

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ ทำการศึกษาประชากรทั้งหมดที่เป็นพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือ ปัจจุบันมีทั้งสิ้น 156 คน (บริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด, ส่วนการบุคคล, 2554 : แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์)

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากพนักงานในบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือ จำนวน 156 ราย ทั้งนี้จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจะต้องถูกต้องสมบูรณ์นำกลับมาใช้ประโยชน์ได้ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนและค่าร้อยละของแบบสอบถามที่แจกไปและได้รับกลับคืน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
แบบสอบถามที่ส่งไป	156	100
แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน	152	97.43
แบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วสมบูรณ์	152	97.43

จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วสมบูรณ์จำนวน 152 ฉบับ ไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.3 การตรวจสอบคุณภาพข้อมูล และการแปรค่าข้อมูล

การตรวจสอบคุณภาพข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามทุกฉบับได้รับการประเมินการกรอกแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ไม่ได้คุณภาพจะถูกคัดทิ้ง

3.3.2 นำแบบสอบถามบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window โดยกำหนดระดับการลักษณะการตอบแบบสอบถามแบบมาตรวัด Likert Scale ทั้งหมด 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของระดับของบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ความพึงพอใจในการสื่อสาร และผลสัมฤทธิ์ในการทำงานแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งได้มาจากการคำนวณช่วงคะแนนจากสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2543 : 29) ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ซึ่งแทนค่าได้เท่ากับ } \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ดังนั้นแบ่งระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ความพึงพอใจในการสื่อสาร และผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่ำหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นค่อนข้างต่ำหรือไม่เห็นด้วย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลางหรือไม่แน่ใจ

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูงหรือเห็นด้วย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.20-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นสูงหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541 : 74) ใช้เกณฑ์ดังนี้

ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000- 0.999

หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยต่อบรรยากาศการ

แบ่งปันความรู้ ความพึงพอใจในการสื่อสาร และผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

ไม่แตกต่างกันมาก

ความเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยต่อบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ความพึงพอใจในการสื่อสาร และผลสัมฤทธิ์ในการทำงานแตกต่างกันมาก

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1

แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้และผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ตามมาตรวัดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing Culture Inventory) ของ Gupta (2008) ประกอบด้วย ตัวแปรด้านบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing Climate Variables) จำนวน 9 ปัจจัย และตัวแปรด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (Work Outcome Variables) จำนวน 6 ปัจจัย

ส่วนที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ใช้มาตรวัดความพึงพอใจของการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction Questionnaire) หรือ CSQ ของ Dawns and Hazen (1993 อ้างใน Varona, 1996 : 113-114) จำนวน 8 ปัจจัย

ส่วนที่ 4

แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ บรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ความพึงพอใจในการสื่อสารและผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตาราง 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงเครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล*	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ส่วนที่ 1: การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage)
ส่วนที่ 2: การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับบรรยากาศการแบ่งปันความรู้	ค่าเฉลี่ย (Mean), ความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
ส่วนที่ 3: การวิเคราะห์ความคิดเห็นของ พนักงาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย (Mean), ความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
ส่วนที่ 4: การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean), ความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
ส่วนที่ 5: การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ 9 ปีจจัย, ความพึงพอใจในการสื่อสาร 8 ปีจจัย และ ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน 6 ปีจจัย	ค่าเฉลี่ย (Mean)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ) แสดงเครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล*	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
<p>ส่วนที่ 6:</p> <p>การวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ทั้ง 8 กลุ่ม, ความพึงพอใจในการสื่อสาร ทั้ง 8 กลุ่ม และทัศนคติในการทำงานทั้ง 5 กลุ่ม จำแนกตามระดับการปฏิบัติงาน</p>	<p>การแจกแจงแบบที (T-test)</p>
<p>ส่วนที่ 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ (KSC) กับผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (WO) - การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสาร (CS) กับผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (WO) - การวิเคราะห์ผลกระทบของผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (WO) ระหว่างบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ (KSC) กับความพึงพอใจในการสื่อสาร (CS) 	<p>ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation), การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis), การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบเพิ่มหรือลดตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise-Multiple Regression Analysis)</p>

หมายเหตุ * รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในบทที่ 4 และ 5

3.6 สัญลักษณ์และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันสำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษา ผู้ศึกษาได้ กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์และความหมายที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล	
สัญลักษณ์	ความหมาย
KSC	บรรยากาศการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing Climate)
CS	ความพึงพอใจในการสื่อสาร (Communication Satisfaction)
WO	ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (Work Outcome)
ADP	ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)
APP	ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านการให้ความยกย่อง (Appreciation)
DEV	ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านการพัฒนาพนักงาน (Developing Employees)
EIN	ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม (Encouraging Innovation)
PFE	ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านผลตอบสนองในทางบวก (Positive Feedback)
RES	ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านความเอาใจใส่ต่อพนักงาน (Respect for Employees)
RMO	ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านการทำตนเป็นแบบอย่าง (Role Model)
SAT	ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านทัศนคติของผู้บังคับบัญชา (Superior's Attitude)
TRN	ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านความเปิดเผยโปร่งใส (Transparency)
EFF	ตัวแปรผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้น (Efficacy)
ESA	ตัวแปรผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction)

