

บทที่ 2

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของสาขารณาคกร ซึ่งมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากร

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ผู้จัดการสาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่ตั้งภายในประเทศ จำนวน 806 สาขา ทั้งนี้ ผู้จัดการสาขาบางคนอาจดูแลรับผิดชอบมากกว่า 1 สาขา ดังนั้น ประชากรในการวิจัยครั้งนี้จะนับเฉพาะจำนวนผู้ดำรงตำแหน่ง “ผู้จัดการสาขา” เท่านั้น รวมมีจำนวนประชากรในการวิจัยทั้งสิ้น 792 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้จัดการสาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่ตั้งภายในประเทศ เมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้เป็นไปตามเงื่อนไขในการใช้โมเดลลิสมัล โดย Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham (2006) เสนอให้ใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 10 – 20 คน ต่อ 1 พารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ซึ่งมีจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่าทั้งสิ้น 28 พารามิเตอร์ ผู้วิจัยจึงได้ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 280 คน โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แต่เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาทั้งหมด 281 ชุด ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 281 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบประเมินตนเองเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 8 มาตรวัด ได้แก่

1. มาตรวัดสมรรถนะด้านการจัดการ โดยพัฒนาจากแนวคิดของ Parry (1998, 2002)
2. มาตรวัดบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก โดยแปลและปรับปรุงจากมาตรวัด International Personality Item Pool (IPIP) ของ Goldberg (2008) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .81
3. มาตรวัดการรับรู้ความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเอง โดยแปลและปรับปรุงจาก Chemers, Watson, & May (2000) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .84
4. มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยแปลและปรับปรุงจากมาตรวัด Survey of Perceived Organizational Support ของ Eisenberger, Cummings, Armeli, & Lynch (1997) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .90
5. มาตรวัดความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์ โดยแปลและปรับปรุงจากมาตรวัด Achievement Goals Questionnaire ของ Elliot & McGregor (2001) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) มิตติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน เท่ากับ .96 มิตติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่หลีกเลี่ยงความเชี่ยวชาญเท่ากับ .84 มิตติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่มุ่งเน้นความเชี่ยวชาญเท่ากับ .87 และมิตติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานเท่ากับ .82
6. มาตรวัดมิตรภาพในที่ทำงาน โดยแปลและปรับปรุงจาก Neilsen, Jex, & Adams (2000) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) มิตติโอกาสในการสร้างมิตรภาพ เท่ากับ .84 และมิตติในการแผ่ขยายมิตรภาพเท่ากับ .89
7. มาตรวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นแบบสอบถามชนิดอันตรภาค ซึ่งมีข้อเลือกตอบอยู่ 8 ค่า ตั้งแต่ 1 – 8 ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งช่วงคะแนนผลการปฏิบัติงาน (ระหว่าง 1.00 – 5.00) ที่วัดจากเครื่องมือวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) ที่เป็นมาตรฐานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

8. **มาตรวัดผลการปฏิบัติงานของสาขาธนาคาร** เป็นแบบสอบถามชนิดอันตรภาค ซึ่งมีข้อเลือกตอบอยู่ 8 ค่า ตั้งแต่ 1 – 8 ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งช่วงคะแนนผลการปฏิบัติงาน (ระหว่าง 1.00 – 5.00) ที่วัดจากเครื่องมือวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานตาม ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) ที่เป็นมาตรฐานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สำหรับแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ เพศ ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งผู้จัดการ สาขา และระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจะตอบคำถามโดยการเลือกตอบ และเติมคำตอบลงในช่องว่าง

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 1 มาตรวัด ได้แก่ มาตรวัดสมรรถนะด้านการจัดการ จากนั้น ได้แปลและปรับปรุงเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้อีก จำนวน 5 มาตรวัด ได้แก่

1. มาตรวัดบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก
2. มาตรวัดการรับรู้ความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเอง
3. มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
4. มาตรวัดความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์
5. มาตรวัดมิตรภาพในที่ทำงาน

1. มาตรวัดสมรรถนะด้านการจัดการ

Parry (1998, 2002) ได้เก็บข้อมูลจากผู้จัดการ 62,841 คน ในองค์กรมากกว่า 626 แห่ง ซึ่งทำให้สามารถสร้างบรรทัดฐานสมรรถนะด้านการจัดการของผู้จัดการที่ปฏิบัติงานอยู่ในอุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ ได้หลากหลาย อาทิ ธนาคาร คำปลีก สุขภาพ รัฐบาล และอุตสาหกรรมอื่น ๆ โดยเก็บข้อมูลสมรรถนะ 12 ตัว จากเครื่องมือที่เรียกว่า Managerial Assessment of Proficiency (MAP) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่วัดสมรรถนะด้านการจัดการโดยใช้วิดีโอและคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งออกเป็น 13 ตอน เมื่อวิดีโอหยุดในแต่ละตอน ผู้จัดการจะถูกให้ประเมินในแต่ละข้อว่าถูกหรือผิด จากนั้นคอมพิวเตอร์จะรายงานคะแนนออกมาเป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

