

การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ระหว่างธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

วันที่ได้รับต้นฉบับ:	20 กรกฎาคม 2561
วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข:	5 กันยายน 2561
วันที่ตอบรับบทความ:	11 กันยายน 2561

ระบิล พันภัย*
ชชาติยา นิลพลับ*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และ 2) เปรียบเทียบผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารพาณิชย์ จำนวน 270 สาขา และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ จำนวน 318 สาขา โดยมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าความสามารถในการแบ่งปันความรู้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่แตกต่างกัน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ได้แก่ การจัดการความหลากหลาย โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์การ ในขณะที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ การจัดการความรู้ คุณภาพในการให้บริการ

* อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

A Comparative Study of Knowledge Sharing Capability between Commercial Bank and Specialized Financial Institutions

*Rabil Ponphai**

*Chartaya Nilplub**

Received:	July 20, 2018
Revised:	September 5, 2018
Accepted:	September 11, 2018

Abstract

This research aims to: 1) Compare the factors that affect the ability to knowledge sharing capability. 2) Compare the impact of knowledge sharing capability on the service quality between commercial banks and specialized financial institution. Data were collected from 270 branches of commercial banks and 318 branches of specialized financial institutions using the questionnaire. The statistics used for data analysis were descriptive statistics, including percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics, including, correlation analysis and multiple regression analysis. The results indicated that knowledge sharing capability had positive undifferentiated effect on service quality. Factors that affect knowledge sharing capability were diversity management, Flexible organizational structure, Technological support and organizational culture. Transformational leadership had no effect on knowledge sharing capability.

Keywords: Knowledge Sharing Capability, Knowledge Management, Service Quality

* Lecturers, Department of Management, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology ISAN.

บทนำ

หากกล่าวถึงความแตกต่างระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พบว่า ความหมายของธนาคารพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 มาตรา 4 ได้กำหนด ความหมายของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ หมายความว่า การประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงิน จากประชาชนที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้น โดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ ซื้อขายตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อขายเงินปฎิวรรต ต่างประเทศ เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย เป็นต้น ในขณะที่สถาบัน การเงินเฉพาะกิจ คือสถาบันการเงินที่รัฐตรากฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นเพื่อให้การช่วยเหลือประชาชน ตามนโยบายของรัฐ เพื่อพัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจและสนับสนุนการลงทุน (ประภัทร พูนสิน, 2557) เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นต้น ซึ่งการจัดตั้งสถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่งมีหน้าที่แตกต่างกันไป เช่น ธนาคารออมสิน ก่อตั้งโดย มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ของประชาชนและเพื่อเร่งระดมเงินออมเข้าสู่ระบบการเงิน และได้ตั้ง ในขณะที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทาง การเงินแก่ประชาชนให้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพโดยการให้กู้ยืมเงินและจัดสรรที่ดินเพื่อก่อสร้าง ที่อยู่อาศัย (ภัสรี ธนะอเนกเจริญ นงนุช บุญกาญจนพานิชย์ และ ไตรรัตน์ ธนะประกอบภรณ์, 2559) ซึ่งทั้งธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจนับว่าเป็นองค์การหนึ่งที่มีความสำคัญต่อ การกระตุ้นเศรษฐกิจ โดยก่อให้เกิดการลงทุนเพิ่มขึ้น เกิดการจ้างงาน และส่งผลให้เศรษฐกิจภายใน ประเทศเจริญเติบโตขยายตัว ดังนั้นจึงถือได้ว่ามีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เพราะเป็น ตลาดเงินที่มีความสำคัญด้านธุรกรรมในระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนเป็นองค์การที่มีความสัมพันธ์และ เชื่อมโยงกับทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน (ประพันธ์ เศวตน์นันทน์ และ ไพศาล เล็กอุทัย, 2556)

ปัจจุบันมีจำนวนธนาคารพาณิชย์ทั้งสิ้น 18 แห่ง และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ จำนวน 8 แห่ง ก่อให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงในอุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร เนื่องจากจำนวนคู่แข่งกัน ที่มากขึ้น ประกอบกับการนำเสนอสินค้าและบริการของสถาบันการเงินต่างมีความคล้ายคลึงกัน โดยมีความแตกต่างจากอดีต ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของบริการเงินฝากที่มีรูปแบบเปลี่ยนไป จากอดีตมี เพียงการฝากเงินในรูปแบบออมทรัพย์ คงที่ และกระแสรายวัน แต่ในปัจจุบันรูปแบบการฝากเงิน ของธนาคารมีการรับฝากเงินในรูปแบบของการสงเคราะห์ชีวิตและประกันชีวิต ตลอดจนมีเงื่อนไข ในแรงจูงใจให้ประชาชนฝากเงินระยะสั้น ที่ให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่มากกว่าการฝากเงินในรูปแบบ ปกติ รวมถึงการจำหน่ายกองทุนหุ้นระยะยาว (Long Term Equity Fund: LTF) และกองทุนรวม เพื่อการเลี้ยงชีพ (Retirement Mutual Fund: RMF) หรือแม้แต่การทำหน้าที่สร้างเงินฝากของ ธนาคารที่มีรูปแบบที่หลากหลายเช่นกัน จากอดีตอาจจะพบการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อ

เพื่อการลงทุน เป็นรูปแบบการให้บริการหลักของธนาคารพาณิชย์ แต่ในปัจจุบันมีการให้สินเชื่อในหลากหลายรูปแบบ เช่น สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ภาระหน้าที่ของสถาบันการเงินในปัจจุบันได้มีความหลากหลายกว่าในอดีต

นอกจากนี้ภาระหน้าที่ของสถาบันการเงินและรูปแบบการให้บริการมีความหลากหลายแตกต่างจากในอดีต ส่งผลให้พนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ เพื่อสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้การให้บริการด้านข้อมูลที่ต้องการ แม่นยำและรวดเร็ว ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการลงทุนในรูปของเงินฝาก และการขอรับบริการสินเชื่อในรูปแบบต่างๆ ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักถึงการเพิ่มคุณภาพของบุคลากร โดยให้ความสำคัญกับความรู้ ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งขององค์กร ทั้งนี้ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ต้องรับผิดชอบต่อความคิดใหม่ๆ ของตน และพยายามพัฒนาความคิดเหล่านั้นให้เป็นจริงที่สุดเท่าที่จะทำได้ (กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล, 2557) นอกจากนี้การจัดการความรู้ยังก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ เช่น ช่วยให้การวางแผนและการตัดสินใจรวดเร็วขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแก่องค์กร เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ (Kanaan, Masádeh and Gharaibeh, 2013; Masádeh, Maqableh and Karajeh, 2014; Obeidat, Masádeh, and Abdallah, 2014)

สำหรับการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจในปัจจุบัน ถือว่ามี การแข่งขันที่รุนแรง โดยเห็นได้จากการส่งเสริมการตลาดของแต่ละธนาคารที่มีการเสนอบริการที่ดีกว่าให้กับผู้บริโภค ดังนั้นในอุตสาหกรรมทางการเงิน ถือว่าการให้บริการที่มีคุณภาพจะส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยสถาบันการเงินต่างๆ พยายามค้นหาวิธีการในการนำเสนอและ ส่งมอบบริการที่ดีแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยจะยังให้เกิดประโยชน์ต่อการ ใช้บริการซ้ำและการจรรีภักดี

นอกจากกระบวนการในการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing Process) จะเป็น กระบวนการที่มีความสำคัญที่สุดในกระบวนการทางการจัดการความรู้แล้ว ยังพบว่า การแบ่งปัน ความรู้ก่อให้เกิดการชี้ให้เห็นข้อบกพร่องในการทำงานและช่วยแก้ไขข้อบกพร่องนั้น ตลอดจนเกิดการยกระดับผลการปฏิบัติงานของสมาชิกให้ดีขึ้น ลดข้อบกพร่องจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้จากการทำงานที่เกิดจากประสบการณ์ในการทำงานและ ข้อผิดพลาดในอดีต ทำให้ช่วยลดข้อผิดพลาดจากการทำงานลงได้ ตลอดจนก่อให้เกิดการปรับปรุง การให้บริการแก่ลูกค้าและที่สำคัญยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จากประโยชน์ของการ จัดการความรู้และกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญองประเด็นทั้งสอง และควรอย่างยิ่งที่จะค้นหาสาเหตุและผลลัพธ์ของการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพและความสามารถในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ทั้งนี้หากองค์กรขาดกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ดี และมีระดับ

ระบิล พันภัย และชาติยา นิลพลับ / การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการแบ่งปันความรู้ระหว่าง....

ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ในองค์กรที่ต่ำจะส่งผลต่อการทำงานและผลการดำเนินงานขององค์กร (ระบิล พันภัย วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และจันทนา แสนสุข, 2559)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ การแบ่งปันความรู้และความสามารถในการแบ่งปันความรู้ พบว่ายังไม่มีการศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ 5 ปัจจัยพร้อมกัน อันประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการความหลากหลาย โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและวัฒนธรรมองค์การ นอกจากนี้ยังไม่มีการศึกษาผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการในอุตสาหกรรมการเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินประเภทต่างๆ รวมถึงไม่มีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจทั้งในและต่างประเทศ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยเชิงสาเหตุใดที่ส่งผลต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ และความสามารถในการแบ่งปันความรู้ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการ เหมือนหรือแตกต่างกันระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและสร้างสรรค์แนวทางในการพัฒนาความสามารถในการแบ่งปันความรู้ของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เปรียบเทียบผลกระทบของปัจจัยเชิงสาเหตุ ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการความหลากหลาย โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ประกอบด้วย ความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ และความสามารถในการดูดซับความรู้ ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

2. เปรียบเทียบผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ประกอบด้วย ความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้และความสามารถในการดูดซับความรู้ ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการ ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ทบทวนวรรณกรรม

1. การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการเรียนรู้

1.1 ผลกระทบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อเพื่อนร่วมงานหรือผู้ตาม ให้แสดงความพยายามในการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้กับตนเองและองค์กร โดยมีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ นโยบายและกลยุทธ์ขององค์กรเป็นอย่างดี ตลอดจนกระตุ้นให้พนักงานในสาขามีกระบวนการคิดที่เป็นระบบและสร้างสรรค์ อีกทั้งยังมองหาโอกาสใหม่ในการดำเนินธุรกิจและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องและช่วยเหลือ สนับสนุนให้คำปรึกษาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการแบ่งปันความรู้ พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบต่อ การแบ่งปันความรู้ (Liu, Hu, Li, Wang, and Lin, 2014; Birasnav, Albufalasa, and, Bader 2013;) นอกจากนี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังส่งผลต่อการประยุกต์ใช้ความรู้ผ่านนวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ (Carmeli, Gelbard, and Reiter-Palmon, 2013) ในขณะที่เดียวกันการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงยังส่งผลกระทบต่อ การแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร (Lee, Shiue, and Chen, 2016)

1.2 ผลกระทบของการจัดการความหลากหลายต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้

การจัดการความหลากหลาย (Diversity Management) หมายถึง การจัดการคุณลักษณะที่แตกต่างของพนักงานภายในสาขา โดยประกอบไปด้วย ความแตกต่างทางด้านเพศ ช่วงอายุ การศึกษา ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการทำงาน ทักษะคิดที่มีต่องานและเป้าหมายในการทำงาน เพื่อลดข้อขัดแย้งในการทำงานระหว่างพนักงานและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานกับองค์กร จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการจัดการความหลากหลายกับความสามารถในการแบ่งปันความรู้ พบว่าความหลากหลายของกลุ่มส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกลุ่มผ่านความไว้วางใจกัน และการแบ่งปันความรู้ (Pinjani and Palvia, 2013) ในขณะเดียวกันความคล้ายคลึงกันด้านหน้าที่ และความคล้ายคลึงกันด้านเชื้อชาติส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ของบริษัทต่างชาติ (Mäkelä, Andersson and Seppälä, 2012) นอกจากนี้การจัดการความหลากหลายภายในกลุ่มที่ดี จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกลุ่มผ่านความไว้วางใจกันและการแบ่งปันความรู้ร่วมกันของสมาชิกภายในกลุ่ม (Kirkman, Rosen, Testluk, and Gibson, 2004)

1.3 ผลกระทบของโครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่นต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้

โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น (Flexible Organizational Structure) หมายถึง การจัดแบ่งงาน หน้าที่และความรับผิดชอบ โดยกำหนดให้มีสายการบังคับบัญชา เพื่อควบคุมการทำงาน และใช้ในการติดต่อประสานงานเพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ โดยมุ่งเน้นความยืดหยุ่นภายใน องค์การและให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจ ประกอบด้วยการมีระบบการติดต่อสื่อสารที่สะดวก คล่องตัว การเปิดโอกาสให้พนักงานในสาขาสามารถแสดงความคิดเห็น ตลอดจนกระบวนการในการทำงาน และโครงสร้างองค์การที่เอื้อประโยชน์ต่อการแสวงหาความรู้ สร้างความรู้และแบ่งปันความรู้ ระหว่างกัน จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่นกับความสามารถในการแบ่งปันความรู้ พบว่าโครงสร้างองค์การยังส่งผลต่อความสามารถในการดูดซับความรู้ (Absorptive Capability) และความสามารถเชิงพลวัต (Dynamic Capability) (Wilden, Gudergan, Nielsen, and Lings, 2013) นอกจากนี้โครงสร้างที่มีความเป็นทางการสูงจะส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ภายใน หน่วยงานขององค์การลดลง ในขณะที่โครงสร้างที่มีความเป็นทางการต่ำจะส่งผลให้การแบ่งปันความรู้ ภายในหน่วยงานขององค์การเพิ่มขึ้น (Lin, 2008; Mueller, 2013) นอกจากนี้โครงสร้างองค์การ ที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจและความไม่เป็นทางการจะส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ของพนักงาน (Hu, Horng and Sun, 2009)

1.4 ผลกระทบของการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้

การสนับสนุนเทคโนโลยี (Technological Support) หมายถึง การให้ความสำคัญและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ระบบฐานข้อมูลภายในองค์การ (Database) ระบบคอมพิวเตอร์ภายในองค์การ (Intranet) และโปรแกรมสำเร็จรูป (Software) เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานและการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์การ สามารถเข้าถึง ข้อมูลได้อย่างง่ายดาย ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับพนักงาน จากการทบทวน วรรณกรรมเกี่ยวกับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีกับความสามารถในการแบ่งปันความรู้ พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อพฤติกรรมในการแบ่งปันความรู้ผ่านความตั้งใจ ในการแบ่งปันความรู้ (Tohidinia and Mosakhani, 2009; Hung, and Cheng, 2013) นอกจากนี้ เทคโนโลยียังส่งผลต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (Chennamaneni, Teng, and Raja, 2013) ในขณะที่เดียวกันเทคโนโลยีส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการแบ่งปันความรู้ และการตั้งใจที่จะแบ่งปันความรู้ ภายในองค์การ (Papadopoulos, Stamati, and Nopparuch, 2013)

