

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานขององค์กรที่มีลักษณะพฤติกรรมการทำงานแบบอาศัยความรู้ในการทำงาน โดยลักษณะของงานทำให้พนักงานมีการปันความรู้ระหว่างกัน

กลุ่มตัวอย่าง

พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อมีลักษณะพฤติกรรมการทำงานแบบอาศัยความรู้ และลักษณะงานการวิเคราะห์สินเชื่อทำให้พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อมีการปันความรู้ระหว่างกันตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้การวิเคราะห์สินเชื่อของธุรกิจตั้งแต่ขนาดกลางขึ้นไปจนถึงขนาดใหญ่ คือวิเคราะห์สินเชื่อตั้งแต่ธุรกิจขนาดกลาง(สินเชื่อ 5 - 200ล้านบาท) และสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ (สินเชื่อ 200 ล้านบาทขึ้นไป) จะต้องมีพนักงานปฏิบัติงานและรับผิดชอบร่วมกันเป็นทีมงานตั้งแต่2คนขึ้นไป

การวิจัยนี้เลือกศึกษาจากพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครใน 7สาขางานดังต่อไปนี้

- 1.สาขางานสินเชื่อภาคเหนือตอนบนและนครหลวง(ฝ่ายสินเชื่อก่อสร้างและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์)
- 2.สาขางานสินเชื่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนและนครหลวง(ฝ่ายสินเชื่อธุรกิจการเกษตร)
- 3.สาขางานสินเชื่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างและนครหลวง (ฝ่ายสินเชื่อนครหลวงสำนักธุรกิจเจริญนคร)
4. สาขางานสินเชื่อภาคใต้ตอนบนและนครหลวง(ฝ่ายสินเชื่อโครงการ)
- 5.สาขางานสินเชื่อภาคใต้ตอนล่างและนครหลวง(ฝ่ายสินเชื่อนครหลวงสำนักธุรกิจสุวรรณค์)
- 6.สาขางานสินเชื่อภาคกลางและนครหลวง(ฝ่ายสินเชื่อพาณิชย์กรรม)
7. สาขางานสินเชื่อภาคตะวันออกและนครหลวง(ฝ่ายสินเชื่ออุตสาหกรรม)

ในตำแหน่งต่อไปนี้รวม 259 คน

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานผู้ช่วยผู้บริหารงานสินเชื่อ(Assistant Credit Manager)

เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหารงานสินเชื่อ (Credit Manager)

หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหารงานสินเชื่อ

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานผู้ช่วยผู้บริหารงานธุรกิจสัมพันธ์(Assistant Business Relation Manager)

เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหารงานธุรกิจสัมพันธ์(Business Relation Manager)

หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหารงานธุรกิจสัมพันธ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. มาตรการการบันทึกรู้ระหว่างกันในองค์กร ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. มาตรการความไว้วางใจระหว่างบุคคล ปรับปรุงและสร้างข้อคำถามเพิ่มเติมจากมาตรวัดของ Cook และ Wall (1980)
3. มาตรการความผูกใจมั่นต่อองค์กรปรับปรุงและสร้างข้อคำถามเพิ่มเติมจากมาตรวัดของ Meyer, Allen และ Smith (1993)
4. มาตรการรับรู้คุณค่าของการบันทึกรู้ระหว่างกัน ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การสร้างเครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

1. มาตรการการบันทึกรู้ระหว่างกันในองค์กร

มาตรการการบันทึกรู้ระหว่างกันในองค์กรสร้างขึ้นตามแนวคิดเรื่องการบันทึกรู้ระหว่างกันในองค์กร มีข้อคำถามทั้งหมด 21 ข้อ

1.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

- 1.1.1 ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกรู้ระหว่างกันในองค์กรและสร้างข้อคำถามจำนวน 19 ข้อ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบคือ การบันทึกรู้เอ็กพลิสิตระหว่างกัน และการบันทึกรู้ทาสิตระหว่างกัน

องค์ประกอบที่ 1. การบันทึกรู้เอ็กพลิสิตระหว่างกันมีข้อคำถาม 11 ข้อ ประกอบด้วยการบันทึกรู้ที่อยู่ในรูปแบบลายลักษณ์อักษร 6 ข้อ และการบันทึกรู้โดยการสื่อสารด้วยภาษาพูด 5 ข้อ