สัญลักษณ์	ความหมาย
INV	ตัวแปรผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้อง (Involvement)
PAR	ตัวแปรผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วม (Participation)
TRU	ตัวแปรผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านความไว้วางใจ (Trust)
OIN	ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านการประสานหล่อหลอมทางองค์กร (Organization Integration)
PFB	ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว (Personal Feedback)
OPE	ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านภาพรวมขององค์กร (Organization Perspective)
CLI	ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร (Communication Climate)
MQU	ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อ (Media Quality)
HOR	ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)
SUP	ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Supervisory Communication)
SUB	ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinate Communication)
	<u>ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านความสามารถในการปรับตัว (ADP)</u>
a1	ความยืดหยุ่นของขั้นตอนการทำงาน
a10	ความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง
a19	นโยบายสนับสนุนการทำงานที่รวดเร็ว
	<u>ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านการให้ความยกย่อง (APP)</u>
a2	การที่ผู้บริหารกล่าวชมเชยต่อหน้า
a11	การชื่นชมของผู้บังคับบัญชาต่อความสำเร็จ
a20	การส่งเสริมและให้รางวัลกับข้อเสนอแนะ

สัญลักษณ์	ความหมาย
	<u>ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านการพัฒนาพนักงาน (DEV)</u>
a3	การฝึกอบรมเป็นไปตามความต้องการของพนักงาน
a12	การเข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้บังคับบัญชา
a21	การได้รับการฝึกอบรมตรงตามความต้องการ
	<u>ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม (EIN)</u>
a4	การสนับสนุนและโอกาสในการสร้างสรรค์งาน
a13	การเปิดรับแนวคิดใหม่ขององค์กร
a22	ความกล้าเสี่ยงต่อการรับมือกับปัญหา
	<u>ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านผลตอบแทนในทางบวก (PFE)</u>
a5	การสื่อสารถึงจุดอ่อนในการทำงานอย่างสุภาพ
a14	การได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย
a23	การฉลองความสำเร็จของงาน
	<u>ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านความเอาใจใส่ต่อพนักงาน (RES)</u>
a6	ความเชื่อมั่นในคุณค่าของพนักงาน
a15	การไม่ถูกกล่าวโทษจากคนในองค์กร
a24	การปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเห็นคุณค่า
	<u>ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านการทำตัวเป็นแบบอย่าง (RMO)</u>
a7	การกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายโดยผู้บริหาร
a16	การรักษาจริยธรรมในการทำงานของผู้บังคับบัญชา
a25	การไม่กล่าวโทษผู้ใต้บังคับบัญชา
	<u>ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านทัศนคติของผู้บังคับบัญชา (SAT)</u>
a8	การแจ้งให้ทราบถึงความคืบหน้าของงาน
a17	การประชุมเพื่อแบ่งปันข้อมูลข่าวสารกัน
a26	การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้
	<u>ตัวแปรบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ ด้านความเปิดเผยโปร่งใส (TRN)</u>
a9	ความเปิดเผยของการสื่อสารในองค์กร
a18	การเชิญชวนให้เสนอแนะวิธีการทำงาน
a27	การที่ผู้บังคับบัญชากล่าวถึงข้อดีของตนอย่างซื่อตรง

สัญลักษณ์	ความหมาย
	<u>ตัวแปรผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้น (EFF)</u>
b1	โอกาสในการทดลองทำสิ่งที่ได้เรียนรู้
b6	ความมั่นใจที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ
b10	ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง
	<u>ตัวแปรผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านความพึงพอใจของพนักงาน (ESA)</u>
b2	ความก้าวหน้าในสายงาน
b7	ความมั่นใจต่อความก้าวหน้าขององค์กร
b11	ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน
	<u>ตัวแปรผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้อง (INV)</u>
b3	ความรู้สึกรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร
b12	การสละเวลาว่างให้กับงาน
b15	ความพึงพอใจในงาน
	<u>ตัวแปรผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วม (PAR)</u>
b4	การแก้ปัญหาในองค์กรด้วยความเข้าใจกัน
b8	การแก้ปัญหาร่วมกันเป็นทีม
b13	โอกาสแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงาน
	<u>ตัวแปรผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านความไว้วางใจ (TRU)</u>
b5	ความสะดวกในการขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน
b9	การให้โอกาสให้ผู้ร่วมงานตัดสินใจด้วยตนเอง
b14	การไม่กล่าวโทษพนักงาน
	<u>ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านการประสานหล่อหลอมทางองค์กร (OIN)</u>
c1	ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
c2	ข่าวสารด้านการบุคคล
c7	นโยบายและเป้าหมายของบริษัท
c8	ข้อกำหนดต่างๆ ในงาน
c12	สวัสดิการและเงินเดือน