1.5 ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้

วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) หมายถึงวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) หมายถึง แบบแผนของความเชื่อหรือค่านิยมหรือสมมติฐานที่มีร่วมกันในองค์การซึ่งเกิดจาก ปฏิบัติสัมพันธ์ของคนในสังคมหรือในองค์การ เป็นสิ่งที่มีร่วมกันระหว่างสมาชิกของกลุ่มสังคม ซึ่งเรา สามารถเรียนรู้สร้างขึ้นและถ่ายทอดไปยังคนอื่นๆ ได้โดยมีทั้งส่วนที่เป็นวัตถุและสัญลักษณ์

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การกับความสามารถในการแบ่งปันความรู้ พบว่า วัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ (Lee, Shiue, and Chen, 2016) และวัฒนธรรมองค์การยังส่งผลต่อความสามารถในการดูดซับความรู้ (Moubariki, 2018; Wilden, Devinney, and Dowling, 2016; Ahmad, Mohamad, and Ibrahim, 2013) นอกจากนี้ วัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ (Hahn, Lee, and Lee, 2015) ตลอดจนส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานและความพึงพอใจของลูกค้า (Pantouvakis and Bouranta, 2013)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ พบว่า ตัวแปรดังกล่าวข้างต้น ประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการความหลากหลาย โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและวัฒนธรรมองค์การ ไม่พบการศึกษา ร่วมกันทั้งในงานวิจัยในและต่างประเทศมาก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาในบริบทของอุตสาหกรรม การเงิน เช่น ธนาคารหรือสถาบันการเงินรูปแบบอื่น อีกทั้งไม่พบการศึกษาเชิงเปรียบเทียบปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

2. การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ต่อคุณภาพในการให้บริการ

2.1 ผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันต่อคุณภาพในการให้บริการ

ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing Capability) หมายถึง กระบวนการในการแบ่งปันข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ระหว่างพนักงาน ทั้งความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เช่น เอกสาร รายงาน และข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และความรู้แบบแอบแฝง (Tacit Knowledge) เช่น ประสบการณ์ในการทำงาน ทักษะและความเชี่ยวชาญในงาน โดยอาศัยรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และเป็นการแบ่งปันข้อมูลภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มภายในหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ และความสามารถในการดูดซับความรู้ ในขณะที่ความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ (Willingness to Share) หมายถึง การมุ่งมั่นในการแบ่งปันข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ตลอดจนทักษะความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการทำงาน ข้อผิดพลาดในการทำงาน ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของลูกค้า ระหว่างพนักงานทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มในองค์การ โดยปราศจากอคติ ความไม่สบายใจ หรือไม่ปรารถนาที่จะแบ่งปันความรู้ และมีทัศนคติทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากผู้ให้ หรือผู้ที่ทำหน้าที่ในการแบ่งปันความรู้ จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้

ระบิล พันภัย และชาติยา นิลพลับ / การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการแบ่งปันความรู้ระหว่าง...

พบว่า พฤติกรรมการเรียนรู้และการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน การนำเสนอสินค้าและบริการและผลการดำเนินการขององค์กร (Law and Ngai, 2008; Wang, Chen and Chen, 2012) นอกจากนี้ การแบ่งปันความรู้ส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมบริการ (Hu, Horng and Sun, 2009; Hung and Cheng, 2013; Kim and Lee, 2013)

2.2 ผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันต่อคุณภาพในการให้บริการ

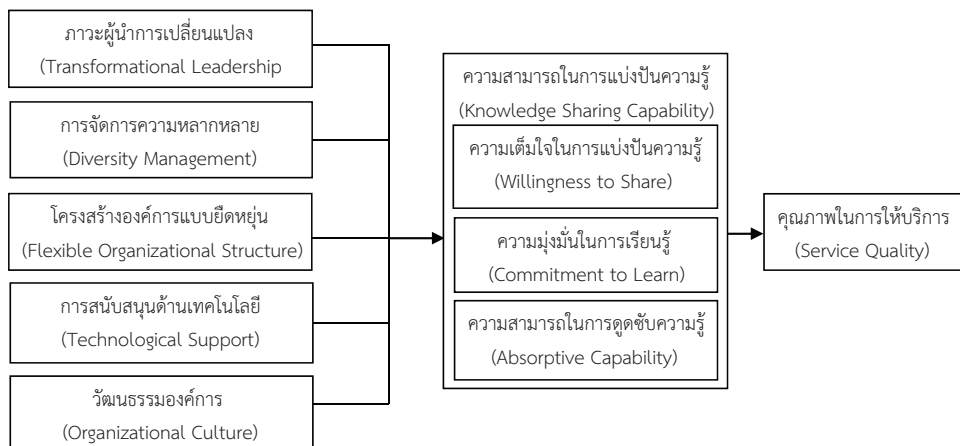
ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ (Commitment to Learn) หมายถึง การมีทัศนคติเชิงบวกต่อการให้ความสำคัญกับการแสวงหาความรู้ มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ และพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูล สารสนเทศ ระหว่างพนักงานทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มในองค์กร ทั้งนี้เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากผู้รับความรู้จากการแบ่งปันความรู้ของผู้ให้ จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ พบว่าความสามารถในการเรียนรู้ส่งผลกระทบต่อนวัตกรรมด้านบริการ (Salunke, Weerawardena and McColl-Kennedy, in press) นอกจากนี้ การสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินงานและก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Hung, Yang, Lien, McLean, and Kuo, 2010) และการมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ส่งผลให้เกิดการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และก่อให้เกิดประสิทธิผลกับองค์กร (Yang, 2010)

2.3 ผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการ

ความสามารถในการดูดซับความรู้ (Absorptive Capability) หมายถึง ความสามารถทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่มในการนำเอาองค์ความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันมาปรับปรุง ปรับเปลี่ยน และประยุกต์ให้สอดคล้องกับทรัพยากรและบริบทขององค์กร ตลอดจนคิดค้นแนวทางในการทำงานที่ช่วยพัฒนากระบวนการในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า และสามารถต่อยอดองค์ความรู้เดิมให้สามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้จริง โดยผ่านกระบวนการแบ่งปันความรู้ทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มในองค์กร ทั้งนี้เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากผู้รับความรู้จากการแบ่งปันความรู้ของผู้ให้ จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้พบว่า การบูรณาการความรู้ส่งผลกระทบต่อ นวัตกรรมบริการ Salunke, Weerawardena, and McColl-Kennedy (in press) และที่สำคัญ การประยุกต์ใช้ความรู้ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนกับองค์กร Mahdi Nassar และ Almasafir (in press) ในขณะที่งานวิจัยของคณิดา เนตราคม และอรพรรณ คงมาลัย (2555) พบว่า ความสามารถในการดูดซับความรู้และเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย การแสวงหาความรู้และ