องค์ประกอบที่ 2. การบันทึกรู้ทาสิตระหว่างกันมีข้อคำถาม 8 ข้อ ประกอบด้วยการบันทึกรู้ระหว่างกันในปฏิสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการในที่ทำงาน 3 ข้อ และการบันทึกรู้ในสัมพันธภาพการสอนงานและการฝึกหัดงาน 5 ข้อ

- 1.1.2 ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของมาตรวัด โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน โดยพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อเกี่ยวข้องกับการบันทึกรู้

ระหว่างกันในองค์การหรือไม่ และปรับปรุงแก้ไขข้อกระทงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

- 1.1.3 นำมาตรวจวัดการบั่นควมรู้ระหว่างกันในองค์การที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (corrected item-total correlation) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่.05 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้
 - 1.1.3.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดทั้งหมด 19 ข้อ พบว่ามีข้อกระทงที่ไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 2 ข้อ คือข้อ 5 และข้อ 6 ดังนั้นจึงมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งหมด 17ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .798
 - 1.1.3.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อที่เหลืออีกครั้งหนึ่ง พบว่าข้อกระทงทั้งหมด 17 ข้อผ่านการวิเคราะห์และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .831



ตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์มาตรวัดการปันความรู้ระหว่างกันในองค์การ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N = 50)

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
	วิเคราะห์ 19 ข้อ	วิเคราะห์ 17 ข้อ
1.ฉันแบ่งปันเอกสาร ข้อมูลที่ใช้ในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน	0.45	0.46
2.ฉันแบ่งปันรายงานผลการดำเนินงานของฉัน (Report) แก่เพื่อนร่วมงาน	0.61	0.66
3.ฉันแบ่งปันหลักเกณฑ์ วิธีการ เทคนิคที่ต้องใช้ในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน	0.48	0.53
4.ฉันแบ่งปันเอกสารข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งได้จาก หนังสือวารสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ แก่เพื่อนร่วมงาน	0.59	0.65
5.เมื่อฉันมีความรู้ วิธีการใหม่ๆที่เกี่ยวกับการทำงาน ฉันเขียนแสดงความคิดเห็นแก่เพื่อนร่วมงานผ่านทางระบบอินทราเน็ตขององค์การ	-0.12	-
6.เมื่อฉันมีความรู้ วิธีการใหม่ๆที่เกี่ยวกับการทำงาน ฉันเขียนแสดงความคิดเห็นแก่เพื่อนร่วมงานผ่านทางอีเมล อินเทอร์เน็ต	-0.01	-
7.เมื่อฉันได้รับความรู้เพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับงานจากการอ่าน การค้นคว้า การศึกษา การฝึกอบรม ฉันแบ่งปันแก่เพื่อนร่วมงาน	0.59	0.61
8.ฉันตอบข้อซักถามและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน	0.33	0.33
9.เมื่อฉันมีความคิดใหม่ๆ (Idea) เกี่ยวกับการทำงานฉันถ่ายทอดให้เพื่อนร่วมงาน	0.32	0.31
10.ฉันเล่าถึงผลงานและ วิธีการทำงานที่ฉันเคยประสบผลสำเร็จแก่เพื่อนร่วมงาน	0.47	0.47
11.ฉันเล่าถึงผลงานและ วิธีการทำงานที่ฉันเคยล้มเหลวแก่เพื่อนร่วมงาน	0.33	0.33
12.ตลอดระยะเวลาการใช้ชีวิตร่วมกันในที่ทำงาน ฉันมีส่วนให้เพื่อนร่วมงานได้สังเกตและเรียนรู้การทำงานจากฉัน	0.43	0.39
13.ตลอดระยะเวลาการใช้ชีวิตร่วมกันในที่ทำงาน ฉันมีส่วนให้เพื่อนร่วมงานได้ปฏิบัติตามการทำงานจากฉัน	0.41	0.38
14.ฉันพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงาน ในช่วงนอกเวลาทำงาน	0.47	0.50

ตารางที่ 1 (ต่อ)

