

อิทธิพลของบริบทส่วนบุคคล องค์การเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลเอกชน

THE IMPACT OF INDIVIDUAL, ORGANIZATIONAL, INFORMATION TECHNOLOGY, KNOWLEDGE MANAGEMENT PROCESS AND KNOWLEDGE MANAGEMENT OPERATIONS CONTEXTS TOWARD STAFF PERFORMANCE OF PRIVATE HOSPITALS

อรอนพ เรืองกัลปวงศ์*

Annop Ruangkalapawongse*

สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์**

Somdech Rungsrisawat**

บัณฑิต พึ่งนิรันดร์***

Bundit Pungnirund***

เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์****

Kasemson Pipatsirisak****

* นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ (การจัดการทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

* D.B.A., Candidate, Doctor of Business Administration Program in Management, Suan Sunandha Rajabhat University.

* E-mail: aruank@hotmail.com

** อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

** Advisor, Assistant Professor, Faculty of Management Science, Suan Sunandha Rajabhat University.

** E-mail: somdech98@hotmail.com

*** อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

*** Co-Advisor, Assistant Professor, College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University.

*** E-mail: bunditpung@hotmail.com

**** อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

**** Co-Advisor, Assistant Professor, Graduate School, Bangkok University.

**** E-mail: kasemson.p@bu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนต่อบริบทส่วนบุคคล องค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้ และการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 2) ศึกษาอิทธิพลของบริบทส่วนบุคคล องค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ทั้งนี้งานวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสอบถามเพื่อการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 10 คน และงานวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนที่มีการดำเนินการในด้านการจัดการความรู้จำนวน 391 คน ซึ่งสามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ตามสูตรที่ใช้หาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างตามระดับชั้นแบบสัดส่วนโดยทำการเทียบชั้นแบบสัดส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการใน 13 แห่ง ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากพนักงานระดับปฏิบัติการ 13 แห่งได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 391 คน แต่ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อสำรองไว้สำหรับแบบสอบถามที่ผู้ตอบนั้นตอบคำถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนต่อบริบทส่วนบุคคล องค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้ และการปฏิบัติงานของพนักงานมีความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยเชิงปริมาณสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยตัวแปรแฝงที่มีอิทธิพลทางตรงระหว่างกัน คือ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้มีอิทธิพลโดยตรงเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001 การปฏิบัติในการจัดการความรู้มีอิทธิพลโดยตรงเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 สำหรับการศึกษานี้องค์การควรสร้างกระบวนการจัดการความรู้ที่สนับสนุนให้พนักงานแสวงหาความรู้ แปลงความรู้ ประยุกต์ใช้ความรู้ และปกป้องความรู้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ โดยพนักงานจะต้องได้ความรู้ที่มีคุณภาพและพอใจในความรู้ที่ได้รับจนสามารถสร้างสรรค์คุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้

คำสำคัญ: บริบทส่วนบุคคล บริบทองค์การ บริบทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริบทด้านความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้ การปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน

Abstract

This research aims to 1) examine the attitude level of individual context, organization context, information technology context, ability of knowledge management process context, knowledge management operation and the performance of employee in private hospital. 2) study the influence of individual context, organization context, information technology context, ability of knowledge management process context, knowledge management operation and the performance of employee in private hospital. This research was conducted using the qualitative and the quantitative methods. The survey tools are the questionnaires for in-depth interviews with 10 people in qualitative method and there are 391 operation staffs who work on the Knowledge Management to for quantitative method. The Multi Stage Sampling proposed by Yamane (1967) was utilized in this research, its steps are as follows 1) The Stratified Sampling of operation staffs from 13 private hospitals. 2) The Simple Random Sampling of the 391 operation staffs from 13 private hospitals. In the field survey, 400 samples were collected for reservation. Data analysis method for quantitative research was structural equation modeling (Structural Equation Modeling: SEM). The results showed that the overall opinion of private hospital staff on the context of individual employee, organization context, information technology context, the ability of the knowledge management process context, the practice of knowledge management, and the performance of private hospital staff was a high level in a holistic view which corresponds to the in-depth interview. The study found that the ability of the knowledge management process has a positive direct influence on the performance of private hospital staff at a statistical significance of .001. And the knowledge management operation has a positive direct influence on the performance of private hospital staff at a statistical significance of .01. In this study, the organization should establish knowledge management process that encourage the staff to search for move knowledge, adjust knowledge, apply knowledge and protect knowledge. Therefore, they could operate in knowledge management. The staff must receive good quality of knowledge and satisfy with the knowledge so they could create good quality of the services.

