE TRANSFER: FINANCIAL BUSINESS INDUSTRY AND ELECTRICAL AND ELECTRONICS INDUSTRY

สุกฤตา แท่งเพชร*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการส่งผลของปัจจัย ได้แก่ ชื่อเสียงที่ดี แรงจูงใจ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน ความไว้วางใจระหว่างกัน การสนับสนุนของผู้บริหารองค์กร และการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และเปรียบเทียบระดับการถ่ายโอนความรู้และระดับปัจจัยระหว่างสองอุตสาหกรรมว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร ประชากรสำหรับการวิจัย คือ องค์กรในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินจำนวน 112 องค์กร มีแบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ผลจำนวน 65 ชุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 และองค์กรในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 335 องค์กร มีแบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ผลจำนวน 94 ชุด คิดเป็นร้อยละ 28.2 สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติทดสอบ t และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



* นิสิตในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความไว้วางใจระหว่างกัน ส่งผลทางบวกด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย .350 ปัจจัยการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรส่งผลทางบวกด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย .488 ต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน สำหรับปัจจัยชื่อเสียงที่ดี แรงจูงใจ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน และการสนับสนุนของผู้บริหารองค์กร พบว่า ไม่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลทางบวกด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย .089 ปัจจัยการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันส่งผลทางบวกด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย .056 ปัจจัยการสนับสนุนของผู้บริหารองค์กรส่งผลทางบวกด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย .112 และปัจจัย

การมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรส่งผลทางบวกด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย .101 ต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับปัจจัยชื่อเสียงที่ดี และความไว้วางใจระหว่างกันไม่ส่งผลต่อการ ถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ระดับการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินแตกต่างกับระดับการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันและความไว้วางใจระหว่างกัน

คำสำคัญ : การถ่ายโอนความรู้/ อุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน/ อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

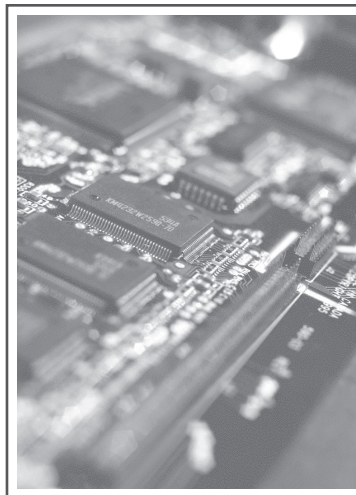


Abstract

The objective of this research is to study the factors which are composed of good reputation, motivation, social interaction, management support, and learning orientation affecting knowledge transfer in financial business industry and electrical and electronics industry, also, to compare the difference of knowledge transfer and factors in two industries. The population of this research were 112 organizations in financial business industry and 65 organizations were received the questionnaire. The usable response rate was 58.0 percent. The other population of this research were 335 organizations in electrical and electronics industry and 94 organizations were received. The usable response rate was 28.2 percent. Data analysis includes T-test and Multiple regression, at the 0.05 level of statistical significance.

The research findings indicates factors that positively affecting knowledge transfer in financial business industry are trust with the coefficients .350, and learning orientation with the coefficients .488. Good reputation, motivation, social interaction, and management support do not affect knowledge transfer in financial business. Besides, factors that positively affecting knowledge transfer in electrical and electronics industry are motivation with the coefficients .089, social interactions with the coefficients .056, management support with the coefficients .112, and learning orientation with the coefficients .101. Good reputation and trust do not affect knowledge transfer in electrical and electronics industry. The levels of knowledge transfer in financial business industry are different from electrical and electronics industry and the levels of factors including social interaction and trust in financial business industry are different from electrical and electronics industry.

Keywords : Knowledge Transfer/ Financial Business Industry/ Electrical and Electronics Industry



บทนำ

จากแนวโน้มกระแสโลกาภิวัตน์ในปัจจุบันที่กำลังตื่นตัวกับการเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ โดยใช้ความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักในการผลิตและการสร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อการบรรลุผลสำเร็จที่เหนือกว่าและรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขัน และจากผลกระทบจากวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540 ส่งผลให้เมื่อพิจารณาความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไทยทั้งภาคการผลิตและภาคการบริการในช่วงที่ผ่านมา ประเทศไทยตระหนักดีว่าการเติบโตทางเศรษฐกิจที่อยู่บนพื้นฐานของการขยายการลงทุนและการใช้ทรัพยากร โดยมีได้อาศัยปัจจัยด้านความรู้และปัญญานั้น ทำให้ขาดการสร้างเทคโนโลยี นวัตกรรม และขาดการพัฒนาความสามารถของตนเองในระยะยาว เมื่อเผชิญกับความผันผวนภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ อุตสาหกรรมไทยทั้งภาคการผลิตและการบริการไม่สามารถปรับตัวไปในทิศทางที่เหมาะสมได้ทัน จึงเกิดความผันผวนตามแรงเหวี่ยงที่เกิดขึ้นและสูญเสียความสามารถในการแข่งขันและสูญเสียตลาดบางส่วนไป โดยดูได้จากผลการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยสถาบันนานาชาติเพื่อพัฒนาการจัดการ (International Institute for Management Development : IMD) พบว่า ในปี 2552 ประเทศไทยมีอันดับความสามารถในการแข่งขันอยู่ในอันดับที่ 26 จาก 57 ประเทศ ซึ่งต่ำกว่าหลายประเทศในกลุ่มเอเชีย (International Institute for Management Development, 2009)

การที่ประเทศไทยจะมีความสามารถด้านการแข่งขันอย่างยั่งยืนนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาโดยอาศัยพื้นฐานของความรู้และปัญญาเป็นสำคัญ ส่งผลให้หน้าที่หลักขององค์กรคือการผลักดันให้มีการรวบรวมและแลกเปลี่ยนความรู้เฉพาะที่กระจัดกระจายอยู่ตามบุคคล คณะทำงาน หรือหน่วยงานในองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์องค์กร ซึ่งถ้ามีการรวบรวมและถ่ายโอน

ความรู้กันอย่างมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้องค์กรมีความรู้ความสามารถที่พิเศษและเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือองค์กรอื่น (Grant, 1996) ทั้งนี้มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันภายในองค์กร เช่น การมีชื่อเสียงที่ดี ความไว้วางใจระหว่างกัน (Lucas, 2005) แรงจูงใจ การมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กร (Lucas และ Ogilvie, 2006) การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน และการสนับสนุนของผู้บริหารองค์กร (Brachos และคณะ, 2007) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในองค์กรทั้งสิ้น

เพื่อให้เกิดความครอบคลุมภาคส่วนต่างๆ ของประเทศ ผู้วิจัยได้ให้ความสนใจต่ออุตสาหกรรมทั้งในภาคการผลิตและภาคการให้บริการ โดยเน้นที่การถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมภาคการผลิตและการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน ซึ่งเป็นหนึ่งในของอุตสาหกรรมภาคบริการของไทย เนื่องจากอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นจักรกลสำคัญของการพัฒนาอุตสาหกรรมภายในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศและการส่งออก (อรุณ เกียรติสาร, สุทธิพันธ์ จิราธิวัฒน์, และ รศดา เวชฎาพันธ์, 2540) และสำหรับอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินก็ถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ (สิตากา บัวเกษ, 2552)

จึงสรุปได้ว่า ความรู้ถือเป็นส่วนสำคัญและมีประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กรธุรกิจและการที่จะพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตได้อย่างยั่งยืนและสามารถพึ่งพาตนเองได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ภาคส่วนต่างๆ ของประเทศ จะต้องมีการบริหารจัดการความรู้ที่ดี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาในประเด็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ใน

อุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ อันได้แก่ ชื่อเสียงที่ดี แรงจูงใจ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน ความไว้วางใจระหว่างกัน การสนับสนุนของผู้บริหารองค์กร และการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กร และเปรียบเทียบระดับการถ่ายโอนความรู้และระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำไปเป็นแนวทางให้การถ่ายโอนความรู้ระหว่างบุคคลในอุตสาหกรรมทั้งภาคการบริการและภาคการผลิต ให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อบ่งชี้ปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

2. เพื่อศึกษาการส่งผลของปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย ชื่อเสียงที่ดี แรงจูงใจ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน ความไว้วางใจระหว่างกัน การสนับสนุนของผู้บริหารองค์กร และการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

3. เพื่อเปรียบเทียบระดับการถ่ายโอนความรู้และระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

กรอบการศึกษา

Snyder (1997), Lucas (2005), Lucas และ Ogilvie (2006) ได้ศึกษาการส่งผลของปัจจัยชื่อเสียงที่ดีต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันภายในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ชื่อเสียงที่ดีถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ

ต่อการถ่ายโอนความรู้ โดยข้อมูลความรู้จะเกิดการแลกเปลี่ยนกันอย่างเป็นอิสระเนื่องจากชื่อเสียงของทั้งสองฝ่ายถือเป็นสิ่งเดิมพันที่สำคัญ ส่งผลให้ทั้งสองฝ่ายจะกระทำการอย่างซื่อสัตย์ระหว่างกัน และพยายามหาหนทางช่วยเหลือระหว่างกันเพื่อให้การถ่ายโอนความรู้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

Szulanski (1996), Lucas และ Ogilvie (2006), Brachos และคณะ (2007) ได้ศึกษาการส่งผลของปัจจัยแรงจูงใจต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในองค์กร พบว่า แรงจูงใจมีความสำคัญต่อกระบวนการถ่ายโอนความรู้มาก โดยทำหน้าที่เป็นเสมือนรางวัลเมื่อการถ่ายโอนความรู้ประสบความสำเร็จ และทำหน้าที่เสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรเข้าร่วมในกระบวนการถ่ายโอนความรู้ โดยถ้าขาดการกระตุ้นดังกล่าวก็จะทำให้การถ่ายโอนความรู้ประสบความสำเร็จได้ยาก

Tsai และ Ghoshal (1998), Chua (2002), Brachos และคณะ (2007) ได้ศึกษาการส่งผลของปัจจัยปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันภายในองค์กร พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นช่วยก่อให้เกิดช่องทางการถ่ายโอนความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge) ระหว่างสมาชิกในองค์กร โดยจะกระตุ้นให้เกิดความสนใจร่วมกัน (Common Interest) ซึ่งในที่สุดจะช่วยสนับสนุนการแลกเปลี่ยนใหม่ๆ และเกิดความสัมพันธ์ที่มีการร่วมมือกัน (Cooperative Relationships)

Ferrin และ Dirk (2001), Lucas (2005), Brachos และคณะ (2007) ได้ศึกษาการส่งผลของปัจจัยความไว้วางใจระหว่างกันต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันภายในองค์กร พบว่า ความไว้วางใจระหว่างกันมีส่วนช่วยต่อการถ่ายโอนความรู้และความสัมพันธ์ที่มีความไว้วางใจต่อกันเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จำเป็นต่อการถ่ายโอนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่ง

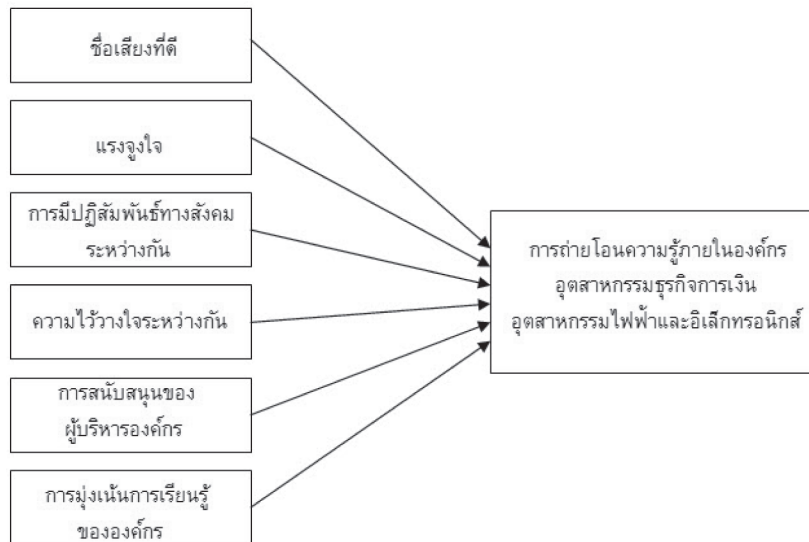
ถ้าขาดความไว้วางใจกันย่อมยากที่จะเกิดการถ่ายทอดความรู้ได้ เนื่องจากไม่มีความวางใจและเกิดความหวาดระแวงที่จะถ่ายทอดความรู้กัน

Pan และ Scarbrough (1998), Brachos และ คณะ (2007) ได้ศึกษาการส่งผลของปัจจัยการสนับสนุนของผู้บริหารองค์กรต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันภายในองค์กร พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารถือเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการถ่ายโอนความรู้ โดยผู้บริหารมีความสำคัญต่อการสร้างสรรคัลิ่งแวดล้อมให้สนับสนุนต่อการถ่ายโอนความรู้ที่มีประสิทธิภาพ และมีบทบาทต่อการกระตุ้น และสนับสนุนให้พนักงานแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง

Tsai และ Ghoshal (1998), Lucas และ Ogilvie (2006), Brachos และคณะ (2007) ได้ศึกษาการส่งผลของปัจจัยการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันภายในองค์กร พบว่า การมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยทำหน้าที่เสมือนตัวเชื่อมความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลต่างๆ ในองค์กรเข้าด้วยกัน

ซึ่งจากการศึกษาข้างต้น ทางผู้วิจัยได้ปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ 6 ปัจจัย ซึ่งสามารถสรุปกรอบแนวความคิดในการวิจัยได้ตามภาพประกอบที่ 1 และมีสมมติฐานงานวิจัยดังนี้

ภาพประกอบที่ 1: กรอบแนวคิดงานวิจัย



สมมติฐานที่ 19 ระดับการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรเฉลี่ยในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินแตกต่างกับระดับการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรเฉลี่ยในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

นิยามและคำจำกัดความในการวิจัย

ความรู้ หมายถึง สารสนเทศที่มีคุณค่า ซึ่งมาจากการผสมผสานระหว่างประสบการณ์ วิจารณ์ ความคิด ค่านิยมและปัญญาของมนุษย์ ซึ่งนำไปใช้สำหรับสนับสนุนการทำงาน การแก้ปัญหา ประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจ และปฏิบัติในสถานการณ์ต่างๆ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548)

การถ่ายโอนความรู้ หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งความรู้ชัดแจ้งและไม่ชัดแจ้ง ระหว่างบุคลากรในองค์กรสองฝ่ายโดยบุคลากรในองค์กรฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายได้รับและใช้ความรู้ที่บุคลากรในองค์กรอีกฝ่ายจัดหามาให้ (Zarraga และ Bonache, 2009)