15.ฉันสอนวิธีการทำงานให้กับพนักงานใหม่ตามคู่มือ หรือ วิธีการ ขั้นตอนการทำงาน (Share Know-How)	0.27	0.29
16.ฉันมีส่วนให้พนักงานใหม่ได้สังเกตและเรียนรู้การทำงานของฉัน	0.33	0.34
17.ฉันมีส่วนให้พนักงานใหม่ได้ปฏิบัติตามการทำงานของฉัน	0.36	0.37
18.ฉันฝึกพนักงานให้มีความรู้ในระดับชำนาญการภายใต้การดูแลอย่างใกล้ชิด ซิดจากฉัน (Share Expertise)	0.35	0.36
19.ฉันเป็นแบบอย่างในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงานจากประสบการณ์ที่ฉันสั่ง สมมา	0.34	0.32
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	.798	.831

1.1.4 ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .831

1.2 ลักษณะของมาตรวัด

มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1.3 เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ปฏิบัติสม่ำเสมอ	5	1
ปฏิบัติบ่อยครั้ง	4	2
ปฏิบัติบางครั้ง	3	3
ปฏิบัติน้อยครั้ง	2	4
ไม่ได้ปฏิบัติ	1	5

2. มาตรวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคล

มาตรวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคล ปรับปรุงจากมาตรวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคลในการทำงาน (Interpersonal trust at work) ของ Cook และ Wall (1980) และสร้างข้อคำถามเพิ่มเติม ประกอบด้วยข้อคำถาม 13 ข้อ

2.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

2.1.1 ปรับปรุงจากมาตรวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคลในการทำงาน (Interpersonal trust at work) ของ Cook และ Wall (1980) และสร้างข้อคำถามเพิ่มเติมได้ข้อคำถามทั้งหมด 13 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 12 ข้อ และข้อความทางลบ 1 ข้อ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบคือ ความเชื่อมั่นในเจตนาของบุคคลอื่น และความมั่นใจในความสามารถของบุคคลอื่น

องค์ประกอบที่ 1. ความเชื่อมั่นในเจตนาของบุคคลอื่น มีข้อคำถาม 7 ข้อ ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นในเจตนาของเพื่อนร่วมงาน 6 ข้อ และ ความเชื่อมั่นในเจตนาของการบริหาร 1 ข้อ

องค์ประกอบที่ 2. ความมั่นใจในความสามารถของบุคคลอื่น มีข้อคำถาม 6 ข้อ ประกอบด้วย ความมั่นใจในความสามารถของเพื่อนร่วมงาน 5 ข้อ และ ความมั่นใจในความสามารถของการบริหาร 1 ข้อ

2.1.2 ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของมาตรวัด โดยผู้ทรงคุณวุฒิ โดยพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อเกี่ยวข้องกับความไว้วางใจระหว่างบุคคลหรือไม่ และปรับปรุงแก้ไขข้อกระทงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.1.3 นำมาตรวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคลที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (corrected item-total correlation) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ .05 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

- 2.1.3.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดทั้งหมด 13 ข้อ พบว่ามีข้อกระทงที่ไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 1 ข้อ คือข้อ 4 ดังนั้นจึงมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งหมด 12 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .807
- 2.1.3.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อที่เหลืออีกครั้งหนึ่ง พบว่าข้อกระทงทั้งหมด 12 ข้อผ่านการวิเคราะห์ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .821

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคลโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) ($N = 50$)