Keywords: Individual Context, Organization Context, Information Technology Context, Knowledge Management Process Context, Knowledge Management Operation, The Working Performance of Private Hospital's Staffs

บทนำ

สถานประกอบการโรงพยาบาลเอกชนนับว่ามีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจทั้งระบบของประเทศ โดยนโยบายรัฐบาลกำหนดให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลในระดับนานาชาติ ทำให้ธุรกิจบริการรักษาพยาบาลต่างต้องมีการปรับตัวเรื่องการบริหารและการจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการให้เป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานในระดับสากล อย่างไรก็ตาม การที่สถานประกอบการโรงพยาบาลเอกชนจะสามารถให้บริการที่เป็นเลิศและสามารถสร้างนวัตกรรมบริการได้นั้น องค์การจำเป็นต้องสร้างระบบการจัดการความรู้ ซึ่งในเรื่องนี้ Song (2008) ได้แสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงระหว่างการได้มาซึ่งความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กล่าวคือเมื่อบุคคลได้รับความรู้และความรู้ถูกนำมาใช้อย่างเหมาะสมจะเกิดการเชื่อมโยงในเชิงบวกระหว่างการได้มาซึ่งความรู้และการปฏิบัติงานของบุคลากรรวมถึงความสำเร็จขององค์การ

สำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย คุณภาพการบริการและนวัตกรรมบริการ (Chae, 2012) ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ดังนั้นองค์การจำเป็นต้องทำการศึกษาบริบทส่วนบุคคล โดยต้องมุ่งไปที่การสนับสนุนส่งเสริมกระบวนการพัฒนาการจัดการความรู้ให้เกิดขึ้น บริบทองค์การซึ่งมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การๆ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อกระบวนการทำงาน ความสามารถด้านกระบวนการจัดการความรู้ช่วยให้สามารถแสวงหาความรู้ แปลงความรู้ และประยุกต์ใช้ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การปฏิบัติการจัดการความรู้เพื่อให้ความรู้ที่มีคุณภาพ เกิดความคิดสร้างสรรค์ และพึงพอใจในความรู้ที่ได้รับ

อนึ่งงานวิจัยเป็นจำนวนมากที่ทำการศึกษเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน อาทิ Yoo, Vonderembse and Ragu-Nathan (2011); McDermott and Prajogo (2012); Thakur and Hale (2013) ในขณะที่ยังไม่มีการศึกษาโดยนำประเด็นที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติในการจัดการความรู้ อาทิ บริบทส่วนบุคคล บริบทองค์การ บริบทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบริบทด้านความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้มาศึกษาและอธิบายผลกระทบของประเด็นเหล่านั้นที่มีผลต่อการปฏิบัติในการจัดการความรู้ การปฏิบัติงานของพนักงาน

วัตถุประสงค์(การวิจัย)

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนต่อบริบทส่วนบุคคล องค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้ และการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบริบทส่วนบุคคล องค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยประกอบด้วย 1) บริบทส่วนบุคคล ใช้แนวคิดของ Huang, Quaddus, Rowe and Lai (2011); Hsiu (2011); Quaddus and Xu (2005) การทบทวนวรรณกรรม Chan and Lu (2004); Sun, Bhattacharjee and Ma (2009); Liang and OuYang (2012); Hsiu (2011) พบว่า บริบทส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติในการจัดการความรู้ และการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) บริบทองค์การ ใช้แนวคิดของ Lee, Kim and Kim (2012); Mill and Smith (2011); Hsiu (2011); Yu, Kim and Kim (2007) การทบทวนวรรณกรรม Dickson (1996); Hsu and Wang (2008); Rhodes, Hung, Lok, Lien and Wu (2008) พบว่า บริบทองค์การมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติในการจัดการความรู้และการปฏิบัติงานของพนักงาน 3) บริบทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้แนวคิดของ Perez-Lopez and Alegre (2012); Zaim, Ekrem and Selim (2007) การทบทวนวรรณกรรม Lin, Liang, Xu, Li, and