ชื่อเสียงที่ดี หมายถึง ความคิดเห็นของผู้อื่นเกี่ยวกับความสามารถของกลุ่มคนๆ นั้นๆ ว่าสามารถสนองตอบต่อสิ่งที่ผู้อื่นได้คาดหวังไว้ โดยวัดได้จากประสบการณ์ที่เคยได้รับเองมาก่อนหรือได้รับข้อมูลประสบการณ์จากผู้ที่เคยทำการติดต่อกับกลุ่มคนๆ นั้นๆ มาก่อนในอดีต (Weizsacker, 1980)

แรงจูงใจ หมายถึง แรงจูงใจ 2 ลักษณะ ได้แก่ แรงจูงใจภายนอก เช่น เงินรางวัล การเห็นคุณค่า เป็นต้น และแรงจูงใจภายใน เช่น ความภาคภูมิใจในงาน เป็นต้น ซึ่งแรงจูงใจทั้งสองลักษณะต้องสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรมีการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกัน (Osterloh และ Frey, 2000)

การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน หมายถึง การติดต่อสื่อสารเป็นประจำระหว่างกันของพนักงานในองค์กรโดยการติดต่อสื่อสารนั้นมีความบ่อยและใกล้ชิด

ในการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญ (Tsai และ Ghoshal, 1998)

ความไว้วางใจระหว่างกัน หมายถึง ความสมัครใจของพนักงานในองค์กรที่เป็นผู้ให้ความรู้กับฝ่ายที่เป็นผู้รับความรู้ในการเต็มใจยอมรับความเสี่ยงต่อการกระทำของอีกฝ่ายมากขึ้น เนื่องจากเชื่อใจว่าอีกฝ่ายจะกระทำการโดยระมัดระวังไม่ให้อีกฝ่ายหนึ่งเสียประโยชน์ (Mayer และคณะ, 1995)

การสนับสนุนของผู้บริหารองค์กร หมายถึง ความตั้งใจของผู้บริหารองค์กรในการสร้างบรรยากาศและจัดสรรทรัพยากรที่สนับสนุนการถ่ายโอนความรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร (Lin และ Lee, 2004)

การมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กร หมายถึง ลักษณะเฉพาะขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อการสร้าง การใช้ และการถ่ายโอนความรู้ทุกประเภทภายในองค์กร โดยการมุ่งเน้นการเรียนรู้จะส่งผ่านไปยังสมาชิกผ่านทาง การเรียนรู้ การเปิดใจและวิสัยทัศน์ร่วมกันของสมาชิกภายในองค์กร (Baker และ Sinkula, 1999)

วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาการส่งผลของปัจจัย ซึ่งประกอบด้วยชื่อเสียงที่ดี แรงจูงใจ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน ความไว้วางใจระหว่างกัน การสนับสนุนของผู้บริหารองค์กร และการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กร ต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และเปรียบเทียบระดับการถ่ายโอนความรู้และระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในสองอุตสาหกรรมดังกล่าว โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล

ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ องค์กรในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินจำนวน 112 องค์กร และ

องค์กรในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 2,087 องค์กร สำหรับอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากทุกหน่วยประชากร และสำหรับอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกหน่วยในประชากรมีโอกาสได้รับการคัดเลือกอย่างเท่าเทียมกัน โดยใช้เทคนิคการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้ขนาดตัวอย่างขององค์กรในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 335 องค์กร บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขององค์กรทั้งในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์เป็นหน่วยที่ให้ข้อมูล สำหรับอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน มีแบบสอบถามที่ตอบกลับและสามารถนำมาวิเคราะห์ผลจำนวน 65 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 58.0 และอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีแบบสอบถามที่ตอบกลับและสามารถนำมาวิเคราะห์ผลจำนวน 94 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 28.2

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติทดสอบ t (t-test) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

การอภิปรายและสรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) ตัวแปรที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้กับการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (2) ความแตกต่างของระดับตัวแปรในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งจากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) หากการส่งผลของตัวแปรต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสรุปผลการศึกษาระดับสมมติฐานที่ 1 ถึงสมมติฐานที่ 12 ได้ดังตารางที่ 1 ดังนี้

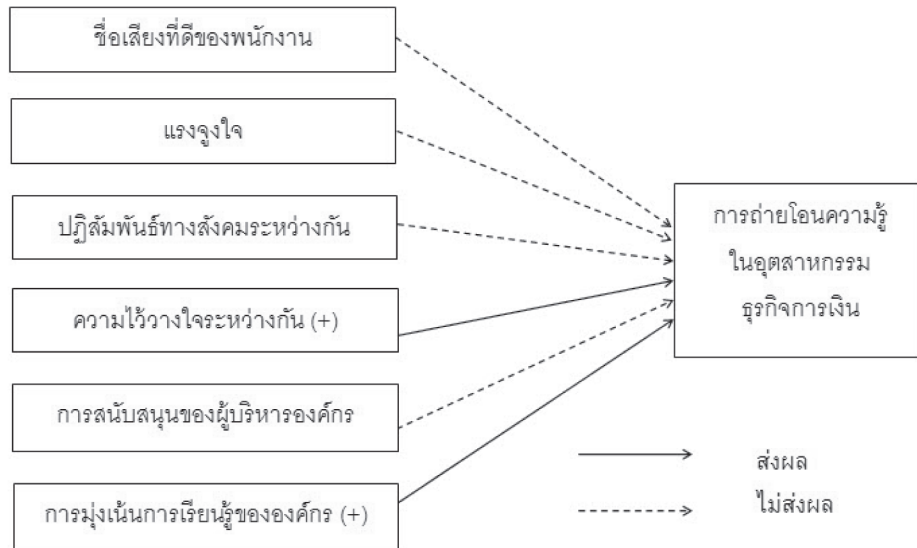
ตารางที่ 1: ผลการศึกษาระดับสมมติฐานที่ 1 ถึงสมมติฐานที่ 12

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ทิศทางของความสัมพันธ์	ค่าสัมประสิทธิ์	P-Value	ผลการทดสอบสมมติฐาน (H ₁)
1	ชื่อเสียงที่ดี	การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกัน ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน	-	-0.185	.073	ปฏิเสธ
2	ชื่อเสียงที่ดี	การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกัน ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์	-	-0.093	.496	ปฏิเสธ
3	แรงจูงใจ	การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกัน ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน	+	.038	.720	ปฏิเสธ
4	แรงจูงใจ	การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกัน ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์	+	.089	.006	ยอมรับ

ตารางที่ 1: ผลการศึกษาสมมติฐานที่ 1 ถึงสมมติฐานที่ 12 (ต่อ)

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ทิศทางของความสัมพันธ์	ค่าสัมประสิทธิ์	P-Value	ผลการทดสอบสมมติฐาน (H ₁)
5	ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน	การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน	+	.018	.888	ปฏิเสธ
6	ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน	การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	+	.056	.000	ยอมรับ
7	ความไว้วางใจระหว่างกัน	การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน	+	.350	.004	ยอมรับ
8	ความไว้วางใจระหว่างกัน	การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	+	.096	.532	ปฏิเสธ
9	การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง	การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน	+	.195	.135	ปฏิเสธ
10	การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง	การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	+	.112	.032	ยอมรับ
11	การมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กร	การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน	+	.488	.000	ยอมรับ
12	การมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กร	การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	+	.101	.004	ยอมรับ