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
	วิเคราะห์ 13 ข้อ	วิเคราะห์ 12 ข้อ
1. ถ้าฉันประสบปัญหาในงานฉันรู้ว่าเพื่อนร่วมงานจะพยายามช่วยเหลือฉัน	0.52	0.50
2. ฉันไว้วางใจเพื่อนร่วมงานที่จะยื่นมือช่วยเหลือหากฉันต้องการ	0.59	0.62
3. เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของฉันไว้วางใจได้ว่าจะทำในสิ่งที่เขาพูด	0.59	0.63
4. เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของฉันแสดงความรู้สึกที่แท้จริงต่อเรื่องที่สำคัญ	0.20	-
5. ฉันรู้สึกว่าคุณไม่สามารถฟังพาเพื่อนร่วมงานในเรื่องการทำงานได้	0.38	0.43
6. การบริหารในองค์กรของฉันพยายามเข้าใจทัศนคติของพนักงาน	0.55	0.56
7. ฉันมั่นใจว่าองค์กรของฉันจะปฏิบัติต่อฉันอย่างเสมอภาค	0.48	0.50
8. ฉันมั่นใจอย่างเต็มที่ในทักษะของเพื่อนร่วมงาน	0.38	0.34
9. เพื่อนร่วมงานของฉันทำงานอย่างต่อเนื่องแม้ว่าผู้บังคับบัญชาจะไม่อยู่	0.40	0.45
10. ฉันไว้วางใจเพื่อนร่วมงานได้ว่าจะไม่สร้างความลำบากแก่ฉันจากการทำงานที่ไม่ระมัดระวัง	0.49	0.48
11. ฉันไว้วางใจได้ว่าการทำงานของเพื่อนร่วมงานจะส่งผลดีต่อหน่วยงาน	0.51	0.49
12. ฉันไว้วางใจได้ว่าเพื่อนร่วมงานจะสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานของเขาได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่องานของฉัน	0.49	0.51
13. การบริหารงานขององค์กรไว้วางใจได้ในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล	0.31	0.29
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	.807	.821

2.1.4 คำนวณความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .821

2.2 ลักษณะของมาตรวัด

มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.3 เกณฑ์การให้คะแนน

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

3. มาตรวัดความผูกใจมั่นต่อองค์กร

มาตรวัดความผูกใจมั่นต่อองค์กรปรับปรุงจากมาตรวัดความผูกใจมั่นต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของ Meyer ,AllenและSmith (1993)และสร้างข้อคำถามเพิ่มเติม ประกอบด้วยข้อคำถาม 18 ข้อ

3.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

3.1.1 ปรับปรุงจากมาตรวัดความผูกใจมั่นต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของ Meyer ,AllenและSmith (1993)และสร้างข้อคำถามเพิ่มเติม ได้ข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 17 ข้อ และข้อความทางลบ 1 ข้อ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ ความผูกใจมั่นทางความรู้สึกต่อองค์กร ความผูกใจมั่นทางความต่อเนื่องต่อองค์กร และความผูกใจมั่นทางบรรทัดฐานต่อองค์กร องค์ประกอบที่ 1.ความผูกใจมั่นต่อองค์กรทางความรู้สึก มีข้อคำถาม 7 ข้อ องค์ประกอบที่ 2. ความผูกใจมั่นต่อองค์กรด้านการคงอยู่ มีข้อคำถาม 6 ข้อ องค์ประกอบที่ 3. ความผูกใจมั่นต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีข้อคำถาม 5 ข้อ

- 3.1.2 ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของมาตรวัด โดยผู้ทรงคุณวุฒิ โดยพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อเกี่ยวข้องกับความผูกใจมั่นต่อองค์กรหรือไม่ และปรับปรุงแก้ไขข้อกระทงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
- 3.1.3 นำมาตรวัดความผูกใจมั่นต่อองค์กร ที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (corrected item-total correlation) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่.05 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้
- 3.1.3.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดทั้งหมด 18 ข้อ พบว่ามีข้อกระทงที่ไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 3 ข้อ คือข้อ 1 ข้อ13และ ข้อ18 ดังนั้นจึงมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งหมด 15ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .825
- 3.1.3.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อที่เหลืออีกครั้งหนึ่ง พบว่าข้อกระทงทั้งหมด 15 ข้อผ่านการวิเคราะห์ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .856

ตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความผูกใจมั่นต่อองค์การโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N = 50)