ของผู้จัดการแต่ละคน ทั้งนี้ ผู้จัดการแต่ละคนจะเรียนรู้การแปลข้อมูลประวัติความสามารถ (Proficiency Profile) ของตนเองในช่วงของการให้ข้อมูลย้อนกลับ และท้ายที่สุดก็จะมีการสร้างแผนการพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan; IDP) ซึ่งมาตรวัดของ Parry (1998, 2002) เป็นลิขสิทธิ์ของ Training House, Inc. ทั้งนี้ จึงมีค่าใช้จ่ายในการนำเครื่องมือ Managerial Assessment of Proficiency (MAP) มาใช้ ผู้วิจัยจึงได้พัฒนามาตรวัดสมรรถนะด้านการจัดการเอง ตามแนวคิดของ Parry (1998, 2002) โดยประกอบด้วย 2 ด้าน ด้านละ 4 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มจะประกอบด้วย 3 สมรรถนะ ดังนี้

ด้านที่ 1) สมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งคน (People Oriented)

กลุ่มการสื่อสาร (Communication Cluster)

- การรับฟังและการจัดระเบียบ (Listening and Organizing)
- การให้ข้อมูลที่ชัดเจน (Giving Clear Information)
- การได้รับข้อมูลที่ไม่ลำเอียง (Getting Unbiased Information)

กลุ่มการบังคับบัญชา (Supervisory Cluster)

- การฝึกอบรม การสอนแนะ และการมอบหมายงาน (Training, Coaching, and Delegating)
- การประเมินบุคคลและผลการปฏิบัติงาน (Appraising People and Performance)
- การรักษาวินัยและการให้คำปรึกษา (Disciplining and Counseling)

ด้านที่ 2) สมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งงาน (Task Oriented)

กลุ่มการคิด (Cognitive Cluster)

- การระบุและแก้ไขปัญห (Identifying and Solving Problems)
- การตัดสินใจและถ่วงน้ำหนักความเสี่ยง (Making Decisions, Weighting Risk)
- การคิดอย่างชัดเจนและมีเหตุผล (Thinking Clearly and Analytically)

กลุ่มการบริหารงาน (Administrative Cluster)

- การจัดการเวลาและการจัดลำดับความสำคัญของงาน (Time Management and Prioritizing)
- การตั้งเป้าหมายและมาตรฐาน (Setting Goals and Standards)
- การวางแผนและจัดตารางงาน (Planning and Scheduling Work)

ทั้งนี้ เพื่อให้มาตรวัดสมรรถนะด้านการจัดการมีคุณภาพเพียงพอสำหรับการนำมาใช้วัดกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ 3 ประการ คือ ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเที่ยง (Reliability) และความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) และผู้วิจัยได้รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในตารางที่ ก ของภาคผนวก ข

1.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัดสมรรถนะด้านการจัดการ

- 1) ผู้วิจัยได้สร้างข้อกระทงคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาของสมรรถนะด้านการจัดการทั้ง 12 สมรรถนะ รวมข้อกระทงคำถามทั้งสิ้น 54 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ด้านที่ 1) สมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งคน (People Oriented) จำนวน 32 ข้อ และด้านที่ 2) สมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งงาน (Task Oriented) จำนวน 22 ข้อ
- 2) ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของมาตรวัดและความถูกต้องของภาษา โดยผู้เชี่ยวชาญ (แสดงรายชื่อและคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญในภาคผนวก ก) โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มีความคิดเห็นที่ตรงกันเป็นส่วนใหญ่ และมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันอยู่บ้างในบางข้อกระทงคำถาม อาทิ ข้อกระทงคำถามทางลบมีน้อยมาก และลักษณะข้อคำถามยังไม่ค่อยสอดคล้องกับบริบทของการทำงานในสาขาราชการ
- 3) ผู้วิจัยนำมาตรวัดที่แก้ไขปรับปรุงข้อกระทงคำถาม แล้วไปทดลองใช้กับผู้จัดการสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 55 คน
- 4) ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามโครงสร้างโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อให้ได้เมทริกซ์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือระหว่างข้อกระทงคำถามแต่ละข้อ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีเกณฑ์ค่าวิกฤตที่ระดับนัยสำคัญ .05 เท่ากับ .231 เพราะฉะนั้นค่าสัมประสิทธิ์ (r_{xy}) ในผลลัพธ์ที่ปรากฏในช่อง Corrected Item-Total Correlation ต้องมีค่ามากกว่า .231 ขึ้นไป จึงถือว่าข้อกระทงคำถามนั้นผ่าน ภายหลังการตรวจสอบความตรงตามโครงสร้าง พบว่ามีข้อกระทงคำถามไม่ผ่าน