สัญลักษณ์	ความหมาย
	<u>ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว (PFB)</u>
c4	การเปรียบเทียบกับงานของบุคคลอื่น
c5	ความเห็นของผู้อื่นต่อตัวเรา
c6	การรับรู้ในความพยายามของพนักงาน
c11	ข้อมูลการจัดการกับปัญหาในงาน
c15	ความรู้และความเข้าใจของพนักงานต่อปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่
	<u>ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านภาพรวมขององค์กร (OPE)</u>
c3	นโยบายและเป้าหมายของบริษัท
c9	กฎและข้อบังคับของรัฐบาลที่มีผลกระทบต่อบริษัท
c10	การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในบริษัท
c13	ผลกำไรและผลประกอบการทางการเงินของบริษัท
c14	ความสำเร็จหรือความผิดพลาดของบริษัท
	<u>ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านบรรยากาศการสื่อสาร (CLI)</u>
c16	การกระตุ้นให้พนักงานบรรลุเป้าหมาย
c18	ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน
c20	การสื่อสารให้พนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กร
c23	ความทันเวลาของข้อมูลข่าวสาร
c24	การจัดการความขัดแย้งภายในโดยช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม
	<u>ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อ (MQU)</u>
c21	สื่อประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจมีประโยชน์
c30	ระบบการประชุมในองค์กร
c32	ความชัดเจนและกระชับของรายงานและข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษร
c33	ทัศนคติเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อการสื่อสาร
c35	ความเหมาะสมของปริมาณการสื่อสาร
	<u>ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (HOR)</u>
c25	ความแพร่หลายของช่องทางการสื่อสาร
c27	ความถูกต้องของการสื่อสารในระดับเดียวกัน
c28	การสื่อสารในองค์กรในภาวะฉุกเฉิน
c29	การเข้ากันได้ดีของพนักงานในแผนก

สัญลักษณ์	ความหมาย
c34	ความถูกต้องของการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ <u>ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา</u> (SUP)
c17	การรับฟังของผู้บังคับบัญชา
c19	คำชี้แนะของผู้บังคับบัญชา
c22	ความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน
c26	การเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา
c31	การควบคุมสั่งการของผู้บังคับบัญชา <u>ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา</u> (คำถามสำหรับถามผู้บังคับบัญชา) (SUBa)
c36a	การตอบสนองต่อคำสั่งของลูกน้อง
c37a	การคาดเดาของลูกน้องต่อข้อมูลข่าวสารที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ
c38a	การไม่ต้องทำการสื่อสารมากจนเกินไป
c39a	การเปิดรับของลูกน้องต่อการแสดงความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา
c40a	การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากระดับล่างขึ้นมายังระดับบน <u>ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา</u> (คำถามกลับสำหรับถามพนักงาน) (SUBb)
c36b	การสื่อสารที่เป็นคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
c37b	การคาดเดาข้อมูลของผู้บังคับบัญชาที่ต้องการ
c38b	การไม่ต้องทำการสื่อสารมากจนเกินไป
c39b	การแสดงความคิดเห็น คำแนะนำหรือคำวิจารณ์ของผู้บังคับบัญชา
c40b	การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากระดับบนไปยังระดับล่าง

3.7 การวัดความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability Test)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยวัดค่า Cronbach's Alpha ของบรรยากาการแบ่งปันความรู้ (KSC) ความพึงพอใจในการสื่อสาร (CS) และผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (WO) ตามตารางที่ 3.3 – 3.5

ตารางที่ 3.3 ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศการ
แบ่งปันความรู้ (KSC)

ตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
a1	100.6513	163.897	.174	.945
a2	99.9342	160.155	.498	.938
a3	99.7697	157.304	.533	.938
a4	99.3355	159.628	.561	.938
a5	99.7039	156.170	.610	.937
a6	99.2632	160.990	.524	.938
a7	99.1447	160.284	.516	.938
a8	99.4276	154.736	.675	.936
a9	99.6382	156.815	.651	.937
a10	99.2961	158.885	.598	.937
a11	99.4934	156.053	.680	.936
a12	99.4079	160.217	.548	.938
a13	99.2105	156.962	.689	.936
a14	99.3684	157.175	.622	.937
a15	99.9868	160.079	.507	.938
a16	99.4474	159.799	.586	.937
a17	99.3487	158.335	.618	.937
a18	99.2632	156.473	.707	.936
a19	99.3355	159.231	.584	.937
a20	99.3355	158.397	.598	.937
a21	99.5132	157.881	.628	.937
a22	99.4276	154.816	.698	.936
a23	99.6974	156.199	.622	.937
a24	99.2763	156.903	.633	.937