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
	วิเคราะห์ 18 ข้อ	วิเคราะห์ 15 ข้อ
1.ฉันมีความสุขมากที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่เหลือกับองค์การแห่งนี้	0.15	-
2.ฉันรู้สึกทราบว่าปัญหาขององค์การเป็นปัญหาของฉัน	0.64	0.67
3.ฉันรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของขององค์การแห่งนี้	0.62	0.64
4.ฉันรู้สึกผูกพันทางอารมณ์กับองค์การแห่งนี้	0.58	0.56
5.ฉันไม่รู้สึกลikeเหมือนเป็นส่วนหนึ่งในครอบครัวกับองค์การของฉัน	0.59	0.58
6.องค์การแห่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างมาก	0.53	0.57
7.ฉันรู้สึกว่าเป็นสิ่งดีในชีวิตของฉันที่เป็นสมาชิกขององค์การแห่งนี้	0.33	0.37
8.ฉันทำงานอยู่กับองค์การในขณะนี้เพราะความจำเป็นพอกๆกับเป็นความต้องการของฉัน	0.47	0.45
9.เป็นการยากสำหรับฉันที่จะลาออกจากองค์การในขณะนี้แม้ว่าฉันต้องการก็ตาม	0.42	0.41
10.เกิดความยุ่งยากกับฉันอย่างมาก ถ้าฉันตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์การในขณะนี้	0.37	0.32
11.ฉันรู้สึกว่าไม่มีทางเลือกน้อยมากที่จะลาออกจากองค์การแห่งนี้	0.28	0.29
12.หากฉันไม่ได้ทุ่มเทให้กับองค์การแห่งนี้มากเท่ากับที่ผ่านมาแล้วฉันอาจจะออกไปทำงานที่อื่น	0.29	0.34
13.ผลเสียอย่างหนึ่งในการออกจากองค์การในขณะนี้คือ การสูญเสียผลประโยชน์บางอย่างไป	0.13	-
14.ฉันคิดว่าไม่ถูกต้องนักที่จะลาออกจากองค์การในขณะนี้ถึงแม้จะเกิดผลดีกับฉัน	0.60	0.63
15. ฉันรู้สึกผิดถ้าฉันลาออกจากองค์การในขณะนี้	0.58	0.60
16.องค์การแห่งนี้ควรจะได้รับความรักภักดีจากฉัน	0.47	0.50
17.ฉันจะไม่ออกจากองค์การในขณะนี้เพราะฉันรู้สึกมีพันธะผูกพันกับผู้คนที่	0.53	0.51

ตารางที่ 3 (ต่อ)

18. ฉันรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณองค์กรของฉันอย่างมาก	0.14	-
ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา	0.825	0.856

3.1.4 คำนวนความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .856

3.2 ลักษณะของมาตรวัด

มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.3 เกณฑ์การให้คะแนน

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

4. มาตรวัดการรับรู้คุณค่าของการเป็นความรู้อะหว่างกัน

มาตรวัดการรับรู้คุณค่าของการเป็นความรู้อะหว่างกัน สร้างขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่าของการเป็นความรู้อะหว่างกันประกอบด้วยข้อคำถาม 23 ข้อ

4.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

4.1.1 ปรับปรุงจากมาตรวัดการรับรู้คุณค่าของการเป็นความรู้อะหว่างกันสร้างขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่าของการเป็นความรู้อะหว่างกันประกอบ

ด้วยข้อคำถาม 23 เป็นข้อความทางบวก 19 ข้อ และข้อความทางลบ 4 ข้อ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ การรับรู้คุณค่าของการปันความรู้ระหว่างกัน ด้านผลประโยชน์ส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของการปันความรู้ระหว่างกันด้านสัมพันธภาพ และการรับรู้คุณค่าของการปันความรู้ระหว่างกันด้านการเอื้อประโยชน์

องค์ประกอบที่ 1. การรับรู้คุณค่าของการปันความรู้ระหว่างกันด้านผลประโยชน์ส่วนบุคคล มีข้อคำถาม 14 ข้อ ประกอบด้วย ความพึงพอใจส่วนบุคคล 4 ข้อ ผลประโยชน์ส่วนบุคคล 5 ข้อ รางวัลจากองค์การ 2 ข้อ และ การยอมรับชื่นชม 3 ข้อ

องค์ประกอบที่ 2. การรับรู้คุณค่าของการปันความรู้ระหว่างกันด้านสัมพันธภาพ มีข้อคำถาม 2 ข้อ

องค์ประกอบที่ 3. การรับรู้คุณค่าของการปันความรู้ระหว่างกันด้านการเอื้อประโยชน์ มีข้อคำถาม 7 ข้อ

4.1.2 ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของมาตรวัด โดยผู้ทรงคุณวุฒิ โดยพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อเกี่ยวข้องกับ การรับรู้คุณค่าของการปันความรู้ระหว่างกันหรือไม่ และปรับปรุงแก้ไขข้อกระทงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

4.1.3 นำมาตรวัดการรับรู้คุณค่าของการปันความรู้ระหว่างกันที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (corrected item-total correlation) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ .05 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