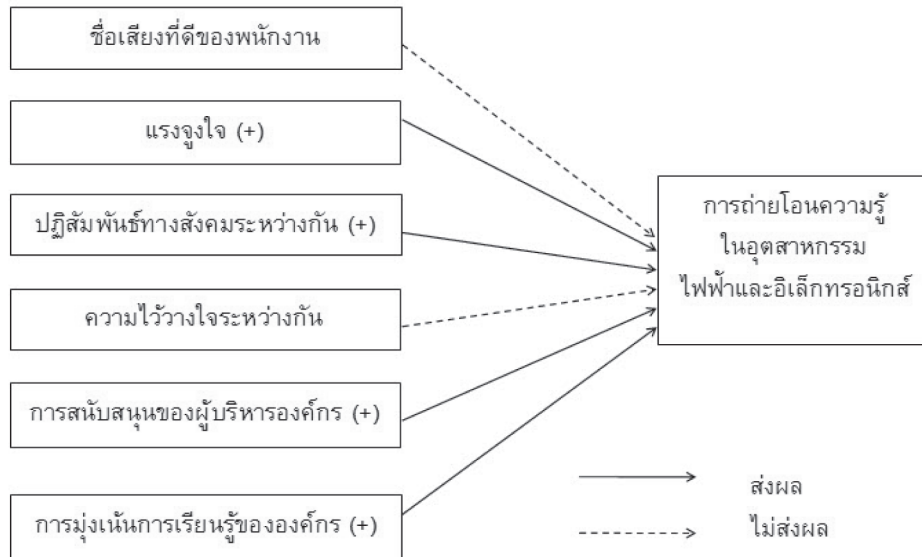
ภาพประกอบที่ 2: สรุปผลการวิจัยระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้กับการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน



ตารางที่ 2: สรุปผลการวิจัยระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้กับการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน

ปัจจัย	การถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน
ชื่อเสียงที่ดี	ไม่ส่งผล
แรงจูงใจ	ไม่ส่งผล
ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน	ไม่ส่งผล
ความไว้วางใจระหว่างกัน	ส่งผลทางบวก
การสนับสนุนของผู้บริหารองค์กร	ไม่ส่งผล
การมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กร	ส่งผลทางบวก

ภาพประกอบที่ 3: สรุปผลการวิจัยระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้กับการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์



ตารางที่ 3: สรุปผลการวิจัยระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้กับการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัย	การถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
ชื่อเสียงที่ดี	ไม่ส่งผล
แรงจูงใจ	ส่งผลทางบวก
ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน	ส่งผลทางบวก
ความไว้วางใจระหว่างกัน	ไม่ส่งผล
การสนับสนุนของผู้บริหารองค์กร	ส่งผลทางบวก
การมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กร	ส่งผลทางบวก

1. ตัวแปรที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้กับการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

1.1 การส่งผลของชื่อเสียงที่ดีต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการวิจัยพบว่า ชื่อเสียงที่ดีไม่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งขัดแย้งกับการคาดการณ์สมมติฐานในเบื้องต้นที่ชื่อเสียงที่ดีจะส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ ซึ่งสามารถอธิบายผลได้ว่า อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีชื่อเสียงที่ดีมักให้ความสำคัญในการปกป้องชื่อเสียงตนเองมากกว่าการสนใจเข้าร่วมในกระบวนการถ่ายโอนความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Poldony (1993) ที่กล่าวว่าพนักงานที่มีชื่อเสียงที่ดีมักมีความกังวลเกี่ยวกับการปกป้องรักษาชื่อเสียงที่ดีของตนเองมากกว่าพนักงานที่ไม่มีชื่อเสียงหรือมีชื่อเสียงไม่ดี โดยพนักงานที่มีชื่อเสียงที่ดีจะให้ความสนใจในการปกป้องชื่อเสียงของตนและเฝ้าติดตามระวังพฤติกรรมของพนักงานคนอื่น ๆ ที่ตนต้องปฏิบัติตามด้วยเป็นหลักมากกว่าการให้ความสนใจกับการถ่ายโอนความรู้

นอกจากนี้หากพิจารณาเฉพาะคำสัมประสิทธิ์ความถดถอยยังพบว่า ชื่อเสียงที่ดีมีแนวโน้มที่จะส่งผลทางลบต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย ซึ่งสามารถอธิบายผลได้ว่า อาจเนื่องมาจากพนักงานในองค์กรต้องการรักษาชื่อเสียงที่ดีของตนเอง จึงไม่ยอมกระทำการเสี่ยงถ่ายโอนความรู้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ส่งผลให้การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในกลุ่มพนักงานที่มีชื่อเสียงที่ดีอาจเป็นไปได้ยาก สอดคล้องกับที่ Fombrum และ Shanley (1990) ได้กล่าวถึงการปกป้องชื่อเสียง

ที่ดีของพนักงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีชื่อเสียงที่ดีนั้นจะพยายามหลีกเลี่ยงการถ่ายโอนความรู้กับพนักงานที่ไม่มีชื่อเสียงหรือมีชื่อเสียงไม่ดีโดยจำกัดชนิดและคุณภาพของข้อมูลที่จะถ่ายโอนระหว่างกัน ทำให้การถ่ายโอนความรู้เป็นไปได้ยาก

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่าเมื่อพนักงานมีระดับชื่อเสียงที่ดีมาก ไม่ได้ส่งผลให้ระดับการถ่ายโอนความรู้ในองค์กรสูงขึ้นแต่อย่างใด แต่กลับมีแนวโน้มที่จะส่งผลให้การถ่ายโอนความรู้ในองค์กรลดน้อยลงอีกด้วย

1.2 การส่งผลของแรงจูงใจต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจไม่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน แต่ส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลการวิจัยที่ว่าแรงจูงใจส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องกับสมมติฐาน โดยแรงจูงใจจะส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันมากขึ้น เนื่องจากแรงจูงใจที่ตรงกับความต้องการของพนักงานจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรเข้าร่วมกระบวนการถ่ายโอนความรู้ และทำให้พนักงานมีแรงกระตุ้นที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้กับพนักงานคนอื่น ๆ ดังที่ Osterloh และ Frey (2000) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจภายนอกส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ เป็นเสมือนกลยุทธ์เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่มีอยู่แล้ว และเสาะหาความรู้ใหม่ๆ ในขณะที่แรงจูงใจภายในนั้นมีความจำเป็นสำหรับการทำงานที่ต้องอาศัยความสร้างสรรค์ในการปฏิบัติกร และช่วยให้เกิดการถ่ายโอนความรู้ในสภาวะที่แรงจูงใจภายนอกไม่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ จึงสามารถสรุปได้ว่าการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในองค์กรมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจมากขึ้น

ในขณะที่ผลการวิจัยที่ว่าแรงจูงใจไม่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินขัดแย้งกับการคาดการณ์สมมติฐานในเบื้องต้น ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า อาจมาจากกลุ่มตัวอย่างในองค์กรธุรกิจการเงินมีความเห็นว่าแรงจูงใจที่องค์กรจัดตั้งขึ้นมานั้น ไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันภายในองค์กรได้ ซึ่งตรงกับผลการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่พบว่าระดับค่าเฉลี่ยของประเด็นการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกัน ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Barrett และคณะ (2004) ได้กล่าวไว้ว่า มีความเป็นไปได้ที่แรงจูงใจอาจจะไม่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้เนื่องจากมีความเป็นไปได้ที่แรงจูงใจที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อกระตุ้นให้พนักงานถ่ายโอนความรู้ขององค์กรในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินไม่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน จึงส่งผลให้แรงจูงใจไม่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันภายในองค์กร ซึ่งผู้ที่สนใจควรนำประเด็นนี้ไปศึกษาต่อไป

