

องค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและการแบ่งปันความรู้ของหน่วยงานในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

Learning Organization, Organizational Climate, Organizational Citizenship Behavior and Knowledge Sharing of Subunits within Technical Department Thai Airways Public Company Limited

รุ่งรติศ คงยั้งยืน

Rungratit Kongyoungyune

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการแบ่งปันความรู้ของหน่วยงานในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ศึกษาคือหน่วยงานใน ฝ่ายช่างทั้งหมดจำนวน 176 หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานระดับกองจำนวน 73 กอง และหน่วยงานระดับแผนกจำนวน 103 แผนก จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับมามีจำนวนทั้งสิ้นเท่ากับ 707 แบบสอบถาม จากจำนวนประชากร 176 หน่วยงาน โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์รายคู่ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการแบ่งปันความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกคู่ และพบว่าองค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลโดยรวมเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการแบ่งปันความรู้ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองได้แสดงว่าร้อยละ 77.00 ของความแปรปรวนในตัวแปรการแบ่งปันความรู้ของหน่วยงานในฝ่ายช่างสามารถถูกอธิบายโดยองค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คำสำคัญ : องค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การแบ่งปันความรู้

Abstract

The main purpose of this paper was to investigate the relationships and the influences among Learning Organization, Organizational Climate, Organizational Citizenship Behavior and Knowledge Sharing of all departments and divisions within Technical Department Thai Airways Public Company Limited. The population of this study covered all Technical Department consisting of 73 departments and 103 divisions. The respondents consisted of 707 persons from 176 units. The survey research had been used in this study.

The research results indicated that there were the statistical significant positive relationships for every pair of variables. In addition, Learning Organization, Organizational Climate and Organizational Citizenship Behavior had the statistical significant positive total effects on Knowledge Sharing. The square multiple correlation coefficient (R^2) indicated that 77.00 % of the variance in Knowledge Sharing can be explained by the combination of Learning Organization, Organizational Climate and Organizational Citizenship Behavior.

Keywords: Learning Organization, Organizational Climate, Organizational Citizenship Behavior, Knowledge Sharing

บทนำ

การขนส่งทางอากาศเป็นช่องทางการคมนาคมที่มีความสำคัญมากทั้งในด้านการขนส่งผู้โดยสารและการขนส่งสินค้ารวมถึงพัสดุภัณฑ์ สำหรับในประเทศไทยบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศแบบครบวงจร หนึ่งในบริการที่มีความสำคัญมากคือการบริการซ่อมบำรุงอากาศยานซึ่งดำเนินการโดย ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยหน่วยงานนี้เป็นหนึ่งในผู้นำในการบำรุงรักษา ซ่อมแซมและซ่อมใหญ่อากาศยาน (Maintenance, Repair and Overhaul) หรือเรียกว่า MRO ของเครื่องบินพาณิชย์ซึ่งรวมทั้งเครื่องยนต์ และส่วนประกอบของอากาศยานทั้งหมด โดยทีมงานช่างเทคนิคที่ได้ผ่านการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและมีทักษะสูง ที่สอดคล้องกับความปลอดภัยได้รับการยอมรับมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและกฎระเบียบ จากองค์การขนส่งสากลตลอดจนบริษัท ผู้ผลิตอากาศยาน ฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และอากาศยานของลูกค้า

ในแง่ธุรกิจขององค์กรที่ทำการซ่อมอากาศยาน องค์ความรู้ในองค์กรจึงมีความสำคัญมาก การที่องค์กรจะสร้างและรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันได้ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการทำให้พนักงานในองค์กรกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา (Senge, 1990) สิ่งที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรก็คือ ทำอย่างไรจึงจะ

ทำให้พฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มหรือสร้างผลประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร (Liebowitz, 2001) โดยทั่วไปการแบ่งปันความรู้จะเป็นการถ่ายทอดความรู้ออกมาใน 2 ลักษณะ คือ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ความรู้แบบชัดแจ้งจะถูกถ่ายทอดออกมาเป็นตัวอักษร รูปภาพ ที่สามารถสัมผัสได้เรียนรู้ได้ง่าย ส่วนความรู้แบบฝังลึก คือความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ไม่สามารถถ่ายทอดเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่สามารถอธิบายโดยใช้คำพูดได้ ความรู้ชนิดนี้มีรากฐานมาจากประสบการณ์ จากการกระทำจนเกิดความเชี่ยวชาญ ชำนาญ เกิดทักษะในตัวคน และเป็นอัตวิสัย (Subjective) ความรู้นี้จะเกิดขึ้นได้ต้องมีการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีลักษณะเป็นความสามารถส่วนบุคคล มีบริบทเฉพาะ (Context-Specific) ความรู้ชนิดนี้ทำให้เป็นทางการและสื่อสารได้ยาก (Polanyi, 1997)

