



## บทความวิจัย

## ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถเฉพาะตนและการสนับสนุนขององค์กรกับการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงาน

อนรรฆพันธ์ อินทอง\*

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธัญญธร ไวปัญญา

บริษัท ซีบีเอสเอ จำกัด

นิรันดร์ เรื่องภิญโญพันธ์

บริษัท 2บีกรีน จำกัด

\* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08 3999 9596 อีเมล: anaka108@hotmail.com

DOI: 10.14416/j.bid.2023.04.006

รับเมื่อ 2 ธันวาคม 2565 แก้ไขเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2566 ตอรับเมื่อ 15 มีนาคม 2566 เผยแพร่ออนไลน์ 25 เมษายน 2566

© 2023 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถเฉพาะตนและการสนับสนุนขององค์กรกับการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงานธนาคาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านรับรู้ความสามารถในงานของพนักงาน การสนับสนุนขององค์กรและการถ่ายโอนความรู้เพื่อการพัฒนาการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรับรู้ความสามารถในงานและการสนับสนุนขององค์กรกับการถ่ายโอนความรู้เพื่อการพัฒนาการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า f-test (One-Way Analysis of Variance) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า ในด้านรับรู้ความสามารถในงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ความสามารถในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ 2) ความเชื่อมั่นในการแสวงหาความรู้ในองค์กร และ 3) การรับรู้ความสามารถเฉพาะตน ในด้านการสนับสนุนขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร 2) ด้านการจัดการระบบเทคโนโลยีเพื่อการถ่ายโอนความรู้ และ 3) ด้านรูปแบบการส่งเสริมการเรียนรู้ และในด้านการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความรู้และข้อมูลในระบบจัดการความรู้ทำให้ได้พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น 2) สามารถรับรู้ข่าวสารที่สำคัญเกี่ยวกับองค์กร 3) การใช้งานระบบจัดการความรู้ทำให้สามารถทำงานได้ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วขึ้น ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในงาน และการสนับสนุนขององค์กรกับการถ่ายโอนความรู้ เพื่อการพัฒนาการทำงานของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับการถ่ายโอนความรู้เพื่อการพัฒนาการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และระดับสูงในทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** การรับรู้ ความสามารถตนเอง การทำงาน การสนับสนุนขององค์กร การถ่ายโอนความรู้



Research Article

## The Relationship between Perceived Self-Efficacy, Organizational Support and Knowledge Transferring to Improve Employees' Work in a Bank Company

Anakphan Inthong\*

Krung Thai Bank Public Company Limited, Bangkok, Thailand.

Thanyathorn Waipanya

CBSA Company Limited, Bangkok, Thailand.

Nirand Ruengphinyophan

2 B-Green Company Limited, Bangkok, Thailand.

\*Corresponding Author, Tel. 08 3999 9596 E-mail: anaka108@hotmail.com

DOI: 10.14416/j.bid.2023.04.006

Received 2 December 2022; Revised 20 February 2023; Accepted 15 March 2023; Published online: 25 April 2023

© 2023 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

### Abstract

The objectives of this research were to study 1) employees' perceived self-efficacy in working, organizational support and knowledge transferred to improve employees' work, 2) the relationship between perceived self-efficacy, organizational support and knowledge transferred to improve employees' work. The participants were employees working at Krung Thai Bank PCL., head quarter. The research tool was a questionnaire. The data were analyzed by statistics of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. The results revealed that Employees' perceived self-efficacy in working was at a high level, arranged as follows: 1) able to use computer, 2) confidence in searching organization, 3) perceived self-ability. Organizational support was at a high level, arranged as follows: 1) organizational relationship, 2) management of the technology system for knowledge transferring, 3) model enhancing the learning. The Knowledge transferred to improve employees' work was at a high level, arranged as follows: 1) knowledge and information in the knowledge management system enable to improve work performance, 2) enable to receive important organizational information, 3) able to work accurately and fast by using knowledge management system. The result found that the relationship between perceived self-efficacy, organizational support and knowledge transferred to improve employees' work were related at an average level and at a high level, respectively, in the same direction with statistical significance at the 0.05 level.