เกณฑ์ค่าวิกฤต ทั้งสิ้น 4 ข้อ คือ ข้อที่ 23, 24, 40 และ 43 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณา คัดเลือกข้อกระทงคำถามที่มีสาระและประเด็นคำถามเดียวกัน โดยเปรียบเทียบค่า CITC ที่สูงกว่า จึงพิจารณาตัดข้อกระทงคำถามเพิ่มเติมอีก 7 ข้อ คือ ข้อที่ 15, 19, 34, 38, 42, 46 และ 47 เหลือข้อกระทงคำถามที่ผ่านการพิจารณาแล้วทั้งสิ้น 43 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ด้านที่ 1) สมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งคน (People Oriented) จำนวน 28 ข้อ แบ่งออกเป็นข้อกระทงทางบวก 19 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 9 ข้อ และด้านที่ 2) สมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งงาน (Task Oriented) จำนวน 15 ข้อ แบ่งออกเป็นข้อกระทงทางบวก 13 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 2 ข้อ

- 5) ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงโดยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ซึ่งพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้
 - a. เมื่อนำไปทดลองใช้กับผู้จัดการสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 55 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) ทั้งฉบับเท่ากับ .92 และเมื่อพิจารณาเฉพาะด้านที่ 1) สมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งคน (People Oriented) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .90 และด้านที่ 2) สมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งงาน (Task Oriented) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .92
 - b. เมื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 281 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) ทั้งฉบับเท่ากับ .92 และเมื่อพิจารณาเฉพาะด้านที่ 1) สมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งคน (People Oriented) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .87 และด้านที่ 2) สมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งงาน (Task Oriented) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .87

1.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรสมรรถนะด้านการจัดการ

ตัวแปรสมรรถนะด้านการจัดการ (Managerial Competency) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) การสื่อสาร (Communication Cluster) 2) การบังคับบัญชา (Supervisory Cluster) 3) การคิด (Cognitive Cluster) และ 4) การบริหารงาน (Administrative Cluster) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปร พบว่าค่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้ง 6 ค่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีขนาด

ความสัมพันธ์จากต่ำไปสูง ดังนี้ .68, .68, .68, .73, .77 และ .78 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบค่าสถิติ *Bartlett's Test of Sphericity* ซึ่งเป็นค่าสถิติทดสอบสมมติฐานว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์นั้นเป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) หรือไม่ พบว่ามีค่าเท่ากับ 278.19 ($p < .01$) แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์นี้มีความแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 (.82) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กันสูง และเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการตรวจสอบความตรงองค์ประกอบได้

ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าโมเดลสมรรถนะด้านการจัดการมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบ ได้แก่ ค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 22.92 ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (df) เท่ากับ 12 ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .081 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .99 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว ($AGFI$) เท่ากับ .96 และค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) เท่ากับ 1.91 แสดงว่าโมเดลสมรรถนะด้านการจัดการจะประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ สมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งคน (People Oriented) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ 1) การสื่อสาร (Communication Cluster) และ 2) การบังคับบัญชา (Supervisory Cluster) และสมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งงาน (Task Oriented) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ 1) การคิด (Cognitive Cluster) และ 2) การบริหารงาน (Administrative Cluster)

2. มาตรวัดบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

ผู้วิจัยได้แปลและปรับปรุงมาตรวัดบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกจากมาตรวัด International Personality Item Pool (IPIP) ของ Goldberg (2008) โดยประกอบด้วยข้อกระทงคำถามอยู่ทั้งสิ้น 10 ข้อ ดังนี้

- Am always prepared.
- Pay attention to details.
- Get chores done right away.
- Carry out my plans.
- Make plan and stick to them.

- Waste my time. (R)
- Find it difficult to get down to work. (R)
- Do just enough work to get by. (R)
- Don't see things through. (R)
- Shirk my duties. (R)

ทั้งนี้ เพื่อให้มาตรวัดบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีคุณภาพเพียงพอสำหรับการนำมาใช้วัดกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ 3 ประการ คือ ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเที่ยง (Reliability) และความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในตารางที่ ข ของภาคผนวก ข

2.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัดบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