ผนวกกับสถานการณ์ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบันเกิดสภาวะขาดทุนในการดำเนินการต่อเนื่องมาหลายปี จึงทำให้ฝ่ายบริหารมีโครงการที่จะลดต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายในหลายๆด้าน หนึ่งในแผนการดำเนินการลดค่าใช้จ่ายนั้นคือ การลดจำนวนพนักงานในองค์กร โดยผ่านโครงการ Mutual Separation Plan ชื่อย่อ MSP หรือชื่อภาษาไทยคือ “โครงการร่วมใจจากองค์กร” ซึ่งโครงการนี้ก็คือ โครงการสมัครใจลาออกของพนักงานก่อนเกษียณอายุนั่นเอง พนักงานกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่ทำงานมาเกินกว่า 15 ปี เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานในหน้าที่ของตนเองหรือความรู้แบบฝังลึก ซึ่งความรู้เหล่านี้ถ้าจะสูญหายไปกับผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้

ความชำนาญ ที่สมัครเข้าโครงการ MSP ไปโดยไม่ได้ถ่ายทอดไปสู่พนักงานรุ่นหลัง จนไม่สามารถนำความรู้เหล่านั้นเข้าไปสู่ความรู้ขององค์กร และอีกประการหนึ่งในการลดขนาดองค์กรจะทำให้พนักงานที่ยังคงอยู่กับองค์กรอยู่ในความรู้สึกว่าไม่ต้องการที่จะแบ่งปันความรู้ของตนเองให้แก่ผู้อื่นเนื่องจากพวกเขาเหล่านั้นมีความคิดว่าความรู้ความสามารถและประสบการณ์เชี่ยวชาญชำนาญในงานของพวกเขา เป็นสิ่งที่พวกเขาสามารถรักษาความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ของพวกเขาในองค์กร (Ba, S., Stallaert, J., Whinston, A.B., 2001; Zack, 1999) แนวโน้มของการเกิดอุปสรรคนี้จะรุนแรงขึ้นในองค์กรที่จะมีการปรับลดขนาดขององค์กร และการที่บุคลากรมีความรู้สึกว่างานในองค์กรของตนไม่มั่นคง (Davenport & Prusak, 1998) เช่นเดียวกับสถานการณ์ของ ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ในปัจจุบัน จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์กันระหว่าง การแบ่งปันความรู้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์กรแห่งการเรียนรู้และบรรยากาศขององค์กรในบริบทของ ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์ปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศขององค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการแบ่งปันความรู้
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลโดยรวมขององค์กรแห่งการเรียนรู้และบรรยากาศขององค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลโดยรวมขององค์กรแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อการแบ่งปันความรู้

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดการวัดการแบ่งปันความรู้ของหน่วยงานย่อย ของฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มาจากแนวคิดของ Bock, G.-W., Zmud, R.W., Kim, Y.-G., Lee, J.-N. (2005) ซึ่งพวกเขาได้พัฒนามาจากแนวคิดของ Nonaka & Takeuchi, Kuo & Young (2008) และ Ryu, Ho, & Han (2003)

ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ 1) ทศคติที่มีต่อการแบ่งปันความรู้ (Attitude toward Knowledge Sharing) และ 2) ความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to Share Knowledge) และ 3) ความเชื่อในกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)

แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มาจากแนวคิดของ Marsick & Watkins (2003) ประกอบไปด้วย 7 องค์ประกอบ คือ 1) การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Create Continuous Learning Opportunities) 2) การส่งเสริมให้มีการพูดคุยสนทนา การซักถาม (Promote Inquiry and Dialogue) 3) การกระตุ้นให้มีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบุคคล และระหว่างทีม (Encourage Collaboration and Team Learning) 4) การกำหนดระบบที่จะทำให้คนมีความสนใจในการเรียนรู้ และแบ่งปันการเรียนรู้ร่วมกัน (Establish Systems to Share and Capture Learning) 5) การให้อำนาจหรือกระจายอำนาจในองค์กรโดยผ่านการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรร่วมกัน (Empower People Toward a Collective Vision) 6) การเชื่อมโยงองค์กรเข้ากับสภาพแวดล้อม และปรับตัวให้เหมาะสม (Connect the Organization to Its Environment) 7) การเตรียมกลยุทธ์ภาวะผู้นำสำหรับการเรียนรู้ (Provide Strategic Leadership for Learning)

แนวคิดบรรยากาศขององค์กรมาจากแนวคิดของ Stringer (2002) ประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบ คือ 1) โครงสร้างองค์กร (Structure) 2) การตั้งมาตรฐานในการทำงาน (Standards) 3) ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility) 4) การชื่นชม (Recognition) 5) การสนับสนุน (Support) 6) ความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์กร (Commitment)

แนวคิดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาจากแนวคิดของ Philip M. Podsakoff, Scott B. MacKenzie, Julie Beth Paine, and Daniel G. Bachrach. (2000) ประกอบไปด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping behavior) 2) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นหรือการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) 3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational loyalty) 4) การปฏิบัติตามระเบียบขององค์กร (Organizational compliance) 5) ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) 6) การให้ความร่วมมือ (Civic virtue) 7) การ

พัฒนาตนเอง (Self-development)