ความสามารถทางเทคโนโลยี ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยผลลัพธ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กรและสามารถสร้างผลกำไรให้กับองค์กร นอกจากนี้ คุณภาพในการให้บริการถือว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจ ซึ่งธุรกิจจำเป็นจะต้องพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ความสามารถในการดูดซับความรู้ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Tseng, 2012)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการ พบว่า การศึกษาที่ผ่านมามุ่งเน้นผลกระทบในเชิงของนวัตกรรมบริการ ผลการดำเนินงานและความได้เปรียบทางการแข่งขัน แต่ไม่มีการศึกษาถึงผลกระทบทางตรงของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ภายใต้องค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ และความสามารถในการดูดซับความรู้ นอกจากนี้ยังไม่มีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบของผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบการวิจัยเชิงสาเหตุ (Causal Research) เพื่อพิสูจน์สมมติฐานและยืนยันทฤษฎี สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบกิจการในประเทศไทยจำนวน 6,555 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560) และสถาบันการเงินเฉพาะกิจจำนวน 2,486 สาขา ทั้งนี้เพื่อต้องการให้การเก็บข้อมูลเกิดการกระจายทั่วทุกธนาคารและภูมิภาค โดยใช้สาขาของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นหน่วยในการวิเคราะห์ ซึ่งมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยจำนวนขนาดของตัวอย่างทั้งหมดได้จากการคำนวณตามสูตรของยามาเน (Yamane) จำนวน 378 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (บุญใจ ศรีสฤตย่นรากร, 2545) และเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ซึ่งพบว่ามียอดการตอบกลับอยู่ที่ร้อยละ 20 (Aaker, Kumar, & Day, 2001) ซึ่งผู้วิจัยได้คำนึงถึงอัตราการตอบกลับจึงแจกแบบสอบถามทางไปรษณีย์แก่ธนาคารพาณิชย์จำนวน 800 สาขา และสถาบันการเงินเฉพาะกิจจำนวน 800 สาขา โดยได้แบบสอบถามตอบกลับมาสำหรับธนาคารพาณิชย์จำนวน 270 สาขา คิดเป็นอัตราตอบกลับเท่ากับร้อยละ 33.75 และสถาบันการเงินเฉพาะกิจจำนวน 318 คิดเป็นอัตราตอบกลับเท่ากับร้อยละ 39.75 ดังนั้น ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ มียอดการตอบกลับจากแบบสอบถามที่ส่งไปทางไปรษณีย์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ถือว่าข้อมูลยอมรับได้

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ หลังจากผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับธนาคารพาณิชย์ที่เป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power) เพื่อพิจารณาว่าข้อคำถามหรือตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยสามารถจำแนกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามได้หรือไม่ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Item-total Correlation) ข้อคำถามที่ใช้ได้ต้องมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (John-Conley, 2009) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.529-0.788 นอกจากนี้ได้คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1970) และควรมีค่า 0.7 ขึ้นไปจึงถือว่าค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมดยอมรับได้ (Hair, 2006) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.940-0.946 สำหรับการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยคำนวณน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดซึ่งควรมีค่า 0.40 ขึ้นไป (Hair, 2006) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.508-0.812 โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตัวแปร	จำนวน (ข้อ)	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Cronbach's Alpha)	ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power)	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ (Factor Loading)
ความสามารถในการแบ่งปันความรู้				
ความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้	5	0.940	0.707-0.744	0.708-0.793
ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้	5	0.940	0.724-0.788	0.658-0.744
ความสามารถในการดูดซับความรู้	5	0.941	0.748-0.771	0.783-0.812
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	5	0.945	0.542-0.601	0.528-0.744
การจัดการความหลากหลาย	5	0.945	0.627-0.688	0.680-0.795
โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น	4	0.942	0.680-0.730	0.619-0.675
การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี	4	0.046	0.581-0.680	0.660-0.731
วัฒนธรรมองค์การ	4	0.945	0.591-0.664	0.652-0.813
คุณภาพในการให้บริการ	10	0.942	0.529-0.746	0.508-0.735

สำหรับการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง และทดสอบความเป็นตัวแปรแทรกซึ่งมีสมการที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้

$$\text{Equation 1 : WTS} = \beta_{01} + \beta_1 \text{TL} + \beta_2 \text{DM} + \beta_3 \text{FOS} + \beta_4 \text{TS} + \beta_5 \text{OC} + \beta_6 \text{TFI} + \epsilon$$

$$\text{Equation 2 : CTL} = \beta_{02} + \beta_7 \text{TL} + \beta_8 \text{DM} + \beta_9 \text{FOS} + \beta_{10} \text{TS} + \beta_{11} \text{OC} + \beta_{12} \text{TFI} + \epsilon$$

$$\text{Equation 3 : AC} = \beta_{03} + \beta_{13} \text{TL} + \beta_{14} \text{DM} + \beta_{15} \text{FOS} + \beta_{16} \text{TS} + \beta_{17} \text{OC} + \beta_{18} \text{TFI} + \epsilon$$

$$\text{Equation 4 : SQ} = \beta_{04} + \beta_{19} \text{WTS} + \beta_{20} \text{CTL} + \beta_{21} \text{AC} + \beta_{22} \text{TFI} + \epsilon$$

ระบิล พันภัย และชชาติยา นิลพลับ / การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการแบ่งปันความรู้ระหว่าง...

จากการทดสอบสมมติฐาน แสดงรายละเอียดของแต่ละตัวแปรดังนี้

- WTS = Willingness to Share (ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความเต็มใจแบ่งปันความรู้)
CTL = Commitment to Learn (ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้)
AC = Absorptive Capability (ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้)
SQ = Service Quality (คุณภาพในการให้บริการ)
TL = Transformational Leadership (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง)
DM = Diversity Management (การจัดการความหลากหลาย)
FOS = Flexible Organizational Structure (โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น)
TS = Technological Support (การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี)
OC = Organizational Culture (วัฒนธรรมองค์การ)
TFI = Type of Financial Institute (ประเภทของสถาบันการเงิน)

ผลการศึกษา

ผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์จำนวน 8 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 178 คิดเป็นร้อยละ 65.93 โดยมีประสบการณ์ส่วนใหญ่มากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 71.11 จำนวนพนักงานในสาขาของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 6-10 คน จำนวน 138 สาขา คิดเป็นร้อยละ 51.11 ระยะเวลาการเปิดดำเนินการกิจการส่วนใหญ่มากกว่า 15 ปี จำนวน 158 สาขา คิดเป็นร้อยละ 58.52 ในขณะที่ผู้จัดการสาขาสถาบันการเงินเฉพาะกิจจำนวน 4 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 55.66 อายุส่วนใหญ่มากกว่า 50 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 46.23 สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 50.94 ตามลำดับ โดยมีประสบการณ์ส่วนใหญ่มากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 90.88 จำนวนพนักงานในสาขาส่วนใหญ่ มากกว่า 15 คน จำนวน 132 สาขา และระยะเวลาการเปิดดำเนินการส่วนใหญ่มากกว่า 15 ปี จำนวน 187 สาขา คิดเป็นร้อยละ 58.81

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร	TL	DM	FOS	TS	OC	WTS	CTL	AC	SQ	VIF
\bar{X}	4.55	4.28	4.41	4.45	4.66	4.32	4.30	4.28	4.43	
S.D.	0.532	0.659	0.662	0.680	0.533	0.673	0.666	0.656	0.637	
TL										2.184
DM	0.650**									2.236
FOS	0.659**	0.694**								2.972
TS	0.572**	0.513**	0.690**							2.272
OC	0.591**	.553**	0.648**	0.658**						2.151
WTS	0.572**	0.623**	0.674**	0.574**	0.592**					2.990
CTL	0.534**	0.650**	0.649**	0.580**	0.564**	0.797**				4.120
AC	0.490**	0.601**	0.617**	0.558**	0.526**	0.761**	0.833**			3.577
SQ	0.613**	0.617**	0.690**	0.649**	0.644**	0.661**	0.703**	0.663**		