- 1) ผู้วิจัยได้สร้างข้อกระทงคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก รวมข้อกระทงคำถามทั้งสิ้น 10 ข้อ
- 2) ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของมาตรวัดและความถูกต้องของภาษา โดยผู้เชี่ยวชาญ (แสดงรายชื่อและคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญในภาคผนวก ก) ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มีความคิดเห็นที่ตรงกันเป็นส่วนใหญ่ และมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันอยู่บ้างในบางข้อกระทงคำถาม ในประเด็นของการใช้บางถ้อยคำเท่านั้น
- 3) ผู้วิจัยนำมามาตรวัดที่แก้ไขปรับปรุงข้อกระทงคำถาม แล้วไปทดลองใช้กับผู้จัดการสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 55 คน
- 4) ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามโครงสร้างโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อให้ได้เมทริกซ์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือระหว่างข้อกระทงคำถามแต่ละข้อ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีเกณฑ์ค่าวิกฤตที่ระดับนัยสำคัญ .05 เท่ากับ .231 เพราะฉะนั้นค่าสหสัมพันธ์ (r_{xy}) ในผลลัพธ์ที่ปรากฏในช่อง Corrected Item-Total Correlation ต้องมีค่ามากกว่า .231 ขึ้นไป จึงถือว่าข้อกระทงคำถามนั้นผ่าน ภายหลังการตรวจสอบความตรงตามโครงสร้าง พบว่ามีข้อกระทงคำถามผ่านเกณฑ์ค่าวิกฤต ทั้งสิ้น 10 ข้อ แบ่งออกเป็นข้อกระทงทางบวก 5 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 5 ข้อ

- 5) ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงโดยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ซึ่งพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้
- เมื่อนำไปทดลองใช้กับผู้จัดการสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 55 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .87
 - เมื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 281 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .78

3. มาตรวัดการรับรู้ความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเอง

ผู้วิจัยได้แปลและปรับปรุงมาตรวัดการรับรู้ความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเองของ Chemers, Watson, & May (2000) โดยประกอบด้วยข้อกระทงคำถามอยู่ 8 ข้อ ดังนี้

- I know a lot more than most what it takes to be a good leader.
- I know what it takes to make a team accomplish its task.
- In general, I'm not very good at leading a team of my peers. (R)
- I am confident of my ability to influence a team I lead.
- I have no idea what it takes to keep a team running smoothly. (R)
- I know how to encourage good team performance.
- I am able to allow most team members to contribute to the task when leading a team.
- Overall, I doubt that I could lead a team successfully. (R)

ทั้งนี้ เพื่อให้มาตรวัดการรับรู้ความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเองมีคุณภาพเพียงพอสำหรับการนำมาใช้วัดกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ 3 ประการ คือ ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเที่ยง (Reliability) และความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในตารางที่ ค ของภาคผนวก ข

3.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัดการรับรู้ความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเอง

- 1) ผู้วิจัยได้แปลข้อกระทงคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาของการรับรู้ความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเอง รวมข้อกระทงคำถามทั้งสิ้น 8 ข้อ โดยผู้วิจัยได้ส่งอีเมลเพื่อขออนุญาตแปลข้อกระทงคำถามเป็นภาษาไทยจากเจ้าของเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว (แสดงอีเมลในภาคผนวก ข)
- 2) ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของมาตรวัดและความถูกต้องของภาษา โดยผู้เชี่ยวชาญ (แสดงรายชื่อและคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญในภาคผนวก ก) ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มีความคิดเห็นที่ตรงกันเป็นส่วนใหญ่ และมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันอยู่บ้างในบางข้อกระทงคำถาม ในประเด็นของการใช้บางถ้อยคำเท่านั้น
- 3) ผู้วิจัยนำมาตรวัดที่แก้ไขปรับปรุงข้อกระทงคำถาม แล้วไปทดลองใช้กับผู้จัดการสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 55 คน
- 4) ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามโครงสร้างโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อให้ได้เมทริกซ์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือระหว่างข้อกระทงคำถามแต่ละข้อ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีเกณฑ์ค่าวิกฤตที่ระดับนัยสำคัญ .05 เท่ากับ .231 เพราะฉะนั้นค่าสัมประสิทธิ์ (r_{xy}) ในผลลัพธ์ที่ปรากฏในช่อง Corrected Item-Total Correlation ต้องมีค่ามากกว่า .231 ขึ้นไป จึงถือว่าข้อกระทงคำถามนั้นผ่าน ภายหลังการตรวจสอบความตรงตามโครงสร้าง พบว่ามีข้อกระทงคำถามผ่านเกณฑ์ค่าวิกฤต ทั้งสิ้น 8 ข้อ แบ่งออกเป็นข้อกระทงทางบวก 5 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 3 ข้อ
- 5) ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงโดยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ซึ่งพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้
 - a. เมื่อนำไปทดลองใช้กับผู้จัดการสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 55 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .77
 - b. เมื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 281 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .77

4. มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ผู้วิจัยได้แปลและปรับปรุงมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจากมาตรวัด Survey of Perceived Organizational Support ของ Eisenberger, Cummings, Armeli, & Lynch (1997) โดยประกอบด้วยข้อกระทงคำถามอยู่ทั้งสิ้น 8 ข้อ ดังนี้

- My organization strongly considers my goals and values.
- My organization really cares about my well-being.
- My organization shows very little concern for me. (R)
- My organization would forgive an honest mistake on my part.
- My organization cares about my opinions.
- If given the opportunity, my organization would take advantage of me. (R)
- Help is available from my organization when I have a problem.
- My organization is willing to help me when I need a special favor.