จากการศึกษาของ Kristin I.T. Skinnarland, Itera ASA, Oslo & Dr. Peter Sharp (2013) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการเรียนรู้มีความสำคัญต่อองค์กรและองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ การแบ่งปันความรู้ การเรียนรู้ขององค์กรและการแข่งขัน ทั้งหมดเกี่ยวข้องกันและมีการร่วมกันเสริมซึ่งกันและกัน การวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าการแบ่งปันความรู้หรือประสบการณ์นั้นมีมูลค่ามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Talat Islam, Farooq Anwar, Saif Ur Rehman Khan, Amran Rasli, Ungku Norulkamar BT Ungku Ahmad and Ishfaq Ahmed., (2012) พวกเขาพบว่า การแบ่งปันความรู้เป็นสิ่งสำคัญในองค์กร เพราะเมื่อบุคคลมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรู้ ความรู้ของพวกเขาจะกลายเป็นความรู้ขององค์กร โดยเป็นวัฒนธรรมที่บุคคลสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและเพิ่มการมีส่วนร่วมของการแบ่งปันความรู้ และ Jen-te Yang (2007) พบว่าการแบ่งปันความรู้จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของความรู้ของแต่ละบุคคล และความรู้เหล่านั้นสามารถรวบรวมให้เป็นความรู้ขององค์กรได้โดยไม่ทำให้ความรู้นั้นหายไป นอกจากนี้จะส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในการเรียนรู้ขององค์กรเป็นผลทำให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ในที่สุด จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมข้างต้นจึงสามารถอนุมานได้ว่าการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กับองค์การแห่งการเรียนรู้

จากการศึกษาของ Bock, G.-W. et al., (2005) โดยทำการศึกษากับองค์กรชั้นนำในประเทศเกาหลีใต้พบว่าทัศนคติและการเชื่อในกลุ่มอ้างอิงในเรื่องเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้กับบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ในองค์กรส่งผลกระทบต่อ การแบ่งปันความรู้ของบุคคลและองค์กร ในทำนองเดียวกัน Nasiri Mardan Pour (2014) พบว่าทัศนคติในการแบ่งปันความรู้และบรรยากาศขององค์กรเป็นตัวแปรหลักที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจสำหรับการแบ่งปันความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Hooff & Ridder (2004) ที่พบว่า บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบด้านการเสียสละความรู้และการเก็บรวบรวมความรู้และการเก็บรวบรวมความรู้เป็นพฤติกรรมที่แลกเปลี่ยนความรู้ที่ต่างมีความสัมพันธ์กันในทางบวก จึงสามารถอนุมานได้ว่า

การแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศขององค์กร

ผลการศึกษาของ Jacobs & Roodt (2007) พบว่า พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งผลการศึกษานี้เป็นไปในทิศทางเดียวกับ Lin (2008) ที่เขาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 องค์ประกอบคือ การช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น การอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และการสำนึกในหน้าที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ Aliei, M., Ashrafi, B. and Aghayan, S., (2011) ที่พวกเขาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 7 องค์ประกอบคือ การให้ความช่วยเหลือ การอดทนอดกลั้น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การปฏิบัติตามระเบียบขององค์กร ความคิดสร้างสรรค์ การให้ความร่วมมือและการพัฒนาตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ จึงสามารถอนุมานได้ว่าการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการศึกษาของ Leila Canaan Messarra & Abdul-Nasser El-Kassar (2013) พบว่าบรรยากาศขององค์กรจะกำหนดระดับของอิทธิพลที่ส่งผลกระทบต่อมิติขององค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยชาวไทยคือ พิชิต เทพวรรณ (2548) เขาพบว่ามิติบรรยากาศขององค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางบวก ในการพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้พบว่า มิติบรรยากาศขององค์กรมีประสิทธิภาพในการทำนายความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ทุกด้าน จึงสามารถอนุมานได้ว่าบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับองค์การแห่งการเรียนรู้

ผลการศึกษาของ Azizi Yahaya¹, Yusof Boon¹, Jamaludin Ramli¹, Noor Aina Baharudin Noordin Yahaya, Jasmi Ismail & Zainudin Shariff., (2011) พวกเขาพบรูปแบบที่ออกแบบมาเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและองค์การแห่งการเรียนรู้ การศึกษาเหล่านี้ยังบอกว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทำให้การเรียนรู้ในองค์กรเพิ่มขึ้น ดังนั้น ถ้าองค์กรมีระดับของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กรเพิ่มขึ้น และ Talat Islam et al., (2012) พบว่าวัฒนธรรมการเรียนรู้

ขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและการแบ่งปันความรู้ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลต่อ การแบ่งปันความรู้และวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์การ จึงสามารถอนุมานได้ว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับองค์การแห่งการเรียนรู้

จากการศึกษาของ Cohen & Keren (2009) พบว่าบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าบรรยากาศขององค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ซึ่งสอดคล้องกับ Chiang (2002) ที่เขาพบว่า บรรยากาศขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และนักวิจัยชาวไทย สมญา ชีระวิชิตระกูล (2547) พบว่าบรรยากาศขององค์การเป็นตัวแปรที่ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานและส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จึงสามารถอนุมานได้ว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศขององค์การ

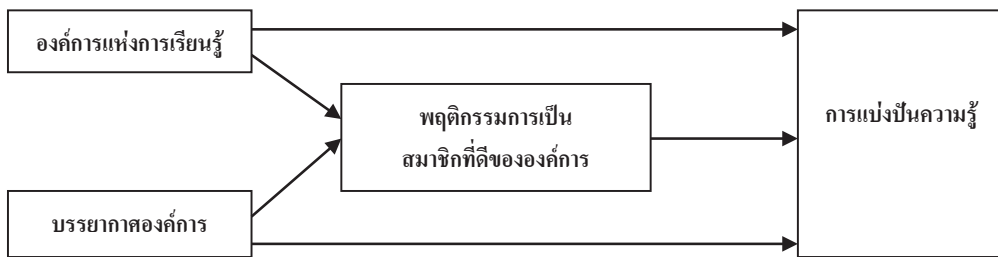
3. องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านบรรยากาศขององค์การและด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลโดยรวมต่อด้านการแบ่งปันความรู้อย่างมีนัยสำคัญ