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันภายในองค์กรจะมีเพิ่มมากขึ้น ถ้ามีระดับแรงจูงใจภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้น แต่ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินแรงจูงใจไม่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ เนื่องจากมีความเป็นไปได้ที่แรงจูงใจที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อกระตุ้นให้พนักงานถ่ายโอนความรู้ขององค์กรในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินไม่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน จึงส่งผลให้แรงจูงใจไม่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันภายในองค์กร ซึ่งผู้ที่สนใจควรนำประเด็นนี้ไปศึกษาต่อไป

1.3 การส่งผลของการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการวิจัยพบว่า การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันไม่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกัน ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน แต่ส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลการวิจัยที่ว่าการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่าการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างพนักงานในองค์กรสามารถช่วยกระตุ้นการถ่ายโอนความรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ ดังที่ Hansen (1999) ได้กล่าวไว้ว่า การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันของพนักงาน โดยการติดต่อสื่อสารที่มีความบ่อยและใกล้ชิดกันจะช่วยส่งเสริมการถ่ายโอนความรู้โดยเฉพาะความรู้ที่มีความซับซ้อนขององค์กร

ในขณะที่ผลการวิจัยที่ว่าการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันไม่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน แต่ส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า อาจเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะของการถ่ายโอนความรู้ที่แตกต่างกันในแต่ละอุตสาหกรรม โดย ยูวพร ศุขรัตน์ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ไทยถือเป็นอุตสาหกรรมภาคการผลิตที่มีการเปลี่ยนแปลงในตัวอุตสาหกรรมไม่รุนแรงนัก และเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานเป็นพื้นฐาน การถ่ายโอนความรู้มักเป็นในรูปแบบง่ายๆ ผ่านการพูดคุย แบ่งปันและถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับเพื่อนร่วมงานได้ทราบและนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตน โดยมีการจัดเก็บความรู้ไว้ในรูปของเอกสาร คู่มือต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ในขณะที่อุตสาหกรรมธุรกิจการเงินนั้นมีการถ่ายโอนความรู้ที่ค่อนข้างเป็นระบบ องค์กรมีเทคโนโลยีก้าวหน้าในการเก็บรวบรวมและกระจายข้อมูล โดยเฉพาะในส่วนของบริษัทและเครือข่าย เช่น ฐานข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ และซอฟต์แวร์

ต่างๆ ทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวกับการทำงานได้โดยสะดวก ทำให้ในการดำเนินงานส่วนใหญ่ พนักงานไม่ได้มีการถ่ายโอนความรู้กระบวนการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันแต่จะดำเนินการถ่ายโอนความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่า

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่าการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่มากขึ้นในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมมากขึ้น เพราะในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ถือว่าการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันนั้นเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดช่องทางการแลกเปลี่ยนข้อมูล กระตุ้นให้เกิดความสนใจร่วมกัน ซึ่งในที่สุดจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการถ่ายโอนความรู้ให้กับองค์กรได้มากขึ้น ในขณะที่เมื่อพนักงานในองค์กรธุรกิจการเงินมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันมากขึ้น ไม่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมนี้แต่อย่างใด เนื่องจากมักมีการถ่ายโอนความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าการถ่ายโอนความรู้ผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน

1.4 การส่งผลของความไว้วางใจระหว่างกันต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจระหว่างกันส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน แต่ไม่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลการวิจัยที่ว่าความไว้วางใจระหว่างกันส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่าความไว้วางใจระหว่างกันส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ ดังที่ Child และ Rodrigues (1996) ได้กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจระหว่างกันมีความสำคัญมากต่อการถ่ายโอนความรู้ โดยพนักงานในองค์กร จะทำการพิจารณาอย่างรอบคอบว่าบุคคลใดเป็นบุคคลที่ตนต้องมีปฏิสัมพันธ์ด้วยเพื่อช่วยสร้างความมั่นใจ

ว่าการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันนั้นจะเป็นไปอย่างมีมาตรฐานซึ่งจะช่วยเพิ่มความไว้วางใจระหว่างกัน และความไว้วางใจนั้นจะส่งผลต่อความถูกต้องน่าเชื่อถือของความรู้ให้มากขึ้น ทำให้การถ่ายโอนความรู้ก็ยิ่งมีโอกาสประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ในขณะที่ผลการวิจัยที่ว่า ความไว้วางใจระหว่างกันไม่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ แต่ส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่าสาเหตุอาจเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะของอุตสาหกรรมที่อุตสาหกรรมธุรกิจการเงินพนักงานมักมีความไว้วางใจระหว่างกันอยู่ในระดับสูง ซึ่งพิจารณาได้จากการกลุ่มตัวอย่างในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินมีระดับของความไว้วางใจระหว่างกันเฉลี่ยสูงกว่าอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับที่ ประพนธ์ ผาสุขยัต (ออนไลน์) ได้กล่าวถึง อุตสาหกรรมธุรกิจการเงินมักให้ความสำคัญกับความไว้วางใจระหว่างกันมาก เนื่องจากการปรับเปลี่ยนสภาพจากสถาบันการเงินที่มุ่งแต่การให้เงินและให้คำปรึกษาเป็นการให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพด้านการแข่งขันความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้มากขึ้น ซึ่งภายใต้แนวคิดนี้ได้มีการปรับเปลี่ยนระบบงาน โครงสร้างและวัฒนธรรม โดยให้ความสำคัญเป็นพิเศษต่อการสร้างความรู้สู่ผู้ผูกพันและความไว้วางใจระหว่างกันให้เกิดขึ้นในกลุ่มพนักงานเพื่อให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ในขณะที่ Cowan และ คณะ (2001) ได้กล่าวถึงอุตสาหกรรมภาคการผลิตมักจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาทางด้านทักษะทางเทคนิคและความรู้เฉพาะทางให้กับพนักงานในองค์กรมากกว่าด้านอื่นๆ

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินจะเพิ่มมากขึ้นถ้ามีความไว้วางใจระหว่างกันมากขึ้น เนื่องจากลักษณะเฉพาะของอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินที่ให้ความสำคัญ

กับปัจจัยด้านความไว้วางใจระหว่างกัน โดยมองว่าความสัมพันธ์ที่มีความไว้วางใจระหว่างกันเป็นพื้นฐานจะก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของข้อมูลความรู้ ทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันมากขึ้น ซึ่งแตกต่างกับอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ที่พนักงานมีความไว้วางใจระหว่างกันมากขึ้นไม่ได้ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในองค์กรเนื่องจากอุตสาหกรรมภาคการผลิตมักไม่ได้ให้ความสำคัญปัจจัยความไว้วางใจระหว่างกันมากนักเหมือนอุตสาหกรรมภาคบริการ

1.5 การส่งผลของการสนับสนุนของผู้บริหารองค์กรต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารองค์กรไม่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน แต่ส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลการวิจัยที่ว่า การสนับสนุนของผู้บริหารองค์กรส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า การถ่ายโอนความรู้จะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยการสนับสนุนของผู้บริหารที่เน้นให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของการถ่ายโอนความรู้ โดยการกระตุ้นให้พนักงานแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงาน และให้การสนับสนุนและรักษาสภาพแวดล้อมให้อยู่ในสภาพที่อำนวยความสะดวกถ่ายโอนความรู้ ดังที่ Goh (2002) ได้กล่าวถึงผู้บริหารองค์กรในฐานะที่เป็นเสมือนต้นแบบให้กับองค์กรในฐานะของบุคคลที่มีความสมัครใจในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร เป็นผู้ที่ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับความรู้ว่าสามารถแก้ไขปัญหขององค์กรได้ เป็นการกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรเกิดการเลียนแบบในการถ่ายโอนข้อมูลความรู้ระหว่างกันเกิดขึ้น