ทั้งนี้ เพื่อให้มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีคุณภาพเพียงพอสำหรับการนำมาใช้วัดกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ 3 ประการ คือ ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเที่ยง (Reliability) และความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในตารางที่ ๕ ของภาคผนวก ข

4.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

- 1) ผู้วิจัยได้แปลข้อกระทงคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร รวมข้อกระทงคำถามทั้งสิ้น 8 ข้อ
- 2) ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของมาตรวัดและความถูกต้องของภาษา โดยผู้เชี่ยวชาญ (แสดงรายชื่อและคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญในภาคผนวก ก) ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มีความคิดเห็นที่ตรงกันเป็นส่วนใหญ่ และมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันอยู่บ้าง ในบางข้อกระทงคำถาม ในประเด็นของการใช้บางถ้อยคำเท่านั้น

- 3) ผู้วิจัยนำมาตรวัดที่แก้ไขปรับปรุงข้อกระทงคำถาม แล้วไปทดลองใช้กับผู้จัดการสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 55 คน
- 4) ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามโครงสร้างโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อให้ได้เมตริกสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือระหว่างข้อกระทงคำถามแต่ละข้อ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีเกณฑ์ค่าวิกฤตที่ระดับนัยสำคัญ .05 เท่ากับ .231 เพราะฉะนั้นค่าสัมประสิทธิ์ (r_{xy}) ในผลลัพธ์ที่ปรากฏในช่อง Corrected Item-Total Correlation ต้องมีค่ามากกว่า .231 ขึ้นไป จึงถือว่าข้อกระทงคำถามนั้นผ่าน ภายหลังการตรวจสอบความตรงตามโครงสร้าง พบว่ามีข้อกระทงคำถามผ่านเกณฑ์ค่าวิกฤตทั้งสิ้น 8 ข้อ แบ่งออกเป็นข้อกระทงทางบวก 6 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 2 ข้อ
- 5) ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงโดยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ซึ่งพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้
 - a. เมื่อนำไปทดลองใช้กับผู้จัดการสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 55 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .85
 - b. เมื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 281 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .81

5. มาตรวัดความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์

ผู้วิจัยได้แปลและปรับปรุงมาตรวัดความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์จากมาตรวัด Achievement Goals Questionnaire ของ Elliot & McGregor (2001) โดยประกอบด้วย 4 มิติ และมีข้อกระทงคำถามอยู่มิติละ 3 ข้อ ดังนี้

มิติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน

- It is important for me to do better than other students.
- It is important for me to do well compared to others in this class.
- My goal in this class is to get a better grade than most of the other students.

มิติตามความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่หลีกเลี่ยงความเชี่ยวชาญ

- I worry that I may not learn all that I possible could in this class.
- Sometimes I'm afraid that I may not understand the content of this class as thoroughly as I'd like.
- I am often concerned that I may not learn all that there is to learn in this class.

มิติตามความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่มุ่งเน้นความเชี่ยวชาญ

- I want to learn as much as possible from this class.
- It is important for me to understand the content in this course as thoroughly as possible.
- I desire to completely master the material presented in this class.

มิติตามความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน

- I just want to avoid doing poorly in this class.
- My goal in this class is to avoid performing poorly.
- My fear of performing poorly in this class is often what motivates me.

ทั้งนี้ เพื่อให้มาตรวัดความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์มีคุณภาพเพียงพอสำหรับการนำมาใช้วัดกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ 3 ประการ คือ ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเที่ยง (Reliability) และความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในตารางที่ ๑ ของภาคผนวก ข

5.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัดความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์

- 1) ผู้วิจัยได้แปลข้อกระทงคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาของความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์ รวมข้อกระทงคำถามทั้งสิ้น 12 ข้อ โดยผู้วิจัยได้ส่งอีเมลเพื่อขออนุญาตแปลข้อกระทงคำถามเป็นภาษาไทยจากเจ้าของเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว (แสดงอีเมลในภาคผนวก ข)