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประกอบด้วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL) การจัดการความหลากหลาย (DM) โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น (FOS) การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี (TS) และวัฒนธรรมองค์การ (OC) และตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ (WTS) ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ (CTL) ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้ (AC) คุณภาพในการให้บริการ (SQ) มีค่าระหว่าง 0.613-0.703 ซึ่งน้อยกว่า 0.8 (Hair, 2006) นอกจากนี้ยังได้พิจารณาพร้อมกับค่า VIF (Variance Inflation Factors) ในการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity โดยที่ค่า VIF มีค่าระหว่าง 2.151-4.120 ซึ่งน้อยกว่า 10 (Hair, 2006) แสดงว่าไม่เกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป และสามารถวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุได้

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม			
	(1) ความเต็มใจในการ แบ่งปันความรู้	(2) ความมุ่งมั่นใน การเรียนรู้	(3) ความสามารถใน การดูดซับความรู้	(4) คุณภาพใน การให้บริการ
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.076 (0.042)	-0.005 (0.042)	-0.029 (0.045)	
การจัดการความหลากหลาย	0.230*** (0.042)	0.351*** (0.042)	0.351*** (0.045)	
โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น	0.283*** (0.049)	0.205*** (0.049)	0.220*** (0.052)	
การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี	0.112*** (0.043)	0.187*** (0.043)	0.206*** (0.046)	
วัฒนธรรมองค์การ	0.161*** (0.042)	0.115*** (0.042)	0.091*** (0.044)	
ความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้				0.229*** (0.049)
ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้				0.370*** (0.057)
ความสามารถในการดูดซับความรู้				0.183*** (0.053)
ประเภทสถาบันการเงิน	-0.025 (0.057)	-0.032 (0.057)	-0.044 (0.061)	-0.053 (0.057)
Adjust R ²	0.533	0.528	0.467	0.586

*** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 3 จากการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจจำแนกรายด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่แตกต่างกัน ได้แก่ การจัดการความหลากหลาย ($\beta = 0.230, P < 0.01$) โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น ($\beta = 0.283, P < 0.01$) การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ($\beta = 0.112, P < 0.01$) และวัฒนธรรมองค์การ ($\beta = 0.161, P < 0.01$) นอกจากนี้ยังพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ ($\beta = -0.005, P > 0.05$)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่แตกต่างกัน ความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่แตกต่างกัน ได้แก่ การจัดการความหลากหลาย ($\beta = 0.351, P < 0.01$) โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น ($\beta = 0.205, P < 0.01$) การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ($\beta = 0.187, P < 0.01$) และวัฒนธรรมองค์การ ($\beta = 0.115, P < 0.01$) นอกจากนี้ยังพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ ($\beta = 0.076, P > 0.05$)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่แตกต่างกัน ความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่แตกต่างกัน ได้แก่ การจัดการความหลากหลาย ($\beta = 0.311, P < 0.01$) โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น ($\beta = 0.220, P < 0.01$) การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ($\beta = 0.206, P < 0.01$) และวัฒนธรรมองค์การ ($\beta = 0.091, P < 0.01$) นอกจากนี้ยังพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้ ($\beta = -0.029, P > 0.05$)

การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจพบว่า ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ทุกด้านส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ได้แก่ ความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ ($\beta = .229, P < 0.01$) ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ ($\beta = .370, P < 0.01$) และความสามารถในการดูดซับความรู้ ($\beta = .183, P < 0.01$) ในขณะที่ผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่แตกต่างกัน ($\beta = -.053, P > 0.05$)

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

เนื่องจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผลการวิจัยในภาพรวมระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

1. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ผลกระทบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้

1.1.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ เนื่องจากความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้เกิดขึ้นจากทัศนคติและความรู้สึกของแต่ละบุคคล ดังนั้นผู้นำจึงไม่สามารถบังคับหรือสั่งการให้พนักงานแบ่งปันความรู้ของตนเองให้กับเพื่อนร่วมงานได้ หากพนักงานดังกล่าวไม่เต็มใจหรือยินดีที่จะถ่ายทอดความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของระบิล พันภัย และคณะ (2559) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ ขัดแย้งกับงานวิจัยของ Lee Shiue และ Chen (2016) พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Donate และ Sánchez de Pablo (2015) พบว่า ภาวะผู้นำที่มุ่งเน้นความรู้ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในกระบวนการถ่ายโอนความรู้มากกว่ากระบวนการอื่น นอกจากนี้การศึกษาของ Liu และ DeFrank (2013) พบว่า บรรยากาศของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้

1.1.2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ ขัดแย้งกับงานวิจัยของระบิล พันภัย และคณะ (2559) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ และงานวิจัยของ Birasnav Albufalasa และ Bader (2013) พบว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อนวัตกรรมด้านสินค้าและบริการผ่านการแสวงหาความรู้ ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านการมุ่งมั่นในการเรียนรู้

1.1.3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้ ขัดแย้งกับงานวิจัยของระบิล พันภัย และคณะ (2559) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้ ในทางตรงกันข้ามและงานวิจัยของ Birasnav, Albufalasa และ Bader (2013) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อนวัตกรรมด้านสินค้าและบริการผ่านการประยุกต์ใช้ความรู้ซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านหนึ่งของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้ นอกจากนี้ พฤติกรรมของผู้นำส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ผ่านการแบ่งปันความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Carmeli, Gelbard and Reiter-Palmon, 2013)

1.2 ผลกระทบของการจัดการความหลากหลายต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้

1.2.1 การจัดการความหลากหลายส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของระบิล พันภัย และคณะ (2559) พบว่า การจัดการความหลากหลายมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปัน

ความรู้ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Pinjani และ Palvia (2013) พบว่าความไว้วางใจกันซึ่งเกิดจากความหลากหลายภายในกลุ่มนั้น ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ นอกจากนี้ความหลากหลายของกลุ่มหากนำมาซึ่งความไว้วางใจซึ่งกันและกันจะทำให้การแบ่งปันความรู้ภายในกลุ่มส่งผลต่อประสิทธิภาพของกลุ่ม ในขณะที่เดียวกันยังพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mäkelä, Andersson และ Seppälä (2012) พบว่า ความคล้ายคลึงหรือความเหมือนกันของสมาชิกภายในกลุ่มส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้

1.2.2 การจัดการความหลากหลายส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของระบิล พันภัย และคณะ (2559) พบว่า การจัดการความหลากหลายมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Luring และ Selmer (2013) พบว่า การยอมรับหรือการเปิดกว้างในความหลากหลายด้านความแตกต่างทางภาษา ความแตกต่างเชิงลึก ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการแสวงหาความรู้ และความต้องการความรู้ภายในกลุ่ม ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านการมุ่งมั่นในการเรียนรู้

1.2.3 การจัดการความหลากหลายส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของระบิล พันภัย และคณะ (2559) พบว่า การจัดการความหลากหลายมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้ เช่นเดียวกับ Luring และ Selmer (2013) พบว่า การยอมรับหรือการเปิดกว้างในความหลากหลายด้านความแตกต่างทางภาษา ความแตกต่างเชิงลึก ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้

1.3 ผลกระทบของโครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่นต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้

1.3.1 โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่นส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nguyen Ngo Bucic และ Phong (2018) พบว่าโครงสร้างองค์การแบบเป็นทางการไม่ส่งผลกระทบต่อการแบ่งปันความรู้ระหว่างตำแหน่งหน้าที่ ดังนั้น รูปแบบการทำงานจึงควรมีความยืดหยุ่นเพื่อเอื้อต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์การ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Yang Yu Liu และ Rui (2016) พบว่า การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายใต้โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่นส่งผลทางอ้อมต่อการแบ่งปันความรู้แบบชัดเจนผ่านการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายปัจจัยการผลิต และงานวิจัยของ Mueller (2013) พบว่า ความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์การส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้

ระบิล พันภัย และชชาติยา นิลพลับ / การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการแบ่งปันความรู้ระหว่าง...