Xie (2008); Rhodes et al. (2008) พบว่า บริบทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติในการจัดการความรู้และการปฏิบัติงานของพนักงาน 4) บริบทด้านความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ ใช้แนวคิดของ Lee, et al. (2012); Mill and Smith (2011); Khatibian et al. (2010); Gold et al. (2001) การทบทวนวรรณกรรม Mills and Smith (2011); Lee and Sukoco (2007); Chang and Lee (2007); Baker and Sinkula (1999) พบว่า บริบทด้านความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติในการจัดการความรู้และการปฏิบัติงานของพนักงาน 5) การปฏิบัติในการจัดการความรู้ ใช้แนวคิดของ Chang, Hsu and Yen (2012); Yu, Kim and Kim (2007) การทบทวนวรรณกรรม Lee et al. (2012); Lee and Choi (2003) พบว่า การปฏิบัติในการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน 6) การปฏิบัติงานของพนักงานใช้แนวคิดของ Zack, McKeen and Singh (2009); Prajogo and Sohal (2003)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณพร้อมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยตัวแปรอิสระ ได้แก่ บริบทส่วนบุคคล บริบทองค์การ บริบทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริบทด้านความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้ ตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานของพนักงาน ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการการวิจัย ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนที่มีการดำเนินการในด้านการจัดการความรู้ ประกอบด้วย สถานประกอบการโรงพยาบาลเอกชนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โรงพยาบาลพญาไท 2 โรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค โรงพยาบาลหัวเฉียว โรงพยาบาลธนบุรี โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลวิภาวดี โรงพยาบาลบางมด โรงพยาบาลเจ้าพระยา โรงพยาบาลเวชธานี โรงพยาบาลยันฮี โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน และโรงพยาบาลสมิติเวชศรีนครินทร์ ซึ่งมีพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมดจำนวน 16,860 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2556) ส่วนกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 391 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ตามสูตรที่ใช้หาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างตามระดับชั้นแบบสัดส่วน โดยทำการเทียบชั้นแบบสัดส่วน ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างแต่ละโรงพยาบาลจำนวนทั้งหมด 391 คน การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คนสำรวจกรณีผู้ตอบนั้นตอบคำถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

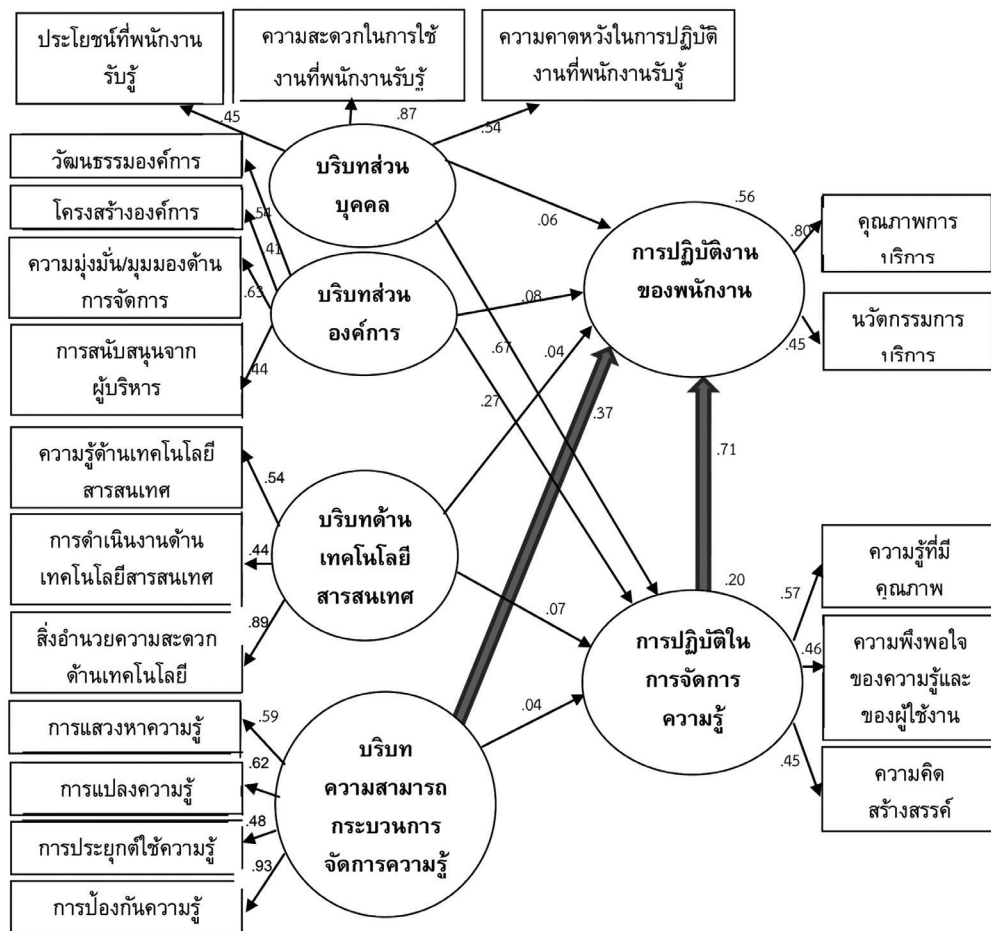
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดความตรงของเนื้อหาในแบบสอบถาม (Content Validity) ด้วยดัชนีแสดงค่าความสอดคล้อง เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence: IOC) ได้ค่าเท่ากับ 0.881 ส่วนค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามใช้วิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) ได้ดังนี้คือ บริบทส่วนบุคคล ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .927 บริบทองค์การ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .965 บริบทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .920 บริบทด้านความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ เท่ากับ .946 การปฏิบัติในการจัดการความรู้ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .913 และการปฏิบัติงานของพนักงาน ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .967 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ คือ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM)