**Keywords:** Self-Efficacy, Ability to Work, Organizational Support, Knowledge Transferring

Please cite this article: Inthong, A., Waipanya, T., & Ruengphinyophan, N. (2023). The Relationship between Perceived Self-Efficacy, Organizational Support and Knowledge Transferring to Improve Employees' Work in a Bank Company. *Journal of Business and Industrial Development*, 3(1), 66 – 79.



## 1. บทนำ

จากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ทำให้เกิดการถดถอยทางเศรษฐกิจและการเงินทั่วโลกที่ส่งผลกระทบต่อธนาคารโดยตรงและทางอ้อม ทำให้ธนาคารต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการในด้านการเงิน การธนาคารด้วยการค้นหากลยุทธ์เพื่อให้สามารถฝ่าวิกฤติเศรษฐกิจไปได้ และยังพบว่า จากการเปลี่ยนแปลงของโลก ในด้านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีมีส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงวิถีการทำงานด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้ทำให้การบริหารจัดการธนาคารมีประสิทธิภาพมากขึ้น ยุทธศาสตร์หนึ่งที่สำคัญ ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืน คือ การพัฒนาให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วยการถ่ายโยงความรู้ [1] และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานในบริบทที่เปลี่ยนแปลงได้ [2] บมจ. ธนาคารกรุงไทย (KTB) เป็นหนึ่งในธนาคารที่ได้วางกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง โดยได้จัดทำกลยุทธ์สำคัญ คือ การจัดทำระบบจัดการความรู้เพื่อจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความรู้ในด้านการธนาคารและถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงาน โดยธนาคารได้มีการจัดทำแผนงาน KTB Innovation Roadmap [3] ซึ่งได้รวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรทั้งที่เป็นความรู้ขององค์กรและความรู้ที่มีอยู่ในตัวพนักงานไว้เป็นองค์ความรู้ที่พนักงานสามารถสืบค้นได้ และสามารถถ่ายทอดไปยังพนักงานในรุ่นต่อ ๆ ไป และได้มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างการถ่ายโยงความรู้ เช่น การศึกษาพูดคุยระหว่างพนักงาน การอภิปรายของเพื่อนร่วมงานในระหว่างการปฏิบัติงาน การจัดอบรมพนักงานใหม่ การสอนงานจากหัวหน้างาน การจัดสัมมนากลุ่ม กิจกรรมพี่เลี้ยง การจัดทำบทความต่าง ๆ เผยแพร่ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อมุ่งหวังให้พนักงานนำความรู้ไปพัฒนางานของตนเองและการถ่ายโยงความรู้ ไปยังเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรผ่านกิจกรรมเหล่านี้ โดยองค์กรคาดหวังให้พนักงานมีความกระตือรือร้นต่อการรับข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงซึ่งนำไปสู่การมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง [4] นอกจากนี้ธนาคารยังได้จัดทำโครงการจัดการองค์ความรู้โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อส่งเสริมกระบวนการถ่ายทอดความรู้ ให้พนักงานทุกระดับ ได้สามารถเข้าถึงความรู้ได้ตลอดเวลา และมีพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ผ่านระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการถ่ายโยงความรู้ได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง การที่องค์กรได้พยายามที่จะจัดให้มีรูปแบบของการถ่ายโยงความรู้ที่หลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และนำองค์ความรู้ที่องค์กรมีมาจัดเก็บในหลายรูปแบบก็เพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาขึ้นในองค์กรทั้งมีความคาดหวังให้การพัฒนางานก่อให้เกิดความมั่นใจในความสามารถของตนเองด้วย [5] การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถเฉพาะตน และการสนับสนุนขององค์กรกับการถ่ายโยงความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จึงเป็นการศึกษาที่ นำความรู้ความเข้าใจในปัจจุบันที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานใช้ความสามารถของตนในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและการสนับสนุนขององค์กรที่ทำให้พนักงานพร้อมที่จะถ่ายโยงองค์ความรู้ของตนเองสู่เพื่อนร่วมงาน [6] เพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์กรและพนักงานให้สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป

## 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านรับรู้ความสามารถเฉพาะตนในงานของพนักงาน การสนับสนุนขององค์กร และการถ่ายโยงความรู้เพื่อการพัฒนาการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรับรู้ความสามารถเฉพาะตนในงานและการสนับสนุนขององค์กรกับการถ่ายโยงความรู้เพื่อการพัฒนาการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