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ (KSC)

ตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
a25	99.8750	156.627	.655	.937
a26	99.5526	157.852	.707	.936
a27	99.7039	158.832	.728	.936

ขนาดตัวอย่าง = 152.00 จำนวนตัวแปร = 25 ค่า Alpha = .940

จากตารางที่ 3.3 จะได้ค่า Alpha = 0.940 ซึ่งมีระดับค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศการแบ่งปันความรู้ (KSC) อยู่ในระดับดีมาก (George and Mallery, Paul. 2006:231) และไม่จำเป็นต้องตัดตัวแปรใดออกเพื่อให้ค่าความน่าเชื่อถือเพิ่มระดับขึ้น

ตารางที่ 3.4 ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (WO)

ตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
b1	55.7895	36.525	.447	.854
b2	55.8487	33.679	.610	.845
b3	55.5000	35.894	.522	.850
b4	55.5724	34.922	.536	.849
b5	55.7171	35.370	.516	.850
b6	55.7829	35.628	.484	.852
b7	55.3026	35.603	.594	.847
b8	55.5526	36.116	.451	.854
b9	55.4342	36.671	.455	.854

ตารางที่ 3.4 (ต่อ) ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์
ในการทำงาน (WO)

ตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
b10	56.0329	36.019	.305	.866
b11	55.4868	35.867	.539	.850
b12	55.6053	35.366	.615	.577
b13	55.6118	35.140	.640	.556
b14	55.9803	36.231	.474	.378
b15	56.1776	35.816	.427	.265

ขนาดตัวอย่าง = 152.00

จำนวนตัวแปร = 15

ค่า Alpha = .860

จากตารางที่ 3.4 จะได้ค่า Alpha = 0.860 ซึ่งมีระดับค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (WO) อยู่ในระดับดีมาก (George and Mallery, Paul, 2006:231) และไม่จำเป็นต้องตัดตัวแปรใดออกเพื่อให้ค่าความน่าเชื่อถือเพิ่มระดับขึ้น

ตารางที่ 3.5 ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร (CS)

ตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
c1	151.9539	330.468	.644	.968
c2	151.7237	337.075	.583	.968
c3	151.7763	333.181	.681	.968
c4	151.9934	334.563	.587	.968
c5	152.0461	333.753	.575	.968
c6	151.9211	329.610	.662	.968
c7	151.6908	332.559	.678	.968

ตารางที่ 3.5 (ต่อ) ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร (CS)

ตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
c8	151.6382	335.928	.600	.968
c9	151.8816	332.118	.683	.968
c10	151.6842	337.211	.478	.968
c11	151.7237	334.453	.571	.968
c12	151.8092	337.493	.543	.968
c13	151.9145	333.973	.571	.968
c14	151.7829	331.429	.661	.968
c15	151.6974	333.828	.650	.968
c16	151.6776	336.789	.539	.968
c17	151.8882	330.683	.657	.968
c18	151.7171	332.813	.699	.968
c19	151.8289	331.136	.683	.968
c20	151.6382	333.464	.687	.968
c21	151.6579	334.518	.667	.968
c22	151.8684	331.837	.672	.968
c23	151.7961	333.316	.662	.968
c24	151.6645	333.311	.604	.968
c25	151.6053	333.141	.629	.968
c26	151.8684	330.949	.716	.967
c27	151.7039	332.104	.729	.967
c28	151.9013	333.282	.676	.968
c29	151.6645	334.304	.658	.968
c30	151.8553	332.337	.658	.968
c31	151.7303	331.218	.702	.967

ตารางที่ 3.5 (ต่อ) ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร (CS)

ตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
c32	151.5921	332.521	.756	.967
c33	151.5855	332.628	.774	.967
c34	151.6316	332.645	.785	.967
c35	151.6711	332.355	.809	.967
c36	152.0263	327.337	.743	.967
c37	152.1776	331.856	.647	.968
c38	152.2566	336.298	.493	.968
c39	152.3224	329.174	.618	.968
c40	152.1447	330.641	.713	.967

ขนาดตัวอย่าง = 152.00

จำนวนตัวแปร = 40

ค่า Alpha = .969

จากตารางที่ 3.5 จะได้ค่า Alpha = 0.969 ซึ่งมีระดับค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร (CS) อยู่ในระดับดีมาก (George and Mallery, Paul. 2006:231) และไม่จำเป็นต้องตัดตัวแปรใดออกเพื่อให้ค่าความน่าเชื่อถือเพิ่มระดับขึ้น