- 2) ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของมาตรวัดและความถูกต้องของภาษา โดยผู้เชี่ยวชาญ (แสดงรายชื่อและคุณวุฒิของผู้เชี่ยวชาญในภาคผนวก ก) ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มีความคิดเห็นที่ตรงกันเป็นส่วนใหญ่ และมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันอยู่บ้าง ในบางข้อกระทงคำถาม ในประเด็นของการใช้บางถ้อยคำเท่านั้น
- 3) ผู้วิจัยนำมาตรวัดที่แก้ไขปรับปรุงข้อกระทงคำถาม แล้วไปทดลองใช้กับผู้จัดการสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 55 คน
- 4) ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามโครงสร้างโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อให้ได้เมทริกซ์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือระหว่างข้อกระทงคำถาม แต่ละข้อ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีเกณฑ์ค่าวิกฤตที่ระดับนัยสำคัญ .05 เท่ากับ .231 เพราะฉะนั้นค่าสัมประสิทธิ์ (r_{xy}) ในผลลัพธ์ที่ปรากฏในช่อง Corrected Item-Total Correlation ต้องมีค่ามากกว่า .231 ขึ้นไป จึงถือว่าข้อกระทงคำถามนั้นผ่าน ภายหลังการตรวจสอบความตรงตามโครงสร้าง พบว่ามีข้อกระทงคำถามผ่าน เกณฑ์ค่าวิกฤต ทั้งสิ้น 12 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ มิติที่ 1) มิติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ เป็นข้อกระทงคำถามทางบวกทั้งหมด มิติที่ 2) มิติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่หลีกเลี่ยงความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ข้อ เป็นข้อกระทงคำถามทางบวกทั้งหมด มิติที่ 3) มิติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่มุ่งเน้นความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ข้อ เป็นข้อกระทงคำถามทางบวกทั้งหมด และมิติที่ 4) มิติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ เป็นข้อกระทงคำถามทางบวกทั้งหมด
- 5) ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงโดยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ซึ่งพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้
 - a. เมื่อนำไปทดลองใช้กับผู้จัดการสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 55 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) ทั้งฉบับเท่ากับ .82 และเมื่อพิจารณาเฉพาะมิติที่ 1) มิติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .89 มิติที่ 2) มิติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่หลีกเลี่ยงความเชี่ยวชาญ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .62 มิติที่ 3) มิติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่มุ่งเน้นความเชี่ยวชาญ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .36 และมิติที่ 4) มิติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .54

- b. เมื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 281 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) ทั้งฉบับเท่ากับ .76 และเมื่อพิจารณาเฉพาะมิติที่ 1) มิติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .83 มิติที่ 2) มิติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่หลีกเลี่ยงความเชี่ยวชาญ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .42 มิติที่ 3) มิติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่มุ่งเน้นความเชี่ยวชาญ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .26 และมิติที่ 4) มิติความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .50

6. มาตรวัดมิตรภาพในที่ทำงาน

ผู้วิจัยได้แปลและปรับปรุงมาตรวัดมิตรภาพในที่ทำงานของ Neilsen, Jex, & Adams (2000) โดยประกอบด้วย 2 มิติ และมีข้อกระทงคำถามอยู่มิติละ 6 ข้อ ดังนี้

มิติโอกาสในการสร้างมิตรภาพ

- I have the opportunity to get to know my coworkers.
- I am able to work with my coworkers to collectively solve problems.
- In my organization, I have the chance to talk informally and visit with others.
- Communication among employee is encouraged by my organization.
- I have the opportunity to develop close friendships at my workplace.
- Informal talk is tolerated by my organization as long as the work is completed. (R)

มิติการแผ่ขยายมิตรภาพ

- I have formed strong friendship at work.
- I socialize with coworkers outside of the workplace.
- I can confide in people at work.
- I feel I can trust many coworkers a great deal.

- Being able to see my coworkers is one reason why I look forward to my job.
- I do not feel that anyone I work with is a true friend. (R)

ทั้งนี้ เพื่อให้มาตรวัดมิตรภาพในที่ทำงานมีคุณภาพเพียงพอสำหรับการนำมาใช้วัดกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ 3 ประการ คือ ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเที่ยง (Reliability) และความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในตารางที่ ๕ ของภาคผนวก ข

6.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัดมิตรภาพในที่ทำงาน

- 1) ผู้วิจัยได้แปลข้อกระทงคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาของมิตรภาพในที่ทำงาน รวมข้อกระทงคำถามทั้งสิ้น 12 ข้อ โดยผู้วิจัยได้ส่งอีเมลเพื่อขออนุญาตแปลข้อกระทงคำถามเป็นภาษาไทยจากเจ้าของเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว (แสดงอีเมลในภาคผนวก ข)
- 2) ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของมาตรวัดและความถูกต้องของภาษา โดยผู้เชี่ยวชาญ (แสดงรายชื่อและคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญในภาคผนวก ก) ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มีความคิดเห็นที่ตรงกันเป็นส่วนใหญ่ และมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันอยู่บ้างในบางข้อกระทงคำถาม ในประเด็นของการใช้บางถ้อยคำเท่านั้น
- 3) ผู้วิจัยนำมาตรวัดที่แก้ไขปรับปรุงข้อกระทงคำถาม แล้วไปทดลองใช้กับผู้จัดการสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 55 คน
- 4) ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามโครงสร้างโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อให้ได้เมทริกซ์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือระหว่างข้อกระทงคำถามแต่ละข้อ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีเกณฑ์ค่าวิกฤตที่ระดับนัยสำคัญ .05 เท่ากับ .231 เพราะฉะนั้นค่าสัมประสิทธิ์ (r_{xy}) ในผลลัพธ์ที่ปรากฏในช่อง Corrected Item-Total Correlation ต้องมีค่ามากกว่า .231 ขึ้นไป จึงถือว่าข้อกระทงคำถามนั้นผ่าน ภายหลังการตรวจสอบความตรงตามโครงสร้าง พบว่ามีข้อกระทงคำถามผ่านเกณฑ์ค่าวิกฤต ทั้งสิ้น 12 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติ มิติที่ 1) มิติโอกาสในการสร้างมิตรภาพ จำนวน 6 ข้อ แบ่งออกเป็นข้อกระทงทางบวก 5 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 1 ข้อ และมิติที่ 2) มิติการแผ่ขยายมิตรภาพ จำนวน 6 ข้อ แบ่งออกเป็นข้อกระทงทางบวก 5 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 1 ข้อ