วิธีการวิจัย

การออกแบบการวิจัยและประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ศึกษาคือหน่วยงานใน ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนประชากรคือ หน่วยงานทั้งหมดในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 176 หน่วยงาน ประกอบด้วยหน่วยงานระดับกอง จำนวน 73 กอง หน่วยงานระดับแผนกจำนวน 103 แผนก ซึ่งเป็นจำนวนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด ผู้ที่จะตอบแบบสอบถามคือ ผู้จัดการกอง รองผู้จัดการกอง ผู้จัดการแผนกหรือพนักงาน ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการกอง รองผู้จัดการกอง ผู้จัดการแผนก ซึ่งผู้ที่ตอบแบบสอบถามถือว่าเป็นตัวแทนของหน่วยงานนั้นๆ โดยนำแบบสอบถามให้ทุกแผนกที่เป็นประชากร รวมทั้งหมด 5 ชุดต่อ 1 หน่วยงาน รวม

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงขอเสนอกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

สมมติฐานในการวิจัย

1. องค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศขององค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. องค์การแห่งการเรียนรู้และบรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แบบสอบถามที่จัดส่งทั้งสิ้น จำนวน 880 ชุด กำหนดการเก็บแบบสอบถามหน่วยงานละไม่ต่ำกว่า 3 ชุดจึงนับเป็นหน่วยวิเคราะห์ แบบสอบถามที่จัดเก็บได้ เท่ากับ 707 ราย จาก 176 หน่วยงาน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา 5 รายต่อหน่วยงาน จำนวน 67 หน่วยงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา 4 รายต่อหน่วยงาน จำนวน 45 หน่วยงานและ มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา 3 รายต่อ

หน่วยงานจำนวน 64 หน่วยงาน โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเวลา ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2559 – เมษายน 2559

ตัวแปรและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

การแบ่งปันความรู้ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ทักษะการติดต่อการแบ่งปันความรู้ ($\alpha = 0.997$) ความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ ($\alpha = 0.995$) และ ความเชื่อในกลุ่มอ้างอิง ($\alpha = 0.992$)

องค์การแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\alpha = 0.997$) การส่งเสริมให้มีการพูดคุยสนทนา ($\alpha = 0.995$) การกระตุ้นให้มีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบุคคล และทีม ($\alpha = 0.996$) การกำหนดระบบที่จะทำให้คนมีความสนใจในการเรียนรู้และแบ่งปันการเรียนรู้ร่วมกัน ($\alpha = 0.996$) การให้อำนาจ กระจายอำนาจในองค์การโดยผ่านการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน ($\alpha = 0.983$) การเชื่อมโยงองค์การเข้ากับสภาพแวดล้อมและปรับตัวให้เหมาะสม ($\alpha = 0.995$) การเตรียมกลยุทธ์ภาวะผู้นำสำหรับการเรียนรู้ ($\alpha = 0.997$)

บรรยากาศองค์การประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างองค์การ ($\alpha = 0.998$) การตั้งมาตรฐานในการทำงาน ($\alpha = 0.995$) ความรับผิดชอบในการทำงาน ($\alpha = 0.995$) การชื่นชม ($\alpha = 0.996$) การสนับสนุน ($\alpha = 0.995$) ความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์การ ($\alpha = 0.999$)

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($\alpha = 0.997$) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นหรือการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ($\alpha = 0.993$) ความจงรักภักดีต่อองค์การ ($\alpha = 0.995$) การปฏิบัติตามระเบียบขององค์การ ($\alpha = 0.994$) ความคิดสร้างสรรค์ ($\alpha = 0.981$) การให้ความร่วมมือ ($\alpha = 0.997$) การพัฒนาตนเอง ($\alpha = 0.999$)

แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

แปลงหน่วยการวิเคราะห์จากระดับบุคคลมาเป็นระดับองค์การของตัวแปรทั้ง 4 ด้าน ทหาค่าเฉลี่ยและส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์รายคู่ (Correlation) ระหว่างการแบ่งปันความรู้ องค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ถัดมาจะใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลตามกรอบแนวคิดในภาพรวมที่ได้นำเสนอในภาพ 1 รวมถึงการคำนวณหาค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลรวม (Total Effect) เพื่อให้ทราบถึงอิทธิพลขององค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไปยังการแบ่งปันความรู้