ในขณะที่ผลการวิจัยที่ว่า การสนับสนุนของผู้บริหารองค์กรไม่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน แต่ส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า สาเหตุอาจเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะของอุตสาหกรรม โดยยุรพร ศุขรัตน์ (2552) ได้กล่าวถึงการสนับสนุนของผู้บริหารองค์กรในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า ผู้บริหารได้สนับสนุนให้พนักงานให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ของตนเองกับพนักงานคนอื่นขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ แต่วนาวีลย์ ดาตี (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงปัญหาที่มักเกิดขึ้นในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ว่ามักมีปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรคือการสื่อสารในองค์กรจากผู้บริหารเพื่อที่จะผลักดันนโยบายขององค์กรไปสู่การปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุผลสำเร็จเป็นจริงได้ยาก จากปัญหาดังกล่าวส่งผลให้พนักงานอาจไม่ได้รับการสื่อสารในประเด็นการสนับสนุนของผู้บริหารในการถ่ายโอนความรู้ และไม่ได้ตอบสนองต่อการสนับสนุนของผู้บริหารองค์กร ทำให้การถ่ายโอนความรู้ไม่ประสบผลสำเร็จซึ่งสอดคล้องกับที่ Lin (2007) ได้กล่าวถึงการสนับสนุนของผู้บริหารองค์กรต่อการถ่ายโอนความรู้ของพนักงานว่าแม้ผู้บริหารองค์กรจะให้การสนับสนุนการถ่ายโอนความรู้ แต่การถ่ายโอนความรู้จะสำเร็จได้พนักงานในองค์กรต้องให้ความร่วมมือตอบสนองต่อการสนับสนุนในการถ่ายโอนความรู้ของผู้บังคับบัญชาด้วย

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การสนับสนุนของผู้บริหารองค์กรส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ แต่ไม่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน เนื่องจากอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งมีปัญหาในการสื่อสารจากผู้บริหารไปสู่การปฏิบัติทำให้พนักงานไม่สามารถตอบสนองต่อการสนับสนุนของผู้บริหารในการถ่ายโอนความรู้ได้

1.6 การส่งผลของการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการวิจัยพบว่า การมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกัน ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า การมุ่งเน้นการเรียนรู้ภายในองค์กรนั้นส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ให้มากขึ้นโดยทำหน้าที่เปรียบเสมือนตัวเชื่อมความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลต่างๆ ในองค์กรเข้าด้วยกัน ดังที่ Baker และ Sinkula (1999) ได้ชี้ให้เห็นว่าการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กร เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กรซึ่งจะส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการสร้าง ใช้ และแลกเปลี่ยนความรู้ทุกประเภทภายในองค์กร โดยการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรนั้นจะส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ผ่านทาง การเรียนรู้ การเปิดใจและวิสัยทัศน์ร่วมกันขององค์กร

เมื่อพิจารณาในระดับอุตสาหกรรม พบว่า Abell และ Oxbtow (2001) ได้กล่าวถึงองค์กรธุรกิจทางการเงินที่มีการมุ่งเน้นการเรียนรู้ภายในองค์กรว่า องค์กรเหล่านี้จะพยายามสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยให้ทุกคนเห็นประโยชน์ของความรู้ และต้องการที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และนอกจากนี้ จันทิมา เพิ่มพิกุล (2543) ได้กล่าวถึง บริษัท ซีร็อค คอร์เปอเรชั่นซึ่งเป็นองค์กรชั้นนำในด้านการจัดการความรู้ภายในองค์กรที่ประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ว่าในแง่การมุ่งเน้น

การเรียนรู้ภายในองค์กรกับการถ่ายโอนความรู้ นั้น บริษัทมีการให้การเรียนรู้ถือเป็นหนึ่งในวัฒนธรรมขององค์กร โดยจะให้พนักงานได้เรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์และการฝึกอบรม และพยายามสอดแทรกเรื่องการแลกเปลี่ยนความรู้โดยจัดให้อยู่ในวาระส่วนหนึ่งของการประชุมและเป็นวิสัยทัศน์ของบริษัทเพื่อสร้างการรับรู้และให้การแลกเปลี่ยนความรู้เป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการประเมินการทำงานรวมถึงการวางแผนการจัดการทรัพยากรอีกด้วย ทำให้ยิ่งเน้นย้ำให้เห็นได้ว่าองค์กรในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มีการให้ความสำคัญกับปัจจัยการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรว่าสามารถช่วยการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันภายในองค์กรให้มากขึ้นได้

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่าการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันภายในองค์กรของอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จะมีเพิ่มมากขึ้นถ้ามีระดับการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรถือเป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรที่จะส่งผลกระทบต่อ การสร้าง ใช้ และแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร ทำหน้าที่เชื่อมความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลต่างๆ และส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ทุกประเภทภายในองค์กร

การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ด้วยสถิติทดสอบ t (t-test) หาความแตกต่างของระดับตัวแปรในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสรุปผลการศึกษาสสมมติฐานที่ 13 ถึงสมมติฐานที่ 19 ได้ดังตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4: ผลการศึกษาสมมติฐานที่ 13 ถึงสมมติฐานที่ 19

สมมติฐาน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย อุตสาหกรรม ธุรกิจการเงิน	ค่าเฉลี่ย อุตสาหกรรมไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์	ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย ระหว่างอุตสาหกรรม ธุรกิจการเงิน และอุตสาหกรรมไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์	P-Value	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน (H ₁)
13	การถ่ายโอน ความรู้ระหว่างกัน	3.89	3.61	แตกต่าง	.021	ยอมรับ
14	ชื่อเสียงที่ดี	3.80	3.74	ไม่แตกต่าง	.586	ปฏิเสธ
15	แรงจูงใจ	3.75	3.62	ไม่แตกต่าง	.301	ปฏิเสธ
16	ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ระหว่างกัน	3.93	3.37	แตกต่าง	.000	ยอมรับ
17	ความไว้วางใจระหว่างกัน	3.84	3.60	แตกต่าง	.030	ยอมรับ
18	การสนับสนุนของ ผู้บริหารองค์กร	4.32	4.13	ไม่แตกต่าง	.057	ปฏิเสธ
19	การมุ่งเน้นการเรียนรู้ ขององค์กร	3.92	3.82	ไม่แตกต่าง	.345	ปฏิเสธ

2. ความแตกต่างของระดับตัวแปรในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับการถ่ายโอนความรู้เฉลี่ยในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ประกอบด้วยสองปัจจัย ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันและความไว้วางใจระหว่างกัน ซึ่งอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสองปัจจัย ในขณะที่ปัจจัยระดับชื่อเสียงที่ดีเฉลี่ย ระดับ

แรงจูงใจเฉลี่ย ระดับการสนับสนุนของผู้บริหารองค์กรเฉลี่ย และระดับการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า สาเหตุของความแตกต่างของระดับปัจจัยในสองอุตสาหกรรม อาจเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะขององค์กรในอุตสาหกรรม โดยอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินซึ่งเป็นธุรกิจการให้บริการจะมีระดับของการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน และระดับความไว้วางใจระหว่างกันที่สูงกว่าอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมภาคการผลิต สอดคล้องกับที่ Pilat