- 5) ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงโดยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ซึ่งพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้
- เมื่อนำไปทดลองใช้กับผู้จัดการสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 55 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) ทั้งฉบับเท่ากับ .85 และเมื่อพิจารณาเฉพาะมิติที่ 1) มิติโอกาสในการสร้างมิตรภาพ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .66 และมิติที่ 2 มิติการแผ่ขยายมิตรภาพ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .80
 - เมื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 281 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) ทั้งฉบับเท่ากับ .84 และเมื่อพิจารณาเฉพาะมิติที่ 1) มิติโอกาสในการสร้างมิตรภาพ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .71 และมิติที่ 2 มิติการแผ่ขยายมิตรภาพ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ .74

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

การเก็บข้อมูลครั้งที่ 1

ผู้วิจัยได้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้จัดการสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 55 คน เพื่อวิเคราะห์คุณภาพของมาตรวัด

การเก็บข้อมูลครั้งที่ 2

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ทั้งหมด 500 ชุด ให้กับผู้จัดการสาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่ตั้งภายในประเทศ และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน โดยมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์สำหรับนำมาวิเคราะห์รวมทั้งสิ้น 281 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 56.20 ของแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือขออนุญาตจัดเก็บข้อมูลสมรรถนะด้านการจัดการ บุคลิกภาพ แบบมีจิตสำนึก การรับรู้ความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความมุ่งมั่นใฝ่สัมฤทธิ์ มิตรภาพในที่ทำงาน ผลการปฏิบัติงานของสาขาธนาคาร และผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา จากคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (แสดงหนังสือขออนุญาตจัดเก็บข้อมูลในภาคผนวก ง) เพื่อเสนอต่อ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารช่องทางบริการและการขาย ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และภายหลังจากที่ได้รับความเห็นชอบให้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลแล้ว ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารช่องทางบริการและการขายได้จัดทำหนังสือขอความร่วมมือผู้จัดการสาขาในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ในระหว่างวันที่ 17 มกราคม – 11 กุมภาพันธ์ 2554 (แสดงหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในภาคผนวก จ)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุและตัวแปรผลการปฏิบัติงานของสาขาธนาคาร

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าสถิติเบื้องต้นของปัจจัยเชิงสาเหตุและตัวแปรผลการปฏิบัติงานของสาขาธนาคาร โดยใช้การแจกแจงความถี่ (*Frequency Distribution*) ค่าร้อยละ (*Percentage*) ค่าเฉลี่ย (*Mean*) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*) คะแนนสูงสุด (*Max*) คะแนนต่ำสุด (*Min*) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (*C.V.*) ค่าความเบ้ (*Sk*) และค่าความโด่ง (*Ku*)

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของสาขาธนาคาร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product-Moment Correlation

3. วิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของสาขานาการ

โดยการตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล (LISREL Model) ในการทดสอบโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยและข้อมูลเชิงประจักษ์นั้น เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้ตรงกับการสร้างความสัมพันธ์ตามแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทบทวนวรรณกรรมไว้ในบทที่ 2 หรือไม่ โดยประเมิน 2 ส่วน คือ 1) ประเมินความกลมกลืนของโมเดลแบบข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม (Overall Model Fit Measure) และ 2) ประเมินความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของโมเดล (Component Fit Measure) โดยการประเมินในส่วนนี้จะนำไปสู่การพัฒนาโมเดลต่อไปด้วยเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบโมเดลในงานวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ประเมินความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลประจักษ์ในภาพรวม

3.1.1 ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square Statistics)

จะทำการทดสอบว่าเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากรแตกต่างจากเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าหรือไม่ (Bollen, 1989, p.263) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนแบบที่ 1 (Type I Error) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้น ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ก็แสดงว่า เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากรไม่แตกต่างจากเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมจากการประเมินค่า สรุปได้ว่า โมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.1.2 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Fit Index)