ผลการศึกษา

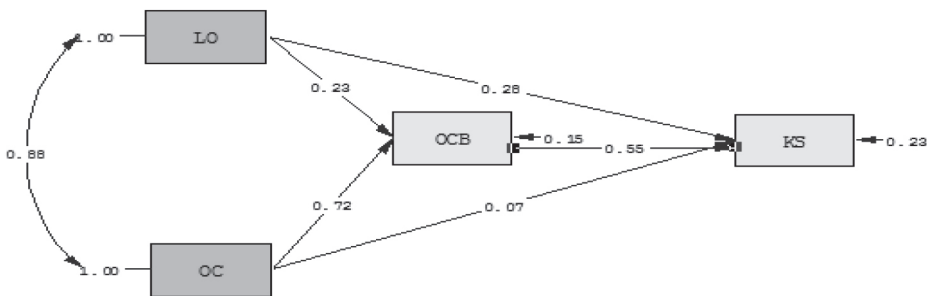
ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 พบว่าระดับองค์การแห่งการเรียนรู้ (LO) ระดับบรรยากาศองค์การ (OC) ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) และระดับการแบ่งปันความรู้ (KS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (M) จากตารางที่ 1

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงกับการแบ่งปันความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.820, p < 0.01$) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับบรรยากาศองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.877, p < 0.01$) ในขณะเดียวกันก็มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.855, p < 0.01$) เมื่อพิจารณาด้านบรรยากาศองค์การ ก็จะพบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงกับการแบ่งปันความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.827, p < 0.01$) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.916, p < 0.01$) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับการแบ่งปันความรู้พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.861, p < 0.01$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานข้อ 1

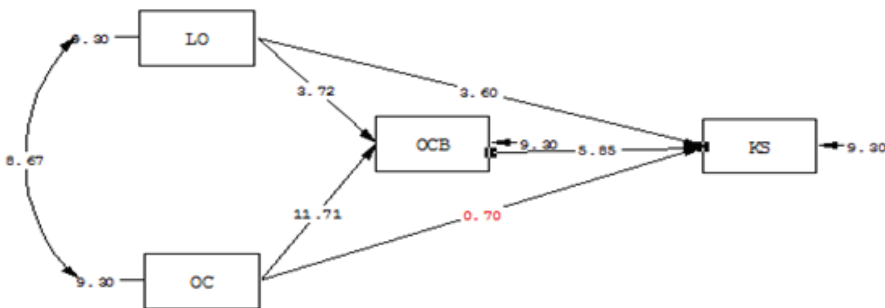
ตาราง 1 แสดงค่าสหสัมพันธ์

| | M | SD | KS | LO | OC | OCB |
|-----------------------------------|-------|-------|---------|---------|---------|-------|
| การแบ่งปันความรู้: KS | 4.050 | 0.580 | 1.000 | | | |
| องค์การแห่งการเรียนรู้: LO | 3.670 | 0.518 | 0.820** | 1.000 | | |
| บรรยากาศองค์การ: OC | 3.980 | 0.565 | 0.827** | 0.877** | 1.000 | |
| การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: OCB | 3.970 | 0.575 | 0.861** | 0.855** | 0.961** | 1.000 |

หมายเหตุ: N = 176; ** p = 0.01



ภาพ 2 แสดงระดับความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างตัวแปรตามกรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 3 แสดงค่าสถิติทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ (t value)

TE = Total Effect; DE = Direct Effect; IE = Indirect Effect

R² มาจาก Structural Equations

ค่า t พิจารณาจาก Reduced Form Equations และตาราง TE และ IE (Unstandardized)

* t value มากกว่าหรือเท่ากับ 1.960 แต่ไม่ต่ำกว่า 2.576 จะมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ = 0.05

** t value มากกว่าหรือเท่ากับ 2.576 จะมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ = 0.01

ตาราง 2 แสดงค่าอิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE)

| ตัวแปรทำนาย | LO | | | OC | | | OCB | | | R ² |
|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----|----------------|
| ตัวแปรถูกทำนาย | TE | DE | IE | TE | DE | IE | TE | DE | IE | |
| OCB | 0.23** | 0.23** | | 0.72** | 0.72** | | | | | 0.85 |
| KS | 0.41** | 0.28** | 0.13** | 0.47** | 0.07 | 0.40** | 0.55** | 0.55** | | 0.77 |

หมายเหตุ: N = 176; ** p = 0.01

ผลการศึกษาดตามวัตถุประสงค์ข้อ 3 จากแผนภาพที่ 2 และตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาถึงองค์การแห่งการเรียนรู้ (LO) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE = 0.23, p < 0.01$) บรรยากาศขององค์การ (OC) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE = 0.72, p < 0.01$) และเมื่อพิจารณาตามกรอบแนวคิด พบว่าองค์การแห่งการเรียนรู้และบรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลโดยรวมเป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสามารถในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในบริบทของฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่ากับร้อยละ 85 ($R^2 = 0.85$) ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงมาก จึงยอมรับสมมติฐานข้อ 2

ผลการศึกษาดตามวัตถุประสงค์ข้อ 4 จากแผนภาพที่ 2 และตารางที่ 2 ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 3 เมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลทางตรง องค์การแห่งการเรียนรู้ (LO) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการแบ่งปันความรู้ (KS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE = 0.28, p < 0.01$) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการ (KS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE = 0.55, p < 0.01$) และบรรยากาศขององค์การ (OC) มีอิทธิพลทางตรงต่อการแบ่งปันความรู้ (KS) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE = 0.07, p > 0.05$)

เมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของ องค์การแห่งการเรียนรู้ (LO) ที่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) ไปยังการแบ่งปันความรู้ (KS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($IE = 0.13, p < 0.01$) โดยองค์การแห่งการเรียนรู้ (LO) มีอิทธิพลรวมเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ (KS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($TE = 0.41, p < 0.01$)

และเมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของ บรรยากาศขององค์การ (OC) มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) ไปยังการแบ่งปันความรู้ (KS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($IE = 0.40, p < 0.01$) โดยบรรยากาศขององค์การ (OC) มีอิทธิพลรวมเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ (KS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($TE = 0.47, p < 0.01$)

สรุปการทดสอบสมมติฐานโดยรวมของสมมติฐาน

ข้อ 3 พบว่าองค์การแห่งการเรียนรู้ (LO) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีอิทธิพลโดยรวมเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ (KS) เป็นการยอมรับสมมติฐานส่วนบรรยากาศขององค์การ (OC) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีอิทธิพลโดยรวมเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ (KS) เช่นกัน ถึงแม้ว่าบรรยากาศขององค์การ (OC) จะมีอิทธิพลทางตรงกับด้านการแบ่งปันความรู้ (KS) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นการไม่ยอมรับสมมติฐาน แต่เมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยรวมของบรรยากาศขององค์การ (OC) ที่มีต่อด้านการแบ่งปันความรู้ของหน่วยงานในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าบรรยากาศขององค์การ (OC) มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) ไปยังด้านการแบ่งปันความรู้ (KS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์การ (OC) มีอิทธิพลรวมเชิงบวกต่อด้านการแบ่งปันความรู้ของหน่วยงานในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($TE = 0.47, p < 0.01$) และเมื่อพิจารณากรอบแนวคิด ปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ (LO) ด้านบรรยากาศขององค์การ (OC) และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีความสามารถในการอธิบายและทำนายปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ (KS) ของหน่วยงานในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่ากับร้อยละ 77 ($R^2 = 0.77$) จึงสามารถสรุปได้ว่ายอมรับสมมติฐานในข้อ 3

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่ายอมรับสมมติฐานข้อ 1 ซึ่งจะอภิปรายรายคู่ดังนี้

1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับบรรยากาศขององค์การในภาพรวมดังนั้นการพัฒนาให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องปรับปรุงบรรยากาศขององค์การเพื่อให้เกิดพฤติกรรมนี้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Chiang (2002), Cohen & Keren (2009)

2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมดังนั้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้ฝ่ายช่าง

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พัฒนาเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Azizi Yahaya1 et al., (2011) และ Talat Islam et al., (2012)

3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ในภาพรวมทำให้เห็นว่าการพัฒนาให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฝ่ายช่างบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถทำให้พนักงานเกิดการแบ่งปันความรู้ในองค์การมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Jacobs & Roodt (2007), Lin (2008)

4) บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมทำให้พบว่าการพัฒนาฝ่ายช่างบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ต้องปรับปรุงบรรยากาศขององค์การให้พนักงานในหน่วยงานเกิดความต้องการที่จะเรียนรู้ตามองค์ประกอบของ Stringer (2002) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Leila Canaan Messarra, Abdul-Nasser El-Kassar (2013) และพิชิต เทพวรรณ (2548)

5) บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการแบ่งปันความรู้ในภาพรวมดังนั้นแนวทางที่ทำให้พนักงานเกิดการแบ่งปันความรู้ในองค์การมากขึ้นต้องปรับปรุงบรรยากาศขององค์การให้พนักงานมีทัศนคติและความเต็มใจที่จะแบ่งปันความรู้ให้แกกันใ้องค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hooff & Ridder (2004) และ Mardan Pour Nasiri (2014)

6) องค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ในภาพรวมทำให้ทราบว่าเมื่อพัฒนาฝ่ายช่างบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้พนักงานจะมีทัศนคติและความเต็มใจที่จะแบ่งปันความรู้ให้แกกันใ้องค์การซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jen-te Yang (2007) , Talat Islam et al., (2012) จากผลการศึกษาพบว่ายอมรับสมมติฐานข้อ 2 องค์การแห่งการเรียนรู้และบรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทำให้พบว่าการวิจัยในบริบทของฝ่ายช่างบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้มี

ความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Katz & Kahn (1978), Podsakoff et. al., (2000), Steer (1979), Cohen and Keren (2009)

จากผลการศึกษาพบว่ายอมรับสมมติฐานข้อ 3 ด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านบรรยากาศขององค์การและด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลโดยรวมต่อด้านการแบ่งปันความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ด้านองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับระดับการแบ่งปันความรู้ นั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ Garvin (1993), Marquardt (1996) และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับระดับการแบ่งปันความรู้ นั้นผลการวิจัยทำให้ทราบว่าพัฒนาการแบ่งปันความรู้ในฝ่ายช่างบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ดีขึ้นต้องพัฒนาให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การก่อน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Jacobs & Roodt (2007), Lin (2008), Alie et al., (2011)