(2000) ได้กล่าวถึง สิ่งที่อุตสาหกรรมธุรกิจบริการให้ความสำคัญและต้องเน้นพัฒนาเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถของพนักงาน ได้แก่ การประสานงานระหว่างพนักงานกับลูกค้า การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสื่อสารระหว่างกันที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากถือเป็นลักษณะเฉพาะที่มีความสำคัญของอุตสาหกรรมการให้บริการ ในขณะที่อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมภาคการผลิตนั้น Cowan และคณะ (2001) ได้กล่าวถึง การเพิ่มทักษะของบุคลากรในอุตสาหกรรมภาคการผลิตว่าไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันมากนัก แต่จะให้ความสำคัญทางด้านทักษะทางเทคนิคและความรู้เฉพาะทางมากกว่า สำหรับปัจจัยด้านความไว้วางใจระหว่างกัน ประพนธ์ ผาสุขยัต (2547) ได้กล่าวถึง อุตสาหกรรมธุรกิจการเงินว่าให้ความสำคัญกับความไว้วางใจระหว่างกันมาก เนื่องจากพฤติกรรมการปฏิวัติของธุรกิจการเงินที่มีการปรับเปลี่ยนสภาพจากสถาบันการเงินที่มุ่งแต่การให้เงินและให้คำปรึกษาเป็นการให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพด้านการแบ่งปันความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้มากขึ้น ซึ่งภายใต้แนวคิดนี้ได้มีการปรับเปลี่ยนระบบงาน โครงสร้างและวัฒนธรรม โดยให้ความสำคัญเป็นพิเศษต่อการสร้างความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานและความไว้วางใจระหว่างกันให้เกิดขึ้นในกลุ่มพนักงาน เพื่อให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ในขณะที่อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้มีความโดดเด่นในการให้ความสำคัญในเรื่องนี้มากนัก

และความแตกต่างของระดับการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันเฉลี่ยในสองอุตสาหกรรม สามารถอธิบายผลได้ว่า จากผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมาจากระดับการถ่ายโอนความรู้แบบชัดแจ้ง ซึ่งความรู้แบบชัดแจ้งเป็นความรู้ที่รวบรวมได้ง่าย จัดระบบและถ่ายโอนโดยใช้วิธีการดิจิทัล สามารถแปลงเป็นรหัสในการถ่ายทอดโดยวิธีการที่เป็นทางการ ไม่จำเป็นต้อง

อาศัยการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อการถ่ายทอดความรู้ โดยอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินมีระดับการถ่ายโอนความรู้แบบชัดแจ้งที่สูงกว่าอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสาเหตุอาจเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะของอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินซึ่งเป็นภาคการให้บริการที่เน้นส่วนของระบบ (Knowledge Systems) และเครือข่าย (Networks) เช่น ฐานข้อมูล โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ และซอฟต์แวร์ต่างๆ ค่อนข้างมากและถือว่าเป็นปัจจัยที่ขาดไม่ได้ นอกจากนี้ องค์กรธุรกิจการเงินมักมีการลงทุนในระบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้และแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ และการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินส่วนใหญ่มักกระทำผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแตกต่างกับอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ โดยอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์นั้นยังไม่มี ความโดดเด่นในด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการความรู้เท่ากับอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน ส่งผลให้การถ่ายโอนความรู้แบบชัดแจ้งในองค์กรของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ อาจจะยังไม่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

การนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อในองค์กรในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินและอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการคำนึงถึงความแตกต่างของวัฒนธรรมและลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการนำไปใช้งาน

การถ่ายโอนความรู้ในองค์กรอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินจะมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น หากองค์กรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ได้แก่ ความไว้วางใจระหว่างกัน และการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กร โดยเฉพาะในปัจจัยการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กรซึ่งส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ใน

อุตสาหกรรมนี้มากที่สุด โดยผู้บริหารควรสื่อสารให้พนักงานได้ทราบถึงจุดมุ่งหมายในการทำงานขององค์กรที่สมาชิกทุกคนมุ่งหน้าหรือเดินไปในทิศทางเดียวกัน สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรให้เกิดขึ้นโดยให้โอกาสพนักงานในการเป็นส่วนหนึ่งของการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องสำคัญๆ ในองค์กร เนื่องจากการให้เข้ามามีส่วนร่วมอาจจะทำให้มีวิธีการใหม่ๆหรือแนวทางในการแก้ปัญหาใหม่เกิดขึ้นก็ได้ และในด้านความไว้วางใจระหว่างกันก็เป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน พนักงานควรมีความระมัดระวังและมีความซื่อตรงในการติดต่อหรือกระทำการใดๆ กับพนักงานคนอื่นๆ เพื่อเพิ่มระดับของความไว้วางใจระหว่างกันซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลความรู้ ทำให้พนักงานมีความปรารถนาและเต็มใจที่จะถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันมากขึ้น

ดังนั้น แนวทางปฏิบัติในการพัฒนาการถ่ายโอนความรู้ในองค์กรในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน ควรมีการเน้นในปัจจัยที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ได้แก่ การมุ่งเน้น การเรียนรู้ขององค์กร และความไว้วางใจระหว่างกัน โดยองค์กรในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินจำเป็นต้องสร้างการมุ่งเน้นการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยองค์กรต้องจัดให้มีการเรียนรู้ถือเป็นหนึ่งในวัฒนธรรมขององค์กร และทำการสื่อสารวัฒนธรรมดังกล่าวไปยังพนักงานในองค์กร รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดทิศทางขององค์กร กระตุ้นการคิดนอกกรอบของพนักงานให้มากขึ้น และมีการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะกับการถ่ายโอนความรู้ และสร้างบรรยากาศของความเป็นมิตรให้เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งเมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ก่อให้เกิดความระหว่างกันก็จะช่วยให้การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น

สำหรับอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ใน

อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ แรงจูงใจ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน การสนับสนุนของผู้บริหารองค์กร และการมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กร โดยเน้นความสำคัญของปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันให้มีการติดต่อสื่อสารกันใกล้ชิดและบ่อยครั้งมากขึ้น เนื่องจากเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นๆ พบว่าการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันในอุตสาหกรรมนี้มากที่สุด และอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุตสาหกรรมภาคการผลิตที่การถ่ายทอดความรู้ส่วนใหญ่จะเป็นการพูดคุยแบ่งปันประสบการณ์กันเพื่อให้เพื่อนร่วมงานได้นำไปใช้ประยุกต์กับงานของตน และมีการจัดเก็บองค์ความรู้อยู่ในรูปของเอกสาร คู่มือต่างๆ ในการปฏิบัติงาน มีการใช้เทคโนโลยีไม่มากนัก ถ้ามีการเพิ่มการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันให้มากขึ้นก็จะช่วยเพิ่มความคุ้นเคยกันในหมู่พนักงาน และช่วยให้การถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมนี้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

ปัจจัยอื่นๆ อันได้แก่ การมุ่งเน้นการเรียนรู้ขององค์กร แรงจูงใจ และการสนับสนุนของผู้บริหารองค์กร ซึ่งส่งผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน ก็ถือเป็นปัจจัยที่ต้องให้ความสำคัญ โดยแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาการถ่ายโอนความรู้ในองค์กรในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินอาจเริ่มจากการใช้ปัจจัยที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ อย่างมีประสิทธิภาพมาใช้ในทางปฏิบัติ กล่าวคือ เริ่มจากผู้นาองค์กรต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ด้านการจัดการความรู้ให้ชัดเจน และสำรวจองค์ความรู้ที่มีในองค์กรว่ามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร จัดทำแผนที่ความรู้ จัดลำดับความสำคัญของความรู้และกำหนดเป็นนโยบายและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์ความรู้ที่พนักงานในองค์กรจำเป็นต้องรู้ แล้วทำการสนับสนุนการถ่ายโอนความรู้