## 1.2 การทบทวนวรรณกรรม

1.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถเฉพาะตน (Self-Efficacy Theory) หมายถึง ความเชื่อว่าคุณมีความสามารถและมีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพของบุคคล [7] โดยบุคคลรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในเรื่องใดบ้างที่จะจัดการกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ [8] และเชื่อว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล เงื่อนไขเชิงพฤติกรรม และเงื่อนไขเชิงสภาพแวดล้อม [9] โดยบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนสูง เมื่อเผชิญกับปัญหาหรืองานที่ยากซึ่งรู้สึกว่าเป็นสิ่งท้าทาย แม้จะยังไม่ประสบความสำเร็จก็จะมีความคิดว่าเป็นเพราะตนยังพยายามไม่เพียงพอ ในทางตรงข้ามผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ จะมองงานที่ยากว่าเป็นภาวะคุกคาม จะหลีกเลี่ยงและล้มเลิกการกระทำนั้นๆ และเมื่อผิดพลาดก็จะมองว่าเป็นเพราะตนขาดความสามารถ [5]

1.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการถ่ายโยงความรู้ จะเกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ความรู้เดิม หรือสิ่งที่เคยเรียนรู้ไปยังบริบทที่แตกต่างไปจากเดิม ตลอดจนนำความรู้ไปใช้ในวิธีการที่ต่างๆ กัน [10] เป็นการนำสิ่งที่เรียนรู้แล้วไปใช้ในสถานการณ์ใหม่หรือเรียนรู้ในอดีตเอื้อการเรียนรู้ใหม่ ซึ่งมีทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการถ่ายโยงความรู้ ได้แก่การเรียนรู้ภายใต้องค์ประกอบที่เหมือนกัน การเรียนรู้ภายใต้หลักการที่คล้ายคลึงกัน และการเรียนรู้ภายใต้ความคล้ายคลึงกันของกระบวนการประมวลผลข้อมูล และการถ่ายโยงความรู้แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การถ่ายโยงที่อาศัยความรู้เป็นฐาน และการถ่ายโยงเฉพาะรายละเอียด [11] และจากองค์ความรู้ที่ได้จัดเก็บไว้เป็นฐานความรู้ [12] โดยการบริหารแบบมีส่วนร่วมจะส่งผลต่อการจัดการความรู้ซึ่งจะทำให้บุคคลได้พัฒนาตนเอง [13]

1.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการทำงาน หมายถึง การมีคุณสมบัติเหมาะสมแก่การจัดทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งมีความที่มีความหมายเหมือนกัน คือ สมรรถภาพ หรือ สมรรถนะ [14] ซึ่งหมายถึงความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีผลงานดีเด่น โดยมีองค์ประกอบ 5 ส่วน คือ ความรู้ ทักษะ แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง คุณลักษณะ และแรงจูงใจ โดยสามารถประเมินความสามารถในการทำงานจากการรับรู้ของบุคคลในการทำงานในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ [4]

1.2.4 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย เป็นรัฐวิสาหกิจในรูปสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์ มีกระทรวงการคลังเป็นหน่วยงานรัฐที่กำกับดูแล ดำเนินธุรกิจที่ให้การดูแลและบริการลูกค้าที่ดีที่สุดและได้มีนโยบายการจัดการความรู้ของธนาคาร โดยได้จัดทำแผนงาน KTB Innovation Roadmap มุ่งสู่การเป็น Innovative Organization ในปี 2559 [3]

## 2. วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษา เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถเฉพาะตนและการสนับสนุนขององค์กรกับการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research)