ส่วนผลการศึกษาที่พบว่าบรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับระดับการแบ่งปันความรู้ อย่างไรก็ตามไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายได้ดังนี้ จากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านบรรยากาศขององค์การและด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กันสูงมาก (ตารางที่1) ดังนั้นจึงก่อให้เกิดภาวะ Multicollinearity ระหว่างตัวแปรอิสระคือเป็นไปได้ที่ตัวแปรอิสระที่มีอยู่อาจมีความสัมพันธ์กันเองซึ่งในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแปรด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านบรรยากาศขององค์การและด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กันมากเกินไปจนทำให้ผลการวิเคราะห์มีข้อผิดพลาดขึ้น ซึ่งเมื่อตัวแปรอิสระทั้งสามตัวนี้มีความสัมพันธ์ต่อกันสูงมาก จนเกิดการทับซ้อนกันระหว่างตัวแปรอิสระส่งผลให้ตัวแปรอิสระที่เกิดการทับซ้อนกันถูกกำจัดและไม่ได้ถูกนำเข้ามาคำนวณ ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์การจึงถูกกดทับไว้จากด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ จนไม่สามารถแสดงอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (พงษ์เทพ จันทรสุวรรณ, 2554) แต่เมื่อกลับไปพิจารณาเฉพาะที่ตารางที่ 1 จะพบว่า

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับการแบ่งปันความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือเมื่อพิจารณาเฉพาะปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ โดยไม่นำปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเข้ามาพิจารณาร่วม ก็จะพบว่าระดับของบรรยากาศองค์การจะมีความสัมพันธ์โดยรวมกับการแบ่งปันความรู้ของฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ajzen & Fishbein (1980), Davenport and Prusak (1998) และด้วยเหตุนี้จึงยอมรับสมมติฐาน

จากผลการศึกษาพบว่าองค์การแห่งการเรียนรู้และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดการแบ่งปันความรู้ในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Talat Islam et al., (2011), Marsick & Watkins (2003), Katz & Kahn (1978) และ (Podsakoff et al., 2000)

เมื่อพิจารณาตัวแบบตามกรอบแนวคิดในภาพรวม ปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านบรรยากาศองค์การ และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะมีอิทธิพลโดยรวมต่อการแบ่งปันความรู้ของหน่วยงานในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามสมมติฐานข้อ 3 พบว่าปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านบรรยากาศองค์การและด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลโดยรวมต่อการแบ่งปันความรู้อย่างมีนัยทางสถิติตามผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 3 และมีความสามารถในการอธิบายและทำนายปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ ของหน่วยงานในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่ากับร้อยละ 77 ($R^2 = 0.77$)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ได้ข้อสรุปเชิงเสนอแนะว่า ถ้าหน่วยงานของฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความต้องการที่จะปรับปรุงการแบ่งปันความรู้ของหน่วยงานแล้ว แนวทางที่เหมาะสมก็คือแนวทาง

การพัฒนาให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ในหน่วยงานและต้องกระทำการสร้างบรรยากาศองค์การให้เหมาะสมต่อการส่งเสริมการเพิ่มระดับของการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อที่จะส่งผลให้การแบ่งปันความรู้ของหน่วยงานมีการเพิ่มระดับสูงยิ่งขึ้นต่อไป ส่วนในประเด็นด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ ผู้บริหารของฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จะต้องส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่สมาชิกทุกคนในองค์การ เพื่อให้บุคลากรมีการปรับเปลี่ยนตัวเองอย่างต่อเนื่อง โดยต้องสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้และสอดแทรกระบบการเรียนรู้เข้าไปในการปฏิบัติงาน โดยนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาความสามารถใหม่ๆ เพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้น

ส่วนประเด็นด้านบรรยากาศองค์การ ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จะต้องมีความคุ้นเคยของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บุคลากรในหน่วยงานสามารถรับรู้ได้ และมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการสร้างพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ควรช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศองค์การในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานอันจะนำไปสู่การแบ่งปันความรู้ สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่มีให้แก่องค์การนอกเหนือจากบทบาทที่องค์การคาดหวังไว้ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม หรือความร่วมมือภายในองค์การ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้พนักงานต้องเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป 1) ควรมีการศึกษาซ้ำในกลุ่มประชากรเดิมในช่วงระยะเวลาประมาณ 3-5 ปีข้างหน้า ซึ่งเป็นการศึกษาแบบระยะยาวซึ่งจะมีตัวแปรด้านเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นทดสอบความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงของตัวแบบภายใต้บริบทผ่านกาลเวลา 2) ควรมีการนำตัวแบบภายใต้บริบทไปทำการทดสอบซ้ำในกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่หน่วยงานในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เช่น องค์การภาครัฐอื่นๆ รัฐวิสาหกิจ องค์การภาคเอกชน หรือองค์การภาคสังคมอื่นๆ เพื่อทำการทดสอบความเที่ยงตรงไขว้กลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

- พิชิต เทพวรรณ. (2548). *มิติบรรยายภาคองค์การที่มีต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ : แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศของ มหาวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่* รายงานการวิจัย : มหาวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่.
- พงษ์เทพ จันทร์สุวรรณ. (2554). *ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลองค์การของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร : ตัวแบบสมการโครงสร้าง* วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคมและการจัดการสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สฎายุ ธีระวิชิตระกุล. (2549). *แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของ อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ วารสารวิจัยและวัดผลการศึกษา ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มีนาคม 2549.*