เป็นดัชนีที่บ่งบอกถึงความกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลที่กำหนดขึ้น ได้แก่ ดัชนี GFI (Goodness of Fit Index) ดัชนี AGFI (Adjust Goodness of Fit Index) ดัชนี NFI (Normal Fit Index) และดัชนี IFI (Incremental Fit Index) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดย Arbuckle (1995, p.529) กล่าวว่า ค่าที่สูงกว่า .90 ถือได้ว่าโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในขณะที่ Bollen (1989, p.270) กล่าวว่า ค่าที่ยิ่งเข้าใกล้ 1 จะบ่งบอกว่าโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ยิ่งขึ้นด้วย และ

ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (*Comparative Fit Index; CFI*) จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ซึ่งดัชนี CFI ที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่า โมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.1.3 ดัชนี *RMSEA* (*Root Mean Square Error of Approximation*)

เป็นดัชนีที่ถูกพัฒนาขึ้นเนื่องจากการทดสอบค่าสถิติไค-สแควร์ ค่าสถิตินี้จะขึ้นอยู่กับกลุ่มตัวอย่างต่อชิ้นแห่งความเป็นอิสระ (*df*) ถ้าจำนวนพารามิเตอร์เพิ่มขึ้น ค่าสถิติไค-สแควร์ก็จะลดลง ทำให้การทดสอบมีแนวโน้มไม่นัยสำคัญ ค่า *RMSEA* เป็นดัชนีบ่งบอกความกลมกลืนของโมเดลกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร โดยควรมีค่าต่ำกว่า .05 (Brown & Cudeek, 1993, p.141-162) แต่ไม่ควรเกิน .80 จึงจะเป็นค่าที่พอจะยอมรับได้ และค่า *RMSEA* มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า โมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างแท้จริง (*Exact Fit*) (Arbuckle, 1995, p.523)

3.1.4 ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (*Root Mean Square Residual; RMR*)

เป็นดัชนีที่วัดค่าเฉลี่ยส่วนที่เหลือจากการเปรียบเทียบขนาดของความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรของประชากรกับการประเมินค่า ซึ่งดัชนีนี้จะใช้ได้ดีเมื่อตัวแปรสังเกตทั้งหมดเป็นตัวมาตรฐาน (*Standard Variables*) โดยที่ค่าใกล้ศูนย์มากแสดงว่า โมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Bollen, 1989, p.257-258)

3.2 ประเมินความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญในโมเดล

โดยจะประเมินหลังจากการประเมินความกลมกลืนของโมเดลแบบข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม (*Overall Model Fit Measure*) แล้ว สิ่งที่มีความสำคัญมากที่ต้องประเมิน ก็คือ การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ในแต่ละส่วนว่ามีความถูกต้องและอธิบายได้อย่างสมเหตุสมผลหรือไม่ การตรวจสอบนี้จะทำให้ทราบว่า โมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในแต่ละส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอย่างแท้จริงหรือไม่ ในงานวิจัยครั้งนี้พิจารณาพารามิเตอร์ใน 2 กลุ่ม ได้แก่

3.2.1 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Errors; S.E.)

โดยค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานควรมีขนาดเล็ก ในการตีความว่าค่าความคลาดเคลื่อนว่ามีขนาดเล็กหรือใหญ่นั้น พิจารณาจากค่าพารามิเตอร์ว่ามีนัยสำคัญหรือไม่ หากค่าพารามิเตอร์มีนัยสำคัญ ก็แสดงว่า ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดเล็ก หากค่าพารามิเตอร์ไม่มีนัยสำคัญ ก็แสดงว่า ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดใหญ่ ซึ่งบ่งบอกได้ว่าโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยยังไม่ดีพอ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น.53) สำหรับการประเมินค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานด้วยโปรแกรม LISREL นั้น เมื่อมีการประเมินค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดวางนัยทั่วไป (OLS) จะถูกต้องและแม่นยำ เมื่อตัวแปรสังเกตในโมเดลมีการแจกแจงแบบโค้งปกติหลายตัวแปร (Joreskog & Sorbom, 1993, p.59)

3.2.2 สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (Square Multiple Correlation; R^2)

หรือ “ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์” จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดยค่าสถิติยิ่งสูง ก็แสดงว่า โมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความเที่ยง (Reliability) (Joreskog & Sorbom, 1993, p.26) แต่ถ้าสถิติยิ่งน้อย ก็แสดงว่า โมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความเที่ยงน้อย และยังไม่มีประสิทธิภาพ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น.59) สำหรับการพิจารณาโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น Saris & Strenkhorst (1984, p.282) กล่าวว่า ถ้าสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ถึงร้อยละ 40 ย่อมถือได้ว่าเป็นผลลัพธ์ที่ดีและยอมรับได้