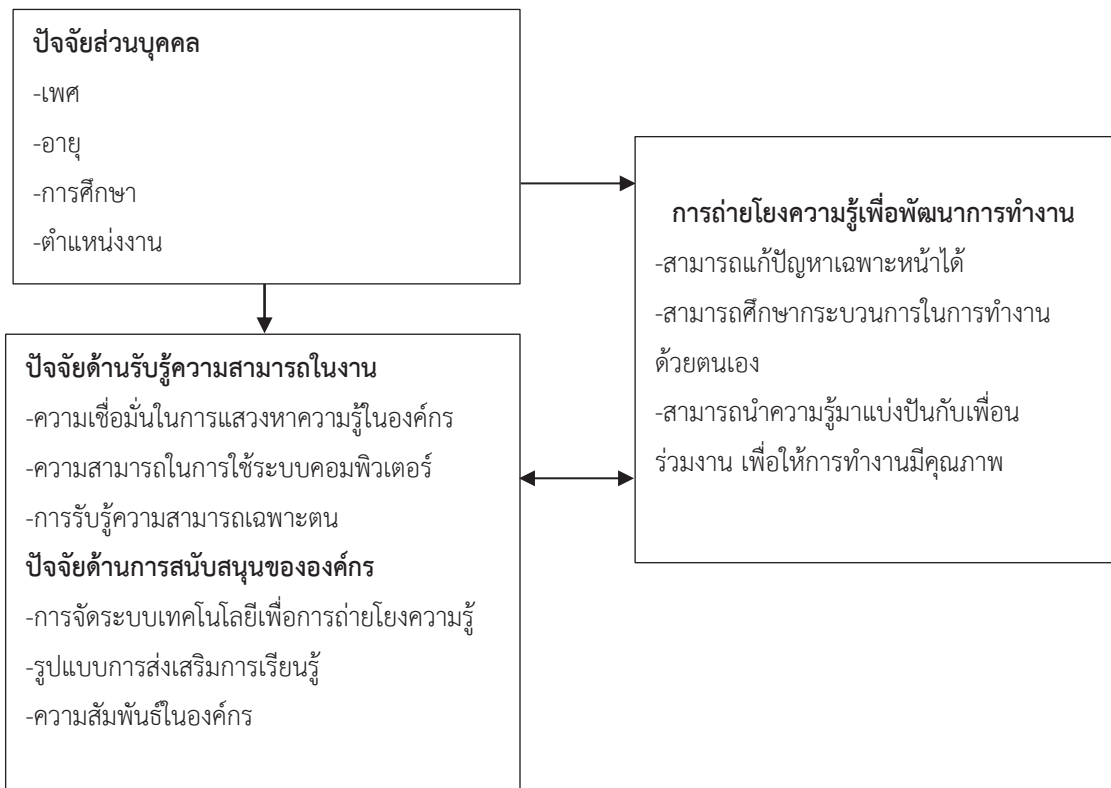
### 2.1 ขอบเขตของการวิจัย

2.1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดด้านการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-Efficacy) ด้านการสนับสนุนขององค์กร การถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงาน

2.1.2 ขอบเขตด้านตัวแปรในการศึกษา ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ความถี่การใช้งานระบบจัดการองค์ความรู้ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ ประกอบด้วย ด้านรับรู้ความสามารถในงาน และด้านการสนับสนุนขององค์กร

2.1.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวน 2,539 คน [3] โดยใช้ตารางสุตรของยามาเน่ (Yamane) เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวนทั้งสิ้น 346 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

### 2.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา



## 2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.3.1 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณได้ออกแบบเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น แบบสอบถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) และแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Opened-ended Questionnaire) จากการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้จัดทำแบบสอบถามเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ความถี่ในการใช้งานระบบจัดการองค์ความรู้ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น ด้านรับรู้ความสามารถในงาน และด้านการสนับสนุนขององค์กร ด้านการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่าตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

2.3.2 การพัฒนาเครื่องมือ นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) และได้ค่าความตรงของเนื้อหา IOC เท่ากับ หรือมากกว่า 0.8 ทุกรายข้อ และตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.812

## 2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.4.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมแบบสอบถามส่งถึง บมจ.ธนาคารกรุงไทยเพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.4.2 เมื่อได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูลแล้ว ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 346 ฉบับ และได้รับคืนครบจำนวน 346 ฉบับ โดยมีข้อมูลสมบูรณ์ทุกฉบับ

2.4.3 นำแบบสอบถามให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

## 2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

2.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2.5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ของพนักงาน โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

2.5.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (เพศ) เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติทดสอบค่า t-test (Independent sample t-test) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้สถิติ F-test (One-Way Analysis of Variance)

2.5.4 ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง  $-1 < r < 1$

### 3. ผลการวิจัย

#### 3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 62.72 มีอายุระหว่าง 26–35 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 36.42 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 48.27 มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ 156 คน คิดเป็นร้อยละ 36.13 และความถี่ในการใช้ระบบการจัดการความรู้ 1–2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50

#### 3.2 ผลการวิเคราะห์ด้านการรับรู้ความสามารถในงาน

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้ความสามารถในงานในภาพรวม

(n = 346)