4.1.3.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดทั้งหมด 23 ข้อ พบว่ามีข้อกระทงที่ไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 4 ข้อ คือข้อ 2 ข้อ 13 ข้อ 16 และ ข้อ 23 ดังนั้นจึงมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งหมด 15 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .781

4.1.3.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อที่เหลืออีกครั้งหนึ่ง พบว่าข้อกระทงทั้งหมด 19 ข้อผ่านการวิเคราะห์ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .854

ตารางที่ 4

ผลการวิเคราะห์มาตรวัดการรับรู้คุณค่าของการปันความรู้ระหว่างกันโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N = 50)

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
	วิเคราะห์ 23 ข้อ	วิเคราะห์ 19 ข้อ
1.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานช่วยให้ฉันรู้สึกพึงพอใจ	0.45	0.42
2.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานช่วยให้ฉันรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง	0.16	-
3.ถ้าฉันไม่ปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานฉันก็ไม่ทราบว่าฉันมีความรู้อะไรบ้าง	0.51	0.60
4.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานทำให้ฉันรู้สึกว่าเป็นผู้รู้ในเรื่องนั้นๆ	0.35	0.34
5.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานช่วยกระชับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานให้ดีขึ้น	0.61	0.62
6.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานช่วยสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานใหม่ๆ	0.37	0.41
7.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานทำให้ฉันสูญเสียผลประโยชน์ส่วนตัวบางอย่างไป	0.33	0.33
8.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานทำให้ฉันเสียเวลาและเสียงาน	0.31	0.37
9.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานทำให้ฉันเสียหน้าหากความรู้ที่ปันแก่เพื่อนร่วมงานเป็นความรู้ที่ไม่ถูกต้อง	0.47	0.52
10.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานไม่ได้ทำให้ฉันได้รับประโยชน์อะไรมากขึ้น	0.45	0.47
11.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานทำให้ฉันทำงานที่รับผิดชอบได้ดีขึ้น	0.45	0.46
12.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานทำให้ฉันได้รับการประเมินผลการทำงานดีขึ้น	0.28	0.31
13.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานช่วยให้ฉันได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	0.05	-
14.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานช่วยให้ฉันได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน	0.60	0.64
15.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานช่วยให้ฉันได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	0.42	0.48
16.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานช่วยให้ฉันได้รับชื่อเสียง	0.22	-
17.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานช่วยให้เพื่อนร่วมงานทำงานที่รับผิดชอบได้ดีขึ้น	0.40	0.44
18.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานทำให้เพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ดีขึ้น	0.39	0.38

ตารางที่ 4 (ต่อ)

19.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานช่วยประหยัดเวลาการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	0.56	0.55
20.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานไม่ทำให้เพื่อนร่วมงานเสียหน้าในสิ่งที่เขาไม่รู้	0.35	0.34
21.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานช่วยให้ฝ่ายงานของฉันทบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ดีขึ้น	0.50	0.52
22.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานช่วยให้องค์กรของฉันทบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ดีขึ้น	0.27	0.30
23.การปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานเป็นการแสดงถึงการเป็นองค์กรที่ทำงานบนฐานความรู้ (Knowledge Based Organization)	0.07	-
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	0.781	0.854

4.1.4 คำนวณความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบร็ค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .854

4.2 ลักษณะของมาตรวัด

มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4.3 เกณฑ์การให้คะแนน

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้างนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ 1 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้จำนวน 50 คนเพื่อวิเคราะห์คุณภาพของมาตรวัดและการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งที่ 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ การเก็บรวบรวมข้อมูลค้างนี้ผู้วิจัยได้ติดต่อขอความร่วมมือจากธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน)และเจ้าหน้าที่ของ บริษัทจะเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้พนักงานในฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อรวม 7 สายงาน ผู้วิจัยได้เตรียมของจดหมายสำหรับผู้ตอบทุกคนเพื่อให้ผู้ตอบสามารถปิดผนึกของก่อนส่งคืนได้ แบบสอบถามที่แจกไปทั้งสิ้น 300 ชุดผู้วิจัยสามารถเก็บคืนได้ 269 ชุดคิดเป็นร้อยละ 89.66 ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะชุดที่สมบูรณ์จำนวน 259 ชุดมาวิเคราะห์