ให้เกิดขึ้นโดยการให้แรงจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานเพื่อกระตุ้นการถ่ายโอนความรู้ และสร้างการมุ่งเน้นการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งทำได้โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดทิศทางขององค์กร กระตุ้นการคิดนอกกรอบของพนักงานให้มากขึ้น และมีการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการถ่ายโอนความรู้ เช่น อาจเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้พนักงานมากขึ้นโดยการจัดกิจกรรมร่วมกันบ้างทั้งในและนอกที่ทำงาน เพื่อเพิ่มโอกาสในการพบปะกันมากขึ้น หรือองค์กรอาจสร้างพื้นที่เพื่อให้พนักงานได้พักผ่อนร่วมกันเมื่อมีเวลาว่าง เป็นต้น ซึ่งเป็นการสร้างพื้นที่ให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ผ่านช่องทางเพื่อให้เกิดความใกล้ชิดและมีการติดต่อสื่อสารกันบ่อยครั้งมากขึ้น และสร้างบรรยากาศของความเป็นมิตรให้เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งเมื่อพนักงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ก็จะช่วยให้การถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น

ข้อจำกัดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยแบบสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ดังนั้นการเก็บข้อมูลผ่านทางแบบสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ มีความเป็นไปได้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ข้อมูลในด้านบวกเกินความจริง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามในฐานะที่เป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กรอาจมีความกังวลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กรจากการตอบแบบสอบถาม จึงอาจไม่ได้สะท้อนความเป็นจริงในองค์กรทั้งหมด นอกจากนี้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่อนข้างน้อย ทำให้มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ตอบแบบสอบถาม (Non-response bias)

เอกสารอ้างอิง

- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2548). **องค์การแห่งความรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 2, (ม.ป.ท.): แชนท์โฟร์ พรินต์ติ้ง.
- ประพนธ์ ฝาสุขยี่ด. (2547). **ธนาคารโลก ธนาคารความรู้**. ค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2552, จาก http://www.si.mahidol.ac.th/km/admin/add_information/document/document_files/92_1.pdf
- ยุรพร ศุภรัตน์. (2552). **องค์การเพื่อการเรียนรู้**. กรุงเทพมหานคร: แอคทีฟ พรินท์.
- วนาวลัย ดาดี. (ม.ป.ป.). **วัฒนธรรมองค์กร: ปัจจัยเอื้อหรืออุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร(2)**. ค้นเมื่อ 25 เมษายน 2552, จาก <http://www.mis.nu.ac.th/sharing/prof/wannawan4.php>
- สิตาภา บัวเกษ. 2552. **ตลาดการเงินและสถาบันการเงิน**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรุณ เกียรธสาร, สุทธิพันธ์ จิราธิวัฒน์, และรศดา เวชฎาพันธุ์. (2540, มิถุนายน). บทบาทของสถาบันในภาครัฐบาลและภาคเอกชนที่มีต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไทย. ใน **เอกสารประกอบการสัมมนาการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไทยในเศรษฐกิจโลก** (น. 23-26).

จัดโดย ศูนย์วิจัยเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและบริษัทจัดการอุตสาหกรรม จำกัด ณ ห้องวอเตอร์เกท บอลรูม โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท สนับสนุนโดย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว.).

- Abell, A., and Oxbrow, N. (2001). **Competing with knowledge: the information professional in the knowledge management age**. London: Library Association Publishing.
- Baker, W. E., and Sinkula, J. M. (1999, April). The synergistic effect of market orientation and learning orientation on organizational performance. **Journal of the Marketing Science**, 27, 411-427.
- Barrett, M., Cappleman, S., Shoib, G. and Walsham, G. (2004). Learning in knowledge communities: managing technology and context. **European Management Journal**, 22, 1-11.
- Brachos, D., Kostopoulos, K., Soderquist, K. E., and Prastacos, G. (2007, May). Knowledge effectiveness, social context and innovation. **Journal of Knowledge Management**, 11, 31-44.
- Cowan, R., Soete, L., and Tchervonnaya, O. (2001, June). Knowledge transfer and the service sector in the context of the new economy. **Maastricht Economics Research Institute on Innovation and Technology**, 21, 1-35.
- Child, J. and Rodrigues, S. (1996). The role of social identity in the international transfer of knowledge through joint ventures”, in Clegg, S. and Palmer, G. (Eds), **The Politics of Management Knowledge**. (pp 46-68). London: Sage.
- Chua, A. (2002, April). The influence of social interaction on knowledge creation. **Journal of Intellectual Capital**, 3, 375-392.
- Ferrin, D. L., and Dirks, T. K. (2003, January). The use of rewards to increase and decrease trust: Mediating processes and differential effects. **Organization Science**, 14, 18-31.
- Fombrun, C., and Shanley, M. (1990). What's in a name? Reputation building and corporate strategy. **Academy of Management Journal**, 33, 233-258.
- Goh, S. C. (2002, January). Managing effective knowledge transfer: an integrative framework and some practice implications. **Journal of Knowledge Management**, 6, 23-30.
- Grant, R. (1996). Toward a knowledge-based theory of the firm. **Strategic Management Journal**, 17 (Winter special issue), 109-122.
- Hansen, M. (1999, January). The search-transfer problem: the role of weak ties in sharing knowledge across organization subunits. **Administrative Science Quarterly**, 44, 82-111.

- Institute for management development. (2009). The world competitiveness scoreboard 2009. Retrieved April 8, 2010, from <http://www.imd.ch/research/publications/wcy/upload/scoreboard.pdf>
- Lin, H. F., and Lee, G. G. (2004, January). Perceptions of senior managers toward knowledge-sharing behaviour. **Management Decision**, 42, 108-125.
- Lucas, L. M. (2005, April). The impact of trust and reputation on the transfer of best practices. **Journal of Knowledge Management**, 9, 87-101.
- Lucas, L. M., and Ogilvie, D. (2006 January). Things are not always what they seem: How reputations, culture, and incentives influence knowledge transfer. **The Learning Organization**, 13, 7-24.
- Mayer, R., Davis, J. and Schoorman, F. (1995). An integration model of organizational trust. **Academy of Management Review**, 20, 709-734.
- Osterloh, M. and Frey, B. (2000, June). Motivation, knowledge transfer, and organizational forms. **Organization Science**, 11, 538-50.
- Pan, S., and Scarbrough, H. (1998, January). A socio-technical view of knowledge-sharing at Buckman Laboratories. **Journal of Knowledge Management**, 2, 55-66.
- Pilat, D. (2000). Innovation and productivity in services: state of the art. **Australia Workshop on Innovation and Productivity in Services, Sydney, 31 October-3 November 2000**, Sydney: OECD.
- Podolny, J. (1993). A status-based model of market competition. **American Journal of Sociology**, 98, 829-872.
- Snyder, W. (1997). Communities of practice: combining organizational learning and strategic insights to create a bridge to the 21st century. **Academy of Management Meeting**, Boston: MA.
- Szulanski, G. (1996). Exploring internal stickiness: impediments to the transfer of best practice within the firm. **Strategic Management Journal**, 17, 27-44.
- Tsai, W. and Ghoshal, S. (1998, April). Social capital and value creation: the role of intrafirm networks. **Academy of Management Journal**, 41, 464-476.
- Weizsacker, C. (1980). **Barriers to entry: A theoretical treatment**. New York: Springer-Verlag.
- Zarraga, C. and Bonache, J. (2003, July). Assessing the team environment for knowledge sharing: an empirical analysis. **The International Journal of Human Resource Management**, 14, 1227-1245.