ด้านรับรู้ความสามารถในงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1. ความเชื่อมั่นในการแสวงหาความรู้ในองค์กร	3.79	0.57	มาก
2. ความสามารถในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์	3.93	0.59	มาก
3. การรับรู้ความสามารถเฉพาะตน	3.76	0.58	มาก
<b>ด้านการรับรู้ความสามารถในงานโดยรวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.49</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ด้านการรับรู้ความสามารถในงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ 1) ความสามารถในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ 2) ความเชื่อมั่นในการแสวงหาความรู้ในองค์กร และ 3) การรับรู้ความสามารถเฉพาะตน ตามลำดับ

#### 3.3 ผลการวิเคราะห์ด้านการสนับสนุนขององค์กร

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการสนับสนุนขององค์กรในภาพรวม

(n = 346)

ปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กร	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1. การจัดการระบบเทคโนโลยีเพื่อการถ่ายโยงความรู้	3.59	0.64	มาก
2. รูปแบบการส่งเสริมการเรียนรู้	3.49	0.70	ปานกลาง
3. ความสัมพันธ์ในองค์กร	3.77	0.68	มาก
<b>ด้านการสนับสนุนขององค์กรโดยรวม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ด้านการสนับสนุนขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร 2) ด้านการจัดการระบบเทคโนโลยีเพื่อการถ่ายโยงความรู้ และ 3) ด้านรูปแบบการส่งเสริมการเรียนรู้

### 3.4 ผลการวิเคราะห์ด้านการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงาน

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานในภาพรวม

(n = 346)

การถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. ความรู้และข้อมูลในระบบจัดการความรู้ทำให้ได้พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น	3.79	0.73	มาก
2. สามารถรับรู้ข่าวสารที่สำคัญเกี่ยวกับองค์กร	3.77	0.75	ปานกลาง
3. การใช้งานระบบจัดการความรู้ทำให้สามารถทำงานได้ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วขึ้น	3.75	0.76	มาก
4. การใช้งานระบบจัดการความรู้ทำให้สามารถเรียนรู้ระบบงานใหม่ๆ ได้	3.71	0.76	มาก
5. ระบบจัดการความรู้ช่วยให้แก้ไขปัญหาในการทำงาน	3.68	0.77	มาก
6. นำบทความในระบบจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการทำงาน	3.68	0.80	มาก
7. นำความรู้จากระบบจัดการความรู้มาช่วยในการลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.68	0.81	มาก
8. การเข้าใช้งานในระบบจัดการความรู้ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อความแม่นยำทำงาน	3.67	0.82	มาก
9. นำความรู้ที่ได้จากระบบจัดการความรู้มาใช้ในการสอนงานให้กับพนักงานใหม่	3.54	0.91	มาก
10. นำประสบการณ์ทำงานถ่ายทอดเข้าสู่ระบบจัดการความรู้	3.53	0.87	มาก
ด้านการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานโดยรวม	3.68	0.69	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า การถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความรู้และข้อมูลในระบบจัดการความรู้ทำให้ได้พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น 2) สามารถรับรู้ข่าวสารที่สำคัญเกี่ยวกับองค์กร 3) การใช้งานระบบจัดการความรู้ทำให้สามารถทำงานได้ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วขึ้น

### 3.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงาน

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงาน ของพนักงาน ด้วย t-test

ด้าน	เพศ	$\bar{X}$	S.D	t-test	Sig (2-tailed)
1. ด้านรับรู้ความสามารถในงาน โดยรวม	ชาย	3.77	0.54	-1.695	.091
	หญิง	3.86	0.45		
2. ด้านการสนับสนุนขององค์กร โดยรวม	ชาย	3.57	0.58	-.992	.322
	หญิง	3.64	0.60		





ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงาน ด้วย t-test (ต่อ)

ด้าน	เพศ	$\bar{X}$	S.D	t-test	Sig (2-tailed)
3. ด้านการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงานโดยรวม	ชาย	3.73	0.67	1.053	.293
	หญิง	3.65	0.70		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการทดสอบด้วย t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า เพศไม่มีผลต่อปัจจัยด้านรับรู้ความสามารถในงาน ด้านการสนับสนุนขององค์กร และการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่วนบุคคลมีผลต่อการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงาน ด้วย F-test