1.3.2 โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่นส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของระบิล พันภัย และคณะ (2559) พบว่า โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของสกล บุญสิน (2555) พบว่า โครงสร้างองค์การที่มีลักษณะแบบระบบราชการ ขาดซึ่งความคล่องตัว อีกทั้งระบบดังกล่าวยังเป็นตัวทำลายการพัฒนาพลังแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากทำให้ความคิดสร้างสรรค์ และความตั้งใจกล้าที่จะเสี่ยงลดลง สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อกระบวนการเรียนรู้ภายในองค์การ ดังนั้น องค์การต้องมีโครงสร้างองค์การที่ยืดหยุ่นและเป็นโครงสร้างองค์การที่สามารถเชื่อมโยงกิจกรรมในการทำงาน ตลอดจนลดกระบวนการและระบบที่ขัดขวางการเรียนรู้ภายในองค์การ เพื่อให้ทำงานที่ประสานงานและมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้

1.3.3 โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่นส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัย Wilden Gudergan Nielsen และ Lings (2013) พบว่า โครงสร้างองค์การส่งผลกระทบต่อความสามารถเชิงพลวัต ทั้งนี้ความสามารถในการดูดซับความรู้เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถเชิงพลวัต และงานวิจัยของระบิล พันภัย และคณะ (2559) พบว่า โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้

1.4 ผลกระทบของการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้

1.4.1 การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mao Liu Zhang และ Deng (2016) พบว่า โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Gelbarf (2014) พบว่า การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีจากองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการแบ่งปันความรู้ของพนักงานผ่านการระบุตัวตนต่อองค์การ และงานวิจัยของระบิล พันภัย และคณะ (2559) พบว่า การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้

1.4.2 การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mao Liu Zhang และ Deng (2016) พบว่า โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อความสามารถในการจัดการความรู้ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ นอกจากนี้ยังขัดแย้งกับงานวิจัยของระบิล พันภัย และคณะ (2559) พบว่า การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีไม่มีผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้

1.4.3 การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang และ Hartley (2018) พบว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสามารถด้านนวัตกรรมซึ่งความสามารถด้านนวัตกรรมคือ การสกัดคุณค่าจากแนวความคิด โดยการประยุกต์ใช้ความรู้ และงานวิจัยของ Gonzalez และ Massaroli de Melo (2018) พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อการใช้ความรู้ ในขณะที่ขัดแย้งกับงานวิจัยของระบิล พันภัย และคณะ (2559) พบว่า การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีไม่มีผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้

1.5 ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้

1.5.1 วัฒนธรรมองค์การส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee Shiu และ Chen (2016) พบว่า วัฒนธรรมองค์การแบบเครือญาติมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ ในขณะที่เดียวกันผลการวิจัยดังกล่าวขัดแย้งกับผลการศึกษา ซึ่งพบว่า วัฒนธรรมองค์การแบบลำดับชั้นไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ความรู้ภายในองค์การ นอกจากนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ประศาสน์ นิยม (2555) พบว่า วัฒนธรรมการเรียนรู้ไม่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในภาคบริการ

1.5.2 วัฒนธรรมองค์การส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pantouvakis และ Bouranta (2013) พบว่า วัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานจะนำมาซึ่งความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์การ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Hahn Lee และ Lee (2015) พบว่า วัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ส่งผลกระทบต่อความคิดสร้างสรรค์ระดับบุคคลผ่านการสำรวจและใช้ประโยชน์จากความรู้

1.5.3 วัฒนธรรมองค์การส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wilden Devinney และ Dowling (2016) พบว่า วัฒนธรรมองค์การส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดูดซับความรู้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Moubariki (2018) พบว่า วัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการพัฒนาและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นความเป็นเหตุเป็นผลส่งผลกระทบต่อการใช้ความรู้ และงานวิจัยของ Ahmad Mohamad และ Ibrahim (2013) พบว่า วัฒนธรรมองค์การส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดูดซับความรู้ระดับบุคคล

2. ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ทุกด้าน ได้แก่ ความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้และความสามารถในการดูดซับความรู้ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ความสามารถในการแบ่งความรู้ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้เกิดความรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนเพื่อนและพี่น้อง และการถ่ายทอดความรู้เป็นการทบทวนความรู้ นอกจากนี้การแบ่งปันความรู้ทำให้คนรู้สึกเป็นบุคคลสำคัญ มีคุณค่า และเมื่อพนักงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันก็สามารถนำความรู้ดังกล่าวมาปรับปรุงการทำงานและเพิ่มคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang Sharma และ Cao (2016) พบว่า การแบ่งปันความรู้ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรผ่านทุนทางปัญญา เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Kim และ Lee (2013) พบว่า พฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมด้านนวัตกรรมการให้บริการของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของระบิล พันภัย และคณะ (2559) พบว่า ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการ

2.2 ความสามารถในการแบ่งความรู้ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากการมุ่งมั่นเรียนรู้ของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานสามารถพัฒนาองค์ความรู้เดิมและสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อส่งมอบคุณภาพที่ดีให้กับลูกค้า เช่น การให้บริการที่รวดเร็ว การให้บริการด้านข้อมูลที่ต้องการแม่นยำ และหากพนักงานพยายามแสวงหาความรู้ มุ่งมั่นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเองด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานจะก่อให้เกิดการปรับคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Salunke, Weerawardena และ McColl-Kennedy (in press) พบว่า ความสามารถในการเรียนรู้ส่งผลกระทบต่อนวัตกรรมบริการผ่านการบูรณาการความรู้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของระบิล พันภัย และคณะ (2559) พบว่า ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการ

2.3 ความสามารถในการแบ่งความรู้ความสามารถในการดูดซับความรู้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากเมื่อพนักงานได้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน สิ่งสำคัญคือพนักงานจะต้องนำความรู้ที่ได้รับจากการถ่ายทอดจากเพื่อนร่วมงานมาประยุกต์กับความรู้ที่ตนเองมีเพื่อปรับปรุงการทำงานของตนให้ดียิ่งขึ้นตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น เกิดการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ และสามารถสร้างความเชื่อถือให้กับผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Salunke Weerawardena และ McColl-Kennedy (in press) พบว่า การบูรณาการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อนวัตกรรมบริการ และงานวิจัยของ Mahdi Nassar และ Almasafir (in press) พบว่า การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ส่งผลกระทบต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืน ในขณะที่ขัดแย้งกับงานวิจัยของระบิล พันภัย และคณะ (2559) พบว่า ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้ไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. การเปรียบเทียบผลกระทบของปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความหลากหลาย โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์การส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ทุกด้านทั้งธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยในอดีตที่ศึกษาในบริบทของธนาคารพาณิชย์ไทยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ด้านความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ และความสามารถในการดูดซับความรู้ แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ด้านความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้

2. การเปรียบเทียบผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ทุกด้านประกอบด้วยความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ และความสามารถในการดูดซับความรู้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกันระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยในอดีตพบว่า ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ด้านความสามารถในการดูดซับความรู้ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการภายใต้บริบทของธนาคารพาณิชย์ไทย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1.1 ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจควรให้ความสำคัญกับการจัดการความหลากหลาย โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์การ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ เช่น ปรับโครงสร้างองค์การให้มีความยืดหยุ่น ลดขั้นตอนในการบังคับบัญชา และกระจายอำนาจให้เกิดพนักงานทุกระดับ ตลอดจนให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมการบริหาร ซึ่งปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีบทบาทสำคัญต่อองค์การ ดังนั้นองค์การจึงควรจัดหาสิ่งสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่พนักงาน เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างพนักงานภายในองค์การ นอกจากนี้องค์การควรปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การให้เอื้อต่อการเป็นองค์การให้การเรียนรู้ กระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทั้งการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการคิดค้นสินค้าและบริการใหม่ๆ

1.2 ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจควรให้ความสำคัญกับความสามารถในการแบ่งปันความรู้ทุกด้าน ประกอบด้วย ความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ และความสามารถในการดูดซับความรู้ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การ

โดยการสร้างบรรยากาศภายในองค์กรเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน หรือการสนับสนุนกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อกระตุ้นให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาผลกระทบและเปรียบเทียบผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ดังนั้นการวิจัยในอนาคตเพื่อต้องการให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเห็นควรให้เลือกใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น ทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) เพื่อศึกษาถึงปรากฏการณ์จากมุมมองและการให้ความหมาย โดยนำข้อมูลมาสร้างเป็นมโนทัศน์ และเชื่อมโยงมโนทัศน์เพื่อให้ได้ข้อสรุปเชิงทฤษฎีสำหรับอธิบายและทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์นั้นๆ

2.2 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ ได้แก่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการความหลากหลาย โครงสร้างองค์การแบบยืดหยุ่น การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์การ เห็นควรให้ศึกษาปัจจัยอื่นนอกเหนือจากข้างต้น เช่น บรรยากาศภายในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน หรือพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมุ่งเน้นเรื่องของการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมบริการ

2.3 การวิจัยครั้งนี้เลือกใช้ประชากรเพื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ในการศึกษาในอนาคตเห็นควรให้เลือกศึกษาธนาคารใดธนาคารหนึ่ง เพื่อให้ทราบผลกระทบของความสามารถในการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน เนื่องจากธนาคารแต่ละแห่งมีนโยบายและผลิตภัณฑ์ที่ต่างกัน นอกจากนี้อาจเลือกศึกษาในกลุ่มธุรกิจอื่น เช่น สถานศึกษา โรงพยาบาล หรือโรงแรม เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยารัตน์ ชีระธนชัยกุล. (2557). การจัดการความรู้... ปัจจัยสู่ความสำเร็จ. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 5, 134-144.
- คณิตา เนตราคม และ อรพรรณ คงมาลัย. (2555). ความสามารถในการดูดซึมความรู้และเทคโนโลยี: ความสามารถเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้ประกอบการรายนิตในประเทศไทย. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่องการพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน ประจำปี 2555 ชุมชนท้องถิ่น ฐานราก การพัฒนาประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 16-19 กุมภาพันธ์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). สรุปจำนวนรวมสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ. เข้าถึงได้จาก <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=802>.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร. (2545). *ระเบียบวิธีการวิจัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพันธ์ เสวตนันท์ และไพศาล เล็กอุทัย. (2556). *หลักเศรษฐศาสตร์*, พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภัทร พูนสิน (2557). ความแตกต่างระหว่างธนาคารพาณิชย์ กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ. เข้าถึงได้จาก <https://www.ryt9.com/s/bot/1854438>.
- ประศาสน์ นิยม. (2555). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ของธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย.” *ดุสิตนิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต*. กรุงเทพมหานคร: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ภัสรี ธนะอเนกเจริญ นงนุช บุญกาญจนพานิชย์ และ ไตรรัตน์ ธนะประกอบกรณ์ (2559). *บทบาทของสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีต่อระบบเศรษฐกิจ*. เข้าถึงได้จาก goo.gl/am1XMB.
- ระบิล พันภัย วิโรจน์ เจริญลักษณ์ และจินทนา แสนสุข. (มกราคม-มีนาคม 2559). ความสามารถในการแบ่งปันความรู้และผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทย. *วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 38, 147, (น. 25-63).
- สกล บุญสิน. (2555). การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจให้บริการ กรณีศึกษาบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). *วารสารบริหารธุรกิจ*, 35, 113 (มกราคม-มีนาคม): 41-66.

References

- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day., G. S. (2001). *Marketing Research*. (7th ed.). New York: John Wiley and Son Inc.
- Ahmad, F., Mohamad, O., and Ibrahim, H. (2013). Effect of organizational culture in individual absorptive capacity: Evidence from Malaysian electrical and electronic sector. *International Refereed Research Journal*, *9* (1), 66-76.
- Bank of Thailand. (2014). A summary branches of commercial banks. Retrieved January 4, 2017, from <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=802>. (in Thai)
- Birasnav, M., Albufalasa, M., & Bader, Y. (2013). The role of transformational leadership and knowledge management processes on predicting product and process innovation: An empirical study developed in Kingdom of Bahrain. *Review of Applied Management Studies*, *11*, 64-75.
- Boonsin, S. (2012). Creating learning organization of service business: A case study of Thai airways international public company limited. *Journal of Business Administration*, *35* (133), (January-March): 41-66. (in Thai).
- Carmeli, A., Gelbard, R., & Reiter-Palmon, R. (2013). Leadership, creative problem-solving capacity, and creative performance-The importance of knowledge sharing. *Human Resource Management*, *52* (1), 95-122.
- Chennamaneni, A., Teng, J. T. C., & Raja, M. K. (2013). A unified model of knowledge sharing behaviours: theoretical development and empirical test. *Behaviour & Information Technology*, *31* (11), 1097-1115.
- Donate, M. J. & Sánchez de Pablo, J. D. (2015). The role of knowledge-oriented leadership in knowledge management practices and innovation. *Journal of Business Research*, *68*, 360-370.
- Gelbarf, N. K. R. (2014). Knowledge sharing motivation among IT personnel: Integrated model and implications of employment contracts. *International Journal of Information Management*, *34*, 577-591.
- Gonzalez, R. V. D. & Massaroli de Melo, T. (2018). The effects of organization context on knowledge exploration and exploitation. *Journal of Business Research*, *90*, 215-225.