ส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึก ข้อมูลที่ได้จะนำมาสนับสนุนกับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาล จำนวน 10 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ตามเนื้อหาของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้และใช้การบรรยายความ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1) บริบทส่วนบุคคล องค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้ และการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมของตัวแปรข้างต้นทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยบริบทส่วนบุคคลจะเน้นที่การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ส่วนบริบทองค์การจะเน้นที่การกำหนดโครงสร้างองค์การที่สนับสนุนการจัดการความรู้ ส่วนบริบทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะเน้นที่ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับบริบทด้านความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้จะเน้นที่พนักงานมีการแสวงหาความรู้ ส่วนการปฏิบัติในการจัดการความรู้จะเน้นที่ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน สำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานจะเน้นที่การสร้างนวัตกรรมการบริการ

2) อิทธิพลของบริบทส่วนบุคคล องค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อตัวแปรการปฏิบัติงานของพนักงาน ($\beta=0.37$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และตัวแปรการปฏิบัติในการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อตัวแปรการปฏิบัติงานของพนักงาน ($\beta=0.71$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแปรบริบทส่วนบุคคล องค์การ และเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีอิทธิพลรวมต่อตัวแปรการปฏิบัติในการจัดการความรู้และตัวแปรการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแบบจำลองสมการโครงสร้างบริบทส่วนบุคคล องค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้ และการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์



Chi-square= 101.810, (102df) CMIN/DF = .998, P-value = .487
 RMR = .015, GFI = .974, AGFI= .952, CFI = 1.000, RMSEA = .000

ภาพที่ 1 แบบจำลองอิทธิพลของบริบทส่วนบุคคล องค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน

ผลการศึกษาตามภาพที่ 1 พบว่า บริบทส่วนบุคคล องค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ได้ร้อยละ 20 และสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนได้ร้อยละ 56

3) สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 10 คน พบว่า บริบทส่วนบุคคลนั้นพนักงานรับรู้ว่าการจัดการความรู้จะช่วยเอื้อประโยชน์ทำให้การทำงานสะดวกและง่าย อย่างไรก็ตามถึงแม้พนักงานจะรับรู้ถึงความสะดวกของการจัดการความรู้ แต่การจัดการความรู้อาจไม่สามารถใช้กับงานได้ทุกแผนก ซึ่งในบริบทส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ อาจไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงคือความรู้ ความสามารถและสมรรถนะของพนักงาน นอกจากนี้การปฏิบัติงานของ

พนักงานยังต้องทำตามข้อกำหนดของโรงพยาบาลซึ่งมี กฎระเบียบที่ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งในรูปของผลตอบแทนและการลงโทษ ในส่วนขององค์การเองมีการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของพนักงาน สนับสนุนค่านิยมการแบ่งปันความรู้ อีกทั้งผู้บริหารยังสนับสนุน และจูงใจให้พนักงานกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาอย่างไรก็ตามแม้วัฒนธรรมองค์การจะสนับสนุนให้มีการจัดการความรู้ แต่โรงพยาบาลเป็นลักษณะขององค์การที่แพทย์ พยาบาล และฝ่ายงานต่างๆ มีทักษะความชำนาญเฉพาะตัวอยู่แล้ว และเป็นองค์การที่บุคลากรใช้ความรู้ทางศาสตร์ของตนเองซึ่งจะมีการแบ่งปันข้อมูลกันเฉพาะกลุ่ม อีกทั้งพนักงานยังมีการงานมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสมรรถนะเฉพาะของแต่ละบุคคลรวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานก็เป็นการวัดผลงานของแต่ละบุคคล ดังนั้นวัฒนธรรมองค์การที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้จึงไม่มีผลกับการปฏิบัติงานพนักงาน