References

- Ajzen.I., and Fishbein, M.(1980). *Understanding Attitude and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Aliei, M., Ashrafi, B. and Aghayan, S. (2011). Studying the Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Knowledge Sharing. *Journal of Contemporary Research in Business*. 3, 3 (July): 341-348.
- Azizi Yahaya¹, Yusof Boon¹, Jamaludin Ramli¹, Noor Aina Baharudin Noordin Yahaya, Jasmi Ismail & Zainudin Shariff .(2011). The implications of Organizational Citizenship Behavior. (OCB) towards the dimensions of Learning Organization (LO) in organizations in Southern Malaysia. *African Journal of Business Management Vol. 5*(14), pp. 5724-5737.
- Ba, S., Stallaert, J., Whinston, A.B. (2001). *Research commentary: Introducing a third dimension information systems design – The case for incentive alignment*. *Information Systems Research*. 12(3): 225–239.
- Bock, G.-W., Zmud, R.W., Kim, Y.-G., Lee, J.-N. (2005). Behavioral intention formulation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social–psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*. 29(1): 87–111.
- Chandasuwan, Pongthep. (2011). *Leadership, Organizational Culture and Organizational Effectiveness of The Schools Managed by Bangkok Metropolitan Administration: Structural Equation Modeling*. Thesis Doctor of Philosophy, Faculty of Social and Environmental Management. NIDA. (in Thai).
- Chiang.C.C. (2002). *A study on the relationships among organization climate, organizational commitment and organization citizenship behavior-taking the C factory as example*. Retrieved August 28,2009, from <http://ctd.lib.nsysu.cdu.tw/ETD-db/ETD-search/view>.
- Cohen,A.&Keren,D. (2009). Does climate matter? An examination of relationship between organizationl Climate and OCB among Israeli teachers. [Electronic version]. *The Service Industries Journal*,1,1-17.
- Davenport, T.H., Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business School Press,Boston, MA.
- Gavin, D. A. (1993). *Building a Learning Organization*. Harvard Business Review. (July-August):78-91.

- Hooff, B.V., and Ridder, J.A. (2004). Knowledge Sharing in Context: The Influence of Organizational Commitment, Communication Climate and CMC Use on Knowledge Sharing. *Journal of Knowledge Management*. 8 (6): 117-130.
- Jacobs, E. & Roodt,G. (2007). *The development of a knowledge sharing construct to predict turnover intentions*. *Aslib Proceedings*, 59(3), 229-248.
- Jen-te Yang. (2007). The impact of knowledge sharing on organizational learning and effectiveness. *Journal of Knowledge Management*. Vol. 11 Iss: 2. 83 – 90.
- Katz , D., & Kahn, R.L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. Wiley. New York,
- Kristin I.T. Skinnarland, Itera ASA, Oslo, and Dr. Peter Sharp, Knowledge Sharing (KS).(2013). *Organizational Learning and Competitive Advantage in a Scandinavian Hotel Company*. Regent's College, London.
- Leila Canaan Messarra, Abdul-Nasser El-Kassar. (2013). *Identifying Organization Climate Affecting Learning Organization*. Lebanese American UniversityBeirut, Lebanon.
- Liebowitz, J. (2001). *Knowledge Management and its Link to Artificial Intelligence*. Expert System with Applications. 20: 1-6.
- Lin, C. P. (2008). Clarifying the Relationship Between Organizational Citizenship Behaviors, Gender and Knowledge Sharing in Workplace Organization in Taiwan. *Journal of Business and Psychology*. 22, 3 (March): 241-250.
- Marsick, V. J., and Watkins, K. E. (2003). *Demonstrating the Value of an Organization's Learning Culture: the Dimensions of the Learning Organization Questionnaire*. Advances in Developing Human Resources. 5 (May): 132-151.
- Nasiri, Mardan Pour. (2014). A Perspective on Behavioral Intention Formation Model in Knowledge-Sharing. *Asian Journal of Research in Business Economics & Management*; Vol. 4 Issue 6, preceding .418.
- Polanyi, M. (1997). *The tacit dimension*, L. Prusak, Editor, *Knowledge in organisations*. Butterworth-Heinemann. Boston. 135–146.
- Philip M. Podsakoff, Scott B. MacKenzie, Julie Beth Paine, and Daniel G. Bachrach. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the the oretical and empirical iterature and suggestions for future research. *Journal of Management*. 26 (3): 513-563.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth disciplines: the art and practice of learning organization*. London : Century-Business.
- Stringer, R. (2002). *Leadership and Organization Climate*. New Jersey: Person Education. Inc.
- Steers, R.M., & Porter, L.W.1979. *Motivation and work behavior*. New York: Mcgraw-Hill.
- Talat Islam, Farooq Anwar, Saif Ur Rehman Khan, Amran Rasli, Ungku Norulkamar BT Ungku Ahmad and Ishfaq Ahmed. (2012). Investigating the Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior Between Organizational Learning Culture and Knowledge Sharing. *World Applied Sciences Journal* 19 (6): 795-799.

- Teeravanittakul, Sadayu. (2006). A Causal relationship model of organizational citizenship behavior of educational faculties in public universities. *Journal of Educational Research and Measurement, Volume 4, Number 1 March 2006.* (in Thai).
- Thepphawan, Phichit. (2005). *Dimensions of Organizational Climate Toward Developing Learning Organization : Best Practices of North – Chiang Mai University.* Faculty of Business Administration North – Chiang Mai University. (in Thai).
- Zack, M.H. (1999). *Managing codified knowledge.* Sloan Management Review .40(4): 45–58.