ด้าน	ปัจจัยส่วนบุคคล	$\bar{X}$	S.D	F-test	Sig.
1. ด้านรับรู้ความสามารถในงานโดยรวม	อายุ	3.83	0.49	8.445	.000*
	ระดับการศึกษา	3.83	0.49	9.484	.000*
	ตำแหน่งงาน	3.83	0.49	1.036	.377
	ความถี่ในการใช้ระบบจัดการความรู้	3.83	0.49	1.387	.246
2. ด้านการสนับสนุนขององค์กรโดยรวม	อายุ	3.61	0.59	.798	.496
	ระดับการศึกษา	3.61	0.59	1.029	.358
	ตำแหน่งงาน	3.61	0.59	.315	.814
	ความถี่ในการใช้ระบบจัดการความรู้	3.61	0.59	3.443	.017*
3. การถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงานโดยรวม	อายุ	3.68	0.69	1.333	.264
	ระดับการศึกษา	3.68	0.69	3.094	.047*
	ตำแหน่งงาน	3.68	0.69	1.639	.180
	ความถี่ในการใช้ระบบจัดการความรู้	3.68	0.69	3.226	.023*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการทดสอบด้วย F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า อายุและระดับการศึกษามีผลต่อปัจจัยการรับรู้ความสามารถในงาน ส่วนความถี่ในการใช้ระบบจัดการความรู้มีผลต่อปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กร นอกจากนี้ ระดับการศึกษาและความถี่ในการใช้ระบบจัดการความรู้มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงานโดยรวม

### 3.6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้เพื่อการพัฒนาการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างด้านรับรู้ความสามารถในงานและด้านการสนับสนุนขององค์กรกับการถ่ายโอนความรู้เพื่อการพัฒนาการทำงานของพนักงาน

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยด้านรับรู้ความสามารถในงานและด้านการสนับสนุนขององค์กรกับการถ่ายโอนความรู้เพื่อการพัฒนาการทำงานของพนักงาน	r	Sig.(2-tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านรับรู้ความสามารถในงานโดยรวม	0.601	0.000*	เดียวกัน	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กรโดยรวม	0.727	0.000*	เดียวกัน	สูง

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า การรับรู้ความสามารถในงานและการสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และในระดับสูง ตามลำดับ ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 4. การสรุปและอภิปรายผล

### 4.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถเฉพาะตนและการสนับสนุนขององค์กรกับการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า ด้านการรับรู้ความสามารถในงานอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่ ความสามารถในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ รองลงมา ได้แก่ ความเชื่อมั่นในการแสวงหาความรู้ ในองค์กร และรับรู้ความสามารถเฉพาะตน ด้านการสนับสนุนขององค์กร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ ความสัมพันธ์ในองค์กร รองลงมา ได้แก่ การจัดการระบบเทคโนโลยีเพื่อการถ่ายโอนความรู้ และรูปแบบการส่งเสริมการเรียนรู้ สำหรับการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงานพบว่าการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงานในระดับมาก 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้และข้อมูลในระบบจัดการความรู้ ทำให้พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น รองลงมา ได้แก่ สามารถรับรู้ข่าวสารที่สำคัญเกี่ยวกับองค์กร และการนำประสบการณ์ทำงานถ่ายทอดเข้าสู่ระบบจัดการความรู้ พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน ส่งผลในด้านการรับรู้ความสามารถในงาน ด้านการสนับสนุนขององค์กร และด้านการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงานไม่แตกต่างกัน ด้านการรับรู้ความสามารถในงาน และด้านการสนับสนุนขององค์กร มีความสัมพันธ์กับการถ่ายโอนความรู้เพื่อพัฒนาการทำงาน ในระดับปานกลาง และในระดับสูง ตามลำดับ ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## 4.2 การอภิปรายผล