ส่วนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพนักงานมีความเข้าใจในระบบการใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากการแบ่งปันความรู้ที่รวดเร็วระหว่างบุคลากรต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดเก็บ สืบค้น สรรหา และเผยแพร่ความรู้ แต่เทคโนโลยีสารสนเทศอาจไม่ได้มีผลต่อการปฏิบัติงานเนื่องจากไม่จำเป็นแพทย์ พยาบาล เภสัชกรใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะในการปฏิบัติงาน ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเพียงสิ่งสนับสนุนความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังนั้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลจึงไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติของพนักงาน ในด้านความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ พนักงานทุกคนสามารถแสวงหาความรู้เพิ่มเติมได้อย่างต่อเนื่องด้วยการเข้ารับการอบรม การฝึกปฏิบัติรวมถึงการสอนงานระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้บุคลากรสามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้ใหม่ และสามารถกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้นำความรู้มาปรับปรุงใช้ในการพัฒนางานให้ประสบผลสำเร็จ ด้านการปฏิบัติในการจัดการความรู้นั้นเมื่อพนักงานมีการจัดการความรู้ทำให้พนักงานเกิดความคิดใหม่ๆ และสามารถนำความรู้ที่มีคุณภาพที่อยู่ในองค์การไปปรับใช้ในงานของตน อีกทั้งยังสามารถพัฒนาการทำงานในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นส่งผลต่อการปฏิบัติที่มีคุณภาพก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์การ

สำหรับการศึกษาเรื่องอิทธิพลของบริบทส่วนบุคคล องค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

1. การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษาบริบทส่วนบุคคล องค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้ และการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ได้ข้อค้นพบสำคัญดังนี้

1.1) บริบทส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน คือ พนักงานรับรู้ถึงประโยชน์จากการจัดการความรู้ เพราะการจัดการความรู้ทำให้กระบวนการในการปฏิบัติงานของพนักงานง่ายขึ้น โดยสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนารูปแบบการบริการใหม่ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lewis, Agarwal and Sambamurthy (2003); Ozlen (2013) ที่ว่าการที่พนักงานรับรู้ถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้จะทำให้เกิดการเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้กับตนเองและรวมไปถึงผลงานขององค์การ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่ว่าพนักงานรับรู้ว่าการจัดการความรู้จะช่วยเอื้อประโยชน์ทำให้การทำงานสะดวกและง่ายในการพัฒนางานใหม่ได้เป็นผลสัมฤทธิ์

1.2) บริบทองค์การที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนจะเน้นที่การกำหนดโครงสร้างขององค์การที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ โดยโครงสร้างขององค์การจะต้องมีหน่วยงานหรือบุคลากรทำหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการดูแลและพัฒนาระบบการจัดเก็บและรักษาความรู้ไว้เป็นการเฉพาะ เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำความรู้เดิมมาบูรณาการกับความรู้ใหม่อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานสอดคล้องกับ Syed-Ikhsan and Rowland (2004) และ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2553) ซึ่งได้อธิบายว่า โครงสร้างขององค์การที่เอื้อให้สามารถจัดการความรู้ และสามารถนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมนั้นจะต้องผ่านกระบวนการจัดการความ

รู้ที่เชื่อมโยงกัน โดยองค์การต้องจัดให้มีหน่วยงานหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการดูแลและพัฒนาระบบการจัดเก็บ และรักษาความรู้ไว้เป็นการเฉพาะ

1.3) บริบทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน คือ พนักงานมีความรู้ในเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยบุคลากรเข้าใจถึงวิธีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาวิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานเข้าใจระบบการทำงานของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้เป็นอย่างดี จึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานรวมถึงส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ คือ สามารถสืบค้น และเผยแพร่ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ Perez-Lopez and Alegre (2012) ซึ่งได้อธิบายว่า ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจถึงระบบการใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยทำให้การจัดการความรู้สามารถจัดเก็บ สืบค้น สรรหาและเผยแพร่ความรู้ระหว่างบุคลากร หน่วยงานได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่ว่า พนักงานมีความเข้าใจในระบบการใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากความสามารถในการแบ่งปันความรู้ที่รวดเร็วระหว่างบุคลากรต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย เทคโนโลยีสารสนเทศจะทำให้การจัดการความรู้ การจัดเก็บ สืบค้น สรรหา และเผยแพร่ความรู้ได้อย่างสะดวกและทันที