- Hahn, M. H., Lee, K. C., & Lee, D. S. (2015). Network structure, organizational learning culture, and employee creativity in system integration companies: The mediating effects of exploitation and exploration. *Computers in Human Behavior, 42*, 167-175.
- Hair, J. F., (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, N.J. : Pearson Education Inc.
- Hu, M.-L. M., Horng, J.-S., & Sun, Y.-H. C. (2009). Hospitality teams: Knowledge sharing and service innovation performance. *Tourism Management, 40* (5), 783-800.
- Hung, S. W., & Cheng, M. J. (2013). Are you ready for knowledge sharing? An empirical study of virtual communities. *Computers & Education, 62*, 8-17.
- Hung, R. Y. Y., Yang, B., Lien, B.Y., McLean, G.N., and Kuo Y. (2010). "Dynamic capability: Impact of process alignment and organizational learning culture on performance." *Journal of World Business 45*, 285–294.
- John-Conley, C. D. (2009). Using Community-based Participatory Research in the Development of a Consumer-driven Cultural Competency Tool: University of Washington.
- Kanaan, R., Masádeh, R., & Gharaibeh, A. (2013). The Impact of Knowledge Sharing Enablers on Knowledge Sharing Capability: An Empirical Study on Jordanian Telecommunication Firms. *European Scientific Journal, 9* (22), 237-258.
- Kim, T. T., & Lee, G. (2013). Hospitality employee knowledge-sharing behaviors in the relationship between goal orientations and service innovative behavior. *International Journal of Hospitality Management, 34*, 324-337.
- Kirkman, B. L., Rosen, B., Tesluk, P. E., and Gibson, C. B. (2004). The impact of team empowerment on virtual team performance: the moderating role of face-to-face interaction. *Academy of Management Journal, 47*(2), 175–192.
- Lauring, J., & Selmer, J. (2013). Diversity attitudes and group knowledge processing in multicultural organizations. *European Management Journal, 31*, 124– 136.
- Law, C. C. H., & Ngai, E. W. T. (2008). An empirical study of the effects of knowledge sharing and learning behaviours on firm performance. *An International Journal, 34*(4), 2342-2349.

- Lee, J. C., Shiue, Y. C., & Chen, C. Y. (2016). Examining the impacts of organizational culture and top management support of knowledge sharing on the success of software process improvement. *Computers in Human Behavior, 54*, 462-474.
- Lin, W.-B. (2008). The exploration factors of affecting knowledge sharing-The case of Taiwan's high-tech industry. *Expert Systems with Applications, 35*, 661-676.
- Liu, S., Hu, J., Li, Y., Wang, Z., & Lin, X. (2014). Examining the cross-level relationship between shared leadership and learning in teams: Evidence from China. *The Leadership Quarterly, 25*, 282-295.
- Liu, Y., & DeFrank, R. S. (2013). Self-interest and knowledge sharing intentions: the impacts of transformational leadership climate and HR practices. *The International Journal of Human Resource Management, 24*(6), 1151-1164.
- Mahdi, O. R., Nassar, I. A., & Almsafir, M. K. (in press). Knowledge management processes and sustainable competitive advantage: An empirical examination in private universities. *Journal of Business research*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.02.013>
- Mäkelä, K., Andersson, U., & Seppälä, T. (2012). Interpersonal similarity and knowledge sharing within multinational organizations. *International Business Review, 21*, 439-451.
- Mao, H., Liu, S., Zhang, J., & Deng, Z. (2016). Information technology resource, knowledge management capability, and competitive advantage: The moderating role of resource commitment. *International Journal of Information Management, 36*, 1062-1074.
- Masádeh, R., Maqableh, M., & Karajeh, H. (2014). A Theoretical Perspective on the Relationship between Leadership Development, Knowledge Management Capability, and Firm Performance. *Asian Social Science, 10*(6), 128-137.
- Moubariki, M. (2018). "The impact of organizational culture on absorptive capacity." Thesis of Master Business Process Management & IT. Open University of the Netherlands, faculty of Management, Science & Technology.
- Mueller, J. (2013). A specific knowledge culture: Cultural antecedents for knowledge sharing between project teams. *European Management Journal, 31*, 1-10.

- Netakom, K., & Kongmalai, O. (2012). "Technological and Knowledge Absorptive Capability: Strategic Capability for Thai Automotive Firms" International and national conference for the sustainable community development 2012 community: The foundation of development in the ASEAN Economic Community (AEC), 16-19 February. (in Thai)
- Nguyen, N.P., Ngo, L.V., Bucic, T., & Phong, N.D. (2018). Cross-functional knowledge sharing, coordination and firm performance: The role of cross-functional competition. *Industrial Marketing Management*, *71*, 123–134.
- Niyom, P. (2012). Factors affecting knowledge sharing of large business firms in Thailand. Dissertation of Doctor of Business Administration. Bangkok: Faculty of Business Administration Dhurakij Pundit University. (in Thai)
- Obeidat, B., Masádeh, R., & Abdallah, A. (2014). The Relationships among Human Resource Management Practices, Organizational Commitment, and Knowledge Management Processes: A Structural Equation Modeling Approach. *International Journal of Business and Management*, *9*(3), 9-26.
- Pantouvakis, A., & Bouranta, N. (2013). The link between organizational learning culture and customer satisfaction. *The Learning Organization*, *20*(1), 48-64.
- Papadopoulos, T., Stamati, T., & Nopparuch, P. (2013). Exploring the determinants of knowledge sharing via employee weblogs. *International Journal of Information Management*, *33*, 133– 146.
- Pinjani, P., & Palvia, P. (2013). Trust and knowledge sharing in diverse global virtual teams. *Information & Management*, *50*, 144–153.
- Ponphai, R., Jadesadalug, V., & Sansook, J. (2016). Knowledge sharing capability and organizational performance of Thai commercial banks. *Chulalongkron Business Review*, *14*, 25-63. (in Thai)
- Poonsin, P. (2014, January 10). Difference between commercial banks and specialized financial institutions. Retrieved from <https://www.ryt9.com/s/bot/1854438>. (in Thai)
- Salunke, S., Weerawardena, J., & McColl-Kennedy, J. R. (2019). The central role of knowledge integration capability in service innovation-based competitive strategy. *Industrial Marketing Management*. *76*, 144-156.

- Sawettanan, P., & Lek-Uthai, P. (2013). Principle of Economics. (12th ed.). Bangkok. Chulalongkorn University Press. (in Thai).
- Srisatitnarakool, B. (2002). Research Methodology. Bangkok. Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Teerathanachaiyakun, K. (2014). Knowledge Management... Success Factors. *Journal of Panyapiwat Institute of Management*, 5, 134-144. (in Thai)
- Thanaanekcheroen, P., Boonkanjanapanich, N., & Thanaprakobkorn, T. (2016). The role of specialized financial institutions in the economy. Retrieved from goo.gl/am1XMB. (in Thai)
- Tohidinia, Z., & Mosakhani, M. (2009). Knowledge sharing behavior and its predictors. *Industrial Management & Data Systems*, 110(4), 611-631.
- Tseng, S. M. (2012). Correlations between external knowledge and the knowledge chain as impacting service quality. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 19, 429-437.
- Wang, C.-H., Chen, K.-Y., & Chen, S. (2012). Total Quality management, market orientation and hotel performance: The moderating effects of external environmental factors. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 119-129.
- Wang, Z., Sharma, P. N., & Cao, J. (2016). From knowledge sharing to firm performance: A predictive model comparison. *Journal of Business Research*, 69, 4650-4658.
- Wilden, R., Devinney, T. M., & Dowling, G. R. (2016). The Architecture of Dynamic Capability Research Identifying the Building Blocks of a Configurational Approach. *The Academy of Management Annals*, 10(1), 997-1076.
- Wilden, R., Gudergan, S. P., Nielsen, B. B., & Lings, I. (2013). Dynamic Capabilities and Performance: Strategy, Structure and Environment. *Long Range Planning*, 46, 1-2, 72-96.
- Yang, J., Yu, G., Liu, M., & Rui, M. (2016). Improving learning alliance performance for manufacturers: Does knowledge sharing matter? *International Journal Production Economics*, 171, 301-308.
- Yang, J.-T. (2010). Antecedents and consequences of knowledge sharing in international tourist hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 42-52.
- Zhang, M. & Hartley, J. L. (2018). Guanxi, IT systems, and innovation capability: The moderating role of proactiveness. *Journal of Business Research*, 90, 75-86.