พนักงานมีการรับรู้ความสามารถในงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการถ่ายโยงความรู้เพื่อพัฒนาการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง จะมีความเชื่อมั่นในตนเองและสามารถแสดงพฤติกรรม ความคิด ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและการถ่ายโยงความรู้ได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับแบนดูรา (Bandura) [5] ในความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived Self-Efficacy) ว่าเป็นการตัดสินใจความสามารถตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานในระดับใด หรือ ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตประจำวันและในการทำงาน ความเชื่อในความสามารถของตนเองพิจารณาได้จากความรู้สึก ความคิด การตั้งใจ และพฤติกรรม โดยบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาหรืองานที่มีความท้าทาย และยากลำบากก็จะใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้สอดคล้องกับการศึกษาที่กล่าวว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน [11] ซึ่งแสดงว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพสูง ผลการปฏิบัติงานนั้นจะสูงตามไปด้วย [15] โดยที่พนักงานรับรู้ความสามารถในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์มากที่สุด ถือเป็นารรับรู้ความสามารถด้านสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานที่จะใช้คอมพิวเตอร์ระบบสารสนเทศในองค์กรเพื่อถ่ายทอดผลงาน และถ่ายทอดคุณภาพของคนในหน่วยงาน [16] ทั้งนี้พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน และความถี่การเข้าใช้ระบบการจัดการความรู้แตกต่างกัน มีปัจจัยการรับรู้ความสามารถในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามแนวคิดที่เชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลไม่ได้เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียว หากแต่ต้องมีปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วย อย่างไรก็ตามมีผลสอดคล้องกับการศึกษาที่กล่าวว่าเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่าไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชาย ไม่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองทางด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน [17]

สำหรับผลการศึกษาที่พนักงานมีการรับรู้ปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กรในภาพรวมในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการถ่ายโยงความรู้เพื่อพัฒนาการทำงาน ซึ่งแสดงว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นการส่งเสริมการถ่ายโยงความรู้ในการพัฒนาการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้ระบบ Knowledge-based System กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) [18] พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กรมากกว่าการให้รางวัลที่เป็นสิ่งของ และพบว่าระดับความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกปัจจัย โดยเรียงลำดับตามระดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย คือ ภาวะเปรียบเทียบการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน ลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนดการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน การปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กร การสนับสนุนจากหัวหน้างาน รวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา และรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม [13] จากการที่ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ให้ความสำคัญและสนับสนุนความสัมพันธ์อันดีในองค์กร ไม่ว่าจะจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รวมทั้งมีการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อความสะดวกในการเข้าระบบการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้

และถ่ายโยงความรู้ ทั้งนี้ การที่พนักงานรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ในรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรได้พยายามจัดทำขึ้น ทำให้มีผลต่อการตระหนักรู้และกระตุ้นให้พนักงานเตรียมความพร้อมให้ตนเองต่อการรับการสนับสนุนในองค์กร มีการสื่อสารให้พนักงานรับรู้การสนับสนุนในองค์กรเกิดการถ่ายโยงความรู้เพื่อการพัฒนาการทำงานของพนักงาน และผลการศึกษาพบว่า ความถี่ในการใช้ระบบจัดการความรู้ของพนักงานมีผลต่อปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ที่กล่าวว่า การเข้าใช้งานระบบการจัดการความรู้เป็นผลมาจากการยอมรับประโยชน์ของการจัดการความรู้และความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ [7] รวมทั้งคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผลมาจากการสนับสนุนของผู้บริหาร คุณภาพของข้อมูลหรือความรู้เป็นผลมาจากการสนับสนุนของผู้บริหารและ วัฒนธรรมองค์กร การยอมรับประโยชน์ของระบบการจัดการความรู้และพึงพอใจต่อระบบเป็นผลมาจากคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและคุณภาพของข้อมูลหรือความรู้ ดังนั้นการที่องค์กรให้พนักงานสามารถเข้าถึงรับรู้และเข้าใจในการสนับสนุนขององค์กรและส่งเสริมให้พนักงานขององค์กรทุกคนมีความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สามารถเข้าถึงการใช้งานระบบการจัดการความรู้ขององค์กรได้ตลอดเวลา มีส่วนร่วมกับการถ่ายโยงความรู้ในด้านต่างๆ ที่ตนเองมีความรู้ เพื่อร่วมกันพัฒนาการทำงานของพนักงาน ก็จะเป็นขวัญและกำลังใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทั้งในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานและการแสวงหาความรู้ใหม่ เพื่อให้การทำงานของตนมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น

#### 4.3 ข้อเสนอแนะ

4.3.1 องค์กรควรมีการนำแบบอย่างที่เหมาะสมความสำเร็จให้ทำการถ่ายโยงความรู้มาจัดทำการศึกษา และศึกษา ดูงานจากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ และเห็นนโยบายในการปฏิบัติเพื่อให้พนักงานทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง

4.3.2 องค์กรควรให้การสนับสนุนให้เกิดการถ่ายโยงการเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานรวมและสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน เกิดกำลังใจเพื่อเป็นการเสริมสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเองให้กับพนักงาน

4.3.3 องค์กรควรจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้พนักงานมีปฏิสัมพันธ์กันในองค์กร ระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน

4.3.4 องค์กรควรจัดหาระบบเทคโนโลยีที่และสร้างเครือข่ายที่มีความเสถียร เพื่อใช้ในระบบการจัดการความรู้ ที่สามารถทำให้พนักงานได้พัฒนาตนเองและสามารถนำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อช่วยยกระดับการถ่ายโยงความรู้ของพนักงานได้ เนื่องจากการพัฒนาของระบบเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ในอนาคตจะพบว่าการบริหารจัดการของการเงิน การคลังของธนาคารจะต้องมีการพัฒนาทั้งระบบด้วยเทคโนโลยีที่สามารถเป็นประโยชน์กับธนาคารและองค์กรในอนาคต

#### เอกสารอ้างอิง

- [1] Joshi, K., & Knowledge, S. (2007). Transfer within Information Systems Development Teams: Examining the Role of Knowledge Source Attributes. *Decision Support Systems*, 43, 322–335.
- [2] Haslell, R. E. (2001). *Transfer of Learning: Cognition, Instruction and Reasoning*. UK: Academic Press.
- [3] Krung Thai Bank. (2014, 11 September). Krung Thai Bank Public Company Limited. [www.intranet.ktb](http://www.intranet.ktb) (in Thai).



- [4] Lmarinen, J., Tuomi, K., & Seiitsamo, J. (2005). New Dimension of Work Ability. *International Congress Series, 1280*. 3-7.
- [5] Bandura, A., Freeman, W.H., Lightsey, R. (1999). *A Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: WH. Freeman and Company.
- [6] Teerapisakkul, S. (2011). *Factors Leading to the Use of Knowledge Management Systems: A Case Study of Software Development Organizations*. [Unpublished master's thesis]. Thammasat University. (in Thai).
- [7] Mcshane, S.L., & Von, G. Marry MA. (2003). *Organization Behavior: Emerging Realities for the Workplace Revolution (2<sup>nd</sup> ed.)*. McGraw-Hill Inc.
- [8] Berry, J.M. (1987). *A Self-Efficacy Model of Memory Performance*. American Psychological Association Meetings. New York.
- [9] Iamsupasit, S. (2007). *Behavior Modification Theory and Techniques (10<sup>th</sup> ed.)*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai).
- [10] Perkins, D.N., & Solomon, G. (1988). *Teaching for Transfer*. Educational Leadership.
- [11] Haslell, Robert E. (2001). *Transfer of learning: Cognition, instruction and Reasoning*. UK: Academic Press.
- [12] Pengthieng, W. (2010). *Factors Affecting Knowledge Management Process of Master's Degree Students, Special Program, Faculty of Management Science*. [Unpublished master's thesis]. Naresuan University. (in Thai).
- [13] Duangchampa, W. (2011). *Factors of Participatory Management Affecting Knowledge Management in Private Educational Institutions in Chachoengsao*. [Unpublished master's thesis]. Rajabhat Rajanagarindra University. (in Thai).
- [14] Royal Academy. (1987). *Royal Institute Dictionary 1982. (7<sup>th</sup> ed.)*. Bangkok: Royal Institute. (in Thai).
- [15] Thapost, S. (2013). *Perceived Organizational Support Affecting Job Performance of Employees in Banking Business*. [Unpublished master's thesis]. Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- [16] Tierney, P., & Farmer S.M. (2002). Creative Self-Efficacy: Its Potential Antecedents and Relationship to Creative Performance. *The Academy of Management Journey*. 45(6), 1137-1148.
- [17] Wirojcharoenwong, W., Rattanasiriwongwut, M., & Tiantong, M. (2013). The Relationship between Personal Surroundings and Self-Efficacy When Using a Computer. *Journal of Science and Technology*, 21(6), 565-577. (in Thai).



- [18] Woowongse, T. (2009). *Knowledge System Motivation Factors : Case Study Advanced Info Service Public Company Limited*. Thammasat University. (in Thai).