1.4) บริบทด้านความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน คือ การแสวงหาความรู้ของพนักงาน โดยบุคลากรได้รับความรู้ใหม่ที่เป็นในการปฏิบัติงานจากการมีระบบสอนงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้เพราะการแสวงหาความรู้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนางานและการสอนงานระหว่างเพื่อนร่วมงานช่วยให้การทำงานรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับ Alavi and Leidner (2001) และ Gold et al. (2001) ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับการแสวงหาความรู้ไว้ว่า องค์การต้องจัดให้มีกิจกรรมการแสวงหาความรู้ โดยความรู้จะนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ความรู้อาจได้จากการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรงของผู้ปฏิบัติงาน หรือจากการสอนงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่ว่าพนักงานทุกคนสามารถแสวงหาความรู้เพิ่มเติมได้อย่างต่อเนื่องด้วยการอบรม การฝึกปฏิบัติรวมถึงการสอนงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน

1.5) การปฏิบัติในการจัดการความรู้ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน คือ ความพึงพอใจของความรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยการจัดการความรู้นั้นทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นเหตุเป็นผลสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการจัดการความรู้เป็นความรู้ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้และผู้ใช้ปฏิบัติงานพึงพอใจสอดคล้องกับ Chang, Hsu and Yen (2012) ส่วนงานวิจัยของ Yu et al. (2007) พบว่า ความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลให้เกิดการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ภายในองค์การ โดยผลจากการจัดการความรู้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย เหมาะสมสำหรับใช้ปฏิบัติงาน และเป็นข้อมูลที่เป็นเหตุเป็นผลต่อการปฏิบัติงานเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ดำเนินการและส่งผลต่อองค์การโดยภาพรวม

1.6) การปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน คือ คุณภาพการบริการและนวัตกรรม การบริการโดยคุณภาพการบริการจะเกี่ยวข้องกับการรับประกัน กล่าวคือ แพทย์ของโรงพยาบาลมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการให้การรักษา ทั้งนี้เพราะโรงพยาบาลจัดหาทีมแพทย์ที่มีชื่อเสียง มีความเชี่ยวชาญและมีความแม่นยำในการวินิจฉัยทางการแพทย์ ส่วนของนวัตกรรมการบริการนั้น โรงพยาบาลจะสนับสนุนให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างหน่วยงานเพื่อช่วยให้เกิดการพัฒนางานใหม่ๆ ทั้งนี้เพราะฝ่ายงานต่างๆ ของโรงพยาบาลมีการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกันดังนั้นการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างหน่วยงานจะช่วยสนับสนุนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาการบริการรูปแบบใหม่ เพื่อสร้างความแตกต่างในการให้บริการ สอดคล้องกับ Ruiz-Jimenez and Fuentes-Fuentes (2013) McDermott and Prajogo (2012) และ Hu, Horngand & Sun (2009) ที่กล่าวว่า นวัตกรรมบริการสามารถเกิดจากการที่บุคลากรขององค์การค้นหา ริเริ่มความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมบริการ และ Essen (2009) ที่กล่าวถึงนวัตกรรมบริการที่เกิดภายหลังการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยทำการพัฒนาการบริการขึ้นใหม่อย่างสม่ำเสมอ

2. การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ทางการวิจัยที่ต้องการศึกษาอิทธิพลของบริบทส่วนบุคคล องค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน

ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริบทส่วนบุคคล องค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ และการปฏิบัติในการจัดการความรู้กับการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนมีความสอดคล้องกลมกลืนกันระหว่างทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับดี ทั้งนี้สามารถอธิบายรายละเอียดเฉพาะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลเอกชนได้ดังนี้

การวิเคราะห์และศึกษาอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงบริบทด้านความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ที่มีต่อตัวแปรแฝงการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ตัวแปรบริบทด้านความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้มีขนาดอิทธิพลทางตรงและมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกต่อตัวแปรการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผลการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้นพบว่า มีค่าอิทธิพลเท่ากับ .369 ซึ่งผลการวิจัยข้างต้นสนับสนุนงานวิจัยของ Mills and Smith (2011) ซึ่งระบุว่า ความสามารถด้านกระบวนการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทำนองเดียวกันข้อมูลเชิงคุณภาพก็ยิ่งพบเช่นเดียวกันว่า ความสามารถด้านกระบวนการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้วยเหตุผลที่ว่า ศาสตร์ทางการแพทย์ต้องมีการศึกษาถึงความก้าวหน้าทางวิทยาการทางการแพทย์ในการรักษาโรค และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการรักษา เนื่องจากปัจจุบันมีโรคที่เกิดขึ้นมาใหม่ๆ อยู่เสมอ ดังนั้นเพื่อให้โรงพยาบาลมีคุณภาพในการบริการและสามารถสร้างนวัตกรรมในการให้บริการได้ พนักงานทุกคนจึงต้องมีการเพิ่มพูนความรู้โดยสามารถสังเคราะห์ความรู้ที่ได้ให้เกิดประโยชน์

การวิเคราะห์และศึกษาอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ที่มีต่อตัวแปรแฝงการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนพบว่า ตัวแปรการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้มีขนาดอิทธิพลทางตรงและมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกต่อตัวแปรการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้นพบว่า มีค่าอิทธิพลเท่ากับ .706 อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Lee et al. (2012) ที่พบว่า ผลที่ได้จากการเรียนรู้ในการจัดการความรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานมีมุมมองที่จะพัฒนาสร้างสรรค์งานการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทำนองเดียวกันผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลักยังพบเช่นเดียวกันว่า การปฏิบัติในการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้วยเหตุผลที่ว่า เมื่อพนักงานมีการปฏิบัติในการจัดการความรู้จะทำให้พนักงานนำความรู้ที่มีคุณภาพที่อยู่ในองค์การไปปรับใช้ในงานของตนถือเป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์การ

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การทบทวนวรรณกรรมและรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนทำให้ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. โรงพยาบาลควรจัดอบรม/ฝึกปฏิบัติแก่พนักงานเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ และกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ นอกจากนี้ควรจัดหาผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกให้พนักงานได้มีโอกาสปรึกษาเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ที่จำเป็นอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2. การประยุกต์ใช้แบบจำลองบริบทส่วนบุคคล องค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ การปฏิบัติในการจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ และการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงจึงต้องให้ความสำคัญต่อความสามารถของกระบวนการจัดการความรู้ของพนักงาน

โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสวงหาความรู้ใหม่ที่เป็นในการปฏิบัติงานด้วยการส่งเสริมให้มีระบบสื่อนงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่วนการปฏิบัติในการจัดการความรู้นั้น องค์การต้องมีการจัดการความรู้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นเหตุเป็นผลสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน และสามารถสร้างความพึงพอใจในความรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในโอกาสต่อไปควรพิจารณาศึกษาตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้แต่ไม่ส่งผลทางตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่ว่า ควรนำมาเป็นตัวแปรในเชิงสาเหตุอีกหรือไม่ โดยควรพิจารณาในเชิงทฤษฎีและทำการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มหากต้องการนำตัวแปรที่ไม่ได้ส่งผลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญเข้ามาใช้ในการศึกษาครั้งต่อไป
2. การศึกษาในโอกาสต่อไปควรพิจารณาศึกษาตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน เช่น บรรยากาศในการเรียนรู้พนักงาน ความพร้อมในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

บรรณานุกรม

- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2553). *การจัดการความรู้กับนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ. (2555). *แผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พ.ศ. 2556-2560*. สืบค้น 22 สิงหาคม 2556, จาก <http://www.phetchabunhealth.go.thwebindex.php?option=com...task>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2556). *จำนวนบุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาลเอกชน*. สืบค้น 20 มกราคม 2557, จาก <http://services.nic.go.th/search1/showDetail.asp?url=1=http://ws.nic.go.th/wservice/public/149956&tGraph=1>
- Alavi, M. & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-146.
- Baker, W. E. & Sinkula, J. M. (1999). The synergistic effect of market orientation and learning orientation on organizational performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27, 411-427.
- Chae, B. K. (2012). An evolutionary framework for service innovation: Insights of complexity theory for service science. *Int. J. Production Economics*, 135, 813-822.
- Chan, S. & Lu, M. (2004). Understanding internet banking adoption and use behavior. *Journal of Global Information Management*. 12(3), 21-33.
- Chang, C., Hsu, M. & Yen, C. (2012). Factors affecting knowledge management success: The fit perspective. *Journal of Knowledge Management*, 16(6), 847-861.
- Chang, S. & Lee, M. (2007). The effects of organizational culture and knowledge management mechanisms on innovation: An empirical study in Taiwan. *The Business Review*, 7(1), 295-301.
- Dickson, P. R. (1996). The static and dynamic mechanics of competition: A comment on hunt and morgan's comparative advantage theory. *Journal of Marketing*, 60(4), 102-106.
- Essen, A. (2009). The emergence of technology-based service systems. *Journal of Service Management*, 20, 98-122.
- Gold, A. H., Malhotra, A. & Segars, A. H. (2001). Knowledge Management: An organizational capabilities perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185-214.
- Hu, Meng-Lei. M., Horng, Jeou-Shyan. & Sun, Yu-Hua C. (2009). Hospitality teams: Knowledge sharing and service innovation performance. *Tourism Management*, 30, 41-50.
- Huang, Li-Su., Quaddus, M., Rowe, A. L. & Lai, Cheng-Po. (2011). An investigation into the factors affecting knowledge management adoption and practice in the life insurance business. *Knowledge Management Research & Practice*, 9, 58-72.
- Hsiu, L. (2011). Antecedents of the stage-based knowledge management evolution. *Journal of Knowledge Management*, 15. (1), 136-155.
- Hsu, I. C. & Wang, Y. S. (2008). A Model of Intra organizational knowledge sharing: Development and initial test. *Journal of Global Information Management*, 16(3), 45-73.
- Lee, L. T. & Sukoco, B. M. (2007). The effects of entrepreneurial orientation and knowledge management capability on organizational effectiveness in Taiwan: the moderating role of social capital. *International Journal of Management*, 24(3), 549-573.

- Lee, H. & Choi, B. (2003). Knowledge management enablers, processes, and organizational performance: An integrative view and empirical examination. *Journal of Management Information Systems*, 20(1), 179-228.
- Lee, S., Kim, B. G. & Kim, H. (2012). An integrated view of knowledge management for performance. *Journal of Knowledge Management*, 16(2), 183-203.
- Lewis, W., Agarwal, R., & Sambamurthy, V. (2003). Sources of influence on beliefs about information technology use: An empirical study of knowledge workers. *MIS Quarterly*, 27(40), 657-678.
- Liang, T. P. & OuYang, Y. (2012). Factors affecting the perceived usefulness of knowledge management system: A two-perspective study. *Proceedings of the Third Workshop on Knowledge Economy and Electronic Commerce*.
- Lin, D., Liang, Q., Xu, Z., Li, R. & Xie, W. (2008). Does knowledge management matter for information technology applications in China? *Asia Pacific Journal of Management*, 25(3), 489-507.
- McDermott, C. M. & Prajogo, D. I. (2012). Service innovation and performance in SMEs. *International Journal of Operations & Production Management*, 32(2), 216-237.
- Mills, A. & Smith, T. (2011). Knowledge management and organizational performance: A decomposed view. *Journal of Knowledge Management*, 15(1), 156-171.
- Ozlen, K. M. (2013). Comparison of the adoption of knowledge management systems among the employees of a Turkish municipality. *Journal of Community Positive Practices*, XIII(1), 112-128.
- Perez-Lopez, S. & Alegre, J. (2012). Information technology competency, knowledge processes and firm performance. *Industrial Management & Data Systems*, 112(4), 644-662.
- Prajogo, D. I. & Sohal, A. S. (2003). The relationship between TQM practices, quality performance, and innovation performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(8), 901-918.
- Quaddus, M. & Xu, J. (2005). Adoption and diffusion of knowledge management systems: Field studies of factors and variables. *Knowledge-based Systems*, 18, 107-115.
- Rhodes, J., Hung, R., Lok, P., Lien, B. Y. H. & Wu, C. M. (2008). Factors influencing organizational knowledge transfer: Implication for corporate performance. *Journal of Knowledge Management*, 12(3), 84-100.
- Ruiz-Jimenez, J. M. & Fuentes-Fuentes, M. D. M. (2013). Knowledge combination, innovation, organization performance in technology firms. *Industrial Management & Data Systems*, 113(4), 523-540.
- Song, J. H. (2008). The key to organizational performance improvement: A perspective of organizational knowledge creation. *Performance Improvement Quarterly*, 21(2), 87-102.
- Sun, Y., Bhattacharjee, A. & Ma, Q. (2009). Extending technology usage to work settings: The role of perceived work compatibility in ERP implementation. *Information & Management*, 46(4), 351-356.
- Syed-Ikhsan, S. O. & Rowland, F. (2004). Knowledge management in a public organization: A study on the relationship between organizational elements and the performance of knowledge transfer. *Journal of Knowledge Management*, 8(2), 95-111.

- Thakur, R. & Hale, D. (2013). Service innovation: A comparative study of U.S. and Indian service firms. *Journal of Business Research*, 66, 1108-1123.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, An introductory analysis*. New York: Harper and Row.
- Yoo, D. K., Vonderembse, M. A. & Ragu-Nathan, T. S. (2011). Knowledge quality: Antecedents and consequence in project teams. *Journal of Knowledge Management*, 15(2), 329-343.
- Yu, S. H., Kim, Y. G. & Kim, M. Y. (2007). Do we know what really drives km performance? *International Journal of Knowledge Management*, 11(6), 39-53.
- Zack, M., McKeen, J. & Singh, S. (2009). Knowledge management and organizational performance: An exploratory analysis. *Journal of Knowledge Management*, 13(6), 392-409.
- Zaim, H., Ekrem, T. & Selim, Z. (2007). Performance of knowledge management practices: a casual analysis. *Journal of Knowledge Management*, 11(6), 54-67.