

การพัฒนาเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

DEVELOPMENT OF CONVENIENCE STORE MANAGERS'S DESIRABLE CHARACTERISTIC
EVALUATION INSTRUMENT IN ROLE PERFORMANCE

รวีวรรณ เล็กศรีสกุล^{1*} มานพ ชูนิล² ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร³ และราชนันท์ บุญธิมา⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและหาคุณภาพเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในพื้นที่กรุงเทพฯและปริมณฑล 2 ของ บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 358 คน ด้วยการสุ่มแบบแบ่งชั้น ผู้เชี่ยวชาญและผู้เกี่ยวข้องกับผู้จัดการร้านจำนวน 49 คนซึ่งได้มาด้วยการเลือกแบบเจาะจง ใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าดัชนีความสอดคล้อง การวิเคราะห์องค์ประกอบ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ผลการวิจัยพบว่าเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อ ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่จำนวน 127 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำนวน 25 ข้อ ด้านทักษะการบริหารงานจำนวน 46 ข้อ ด้านบุคลิกภาพในการทำงานจำนวน 42 ข้อ และด้านภาวะผู้นำจำนวน 14 ข้อ เครื่องมือวัดมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาอยู่ระหว่าง .67 ถึง 1.00 มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างอยู่ระหว่าง .24 ถึง .75 มีความเที่ยงตรงเชิงสภาพอยู่ระหว่าง .59 ถึง .74 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .40 ถึง .78 และมีความเชื่อมั่นโดยรวมและรายด้านเท่ากับ .99, .95, .97, .97 และ .91 ตามลำดับ

คำสำคัญ : คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้จัดการร้านสะดวกซื้อ ความรู้ความสามารถ การบริหารงาน บุคลิกภาพ
ในการทำงาน ภาวะผู้นำ

¹ นักศึกษาปริญญาเอก ภาควิชามนุษยศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² รองศาสตราจารย์ ภาควิชามนุษยศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชามนุษยศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

⁴ อาจารย์ประจำ สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

* Corresponding Author, E-mail: veeza_16@hotmail.com

Abstract

The objectives of this research are to find and develop the instrument for desirable characteristic evaluation of convenience store managers at CP ALL Public Company Limited. The sample group was 358 convenience store managers in Operation Division of Bangkok and Circumference Area 2 by stratified random sampling and 49 experts and people involved by purposive sampling. The data were analyzed by mean, standard deviation, the index of item – objective congruence, factor analysis, Pearsons' Product Moment Correlation Coefficient and Cronbachs's alpha coefficient. The research results were convenience store manager's desirable characteristic evaluation instrument which was 127 items divided into 4 dimensions; knowledge & ability, management skills, personality for work and leadership with 25, 46, 42 and 14 items respectively. It also showed that .67 - .1.00 of content validity, .24 - .75 of construct validity and .59 - .74 of concurrent validity. Discrimination power was .40 - .78. The overall reliability and each dimension of the instrument were .99,.95, .97, .97 and .91 respectively.

Keywords : Desirable Characteristics, Store Manager, Knowledge & Ability, Management, Personality for Work, Leadership

บทนำ

ในปัจจุบัน ธุรกิจค้าปลีกถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ เป็นภาคธุรกิจที่สร้างงานสร้างเงินนับหมื่นนับแสนล้านบาทต่อปี ซึ่งในปี 2554 อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ (Gross Domestic Product) ของไทยมีมูลค่า 10,539,446 ล้านบาท โดยมีมูลค่าการค้าปลีกค้าส่งอยู่ที่ร้อยละ 12.9 ซึ่งเป็นลำดับที่สามรองจากด้านอุตสาหกรรมและเกษตรกรรม (ธนวรรธน์ พลวิชัย, 2555) จากรายงานของกรุงเทพธุรกิจออนไลน์ รายงานว่าปัจจุบันธุรกิจค้าปลีกมีความเจริญก้าวหน้า เพราะมีผู้ประกอบการค้าปลีกมากขึ้นทั้งกิจการขนาดเล็กและขนาดใหญ่ อีกทั้งการเติบโตของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยในปี 2553 ที่ผ่านมามีเพิ่มขึ้น 10% ทำให้สถานะการแข่งขันทางธุรกิจค้าปลีกมีการแข่งขันเพิ่มขึ้น (สันติธร ภูริภักดี, 2555) และภาพรวมธุรกิจค้าปลีกปี 2554 มีมูลค่าอยู่ที่ประมาณ 1.4 ล้านล้านบาท (ASTV ผู้จัดการออนไลน์, 2555) นอกจากนี้ ปี 2555 ยังเป็นการขยายสาขาของร้านค้าปลีกขนาดเล็กหรือร้านสะดวกซื้อ

(Convenience Stores) ที่มีแนวโน้มเติบโตอย่างก้าวกระโดด โดยคาดว่าจะเพิ่มขึ้นมากกว่า 900 แห่ง (ปราณีดา ศยามานนท์, 2555) เต็มไปด้วยการแข่งขันที่รุนแรง รายได้ส่วนมากมาจากผู้ค้าปลีกรายใหญ่ เช่น บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) การพัฒนาคุณภาพของคนในองค์กร ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาทั้งหมด เพราะคนถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญสูงสุดในการทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพในทุกๆ ด้าน ดังนั้น หากองค์กรใดละเลยการพัฒนาคน โดยมุ่งเน้นแต่การสร้างกำไรในธุรกิจด้านเดียว องค์กรนั้นย่อมพบทางตันและล่มสลายไปในที่สุด (สมิต สัจฉกร, 2555)

หากพิจารณางานในธุรกิจร้านค้าปลีก บุคลากรถือเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนงานให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี (สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2555) ตำแหน่งที่มีความสำคัญอย่างมากคือ ผู้จัดการร้าน เพราะเป็นผู้ดูแลพนักงานที่ร้าน บริหารผลประกอบการที่ร้านให้ได้ผลกำไรโดยตรง รวมถึงนโยบายและพันธกิจขององค์กรมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยในปัจจุบันคุณสมบัติและเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้

ความสามารถของผู้จัดการร้านยังไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนสำหรับผู้ประกอบการและผู้บริหารร้านค้าปลีก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจในการสร้างเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้เกี่ยวข้องของผู้จัดการร้านซึ่งประกอบด้วย ผู้ได้บังคับบัญชาจำนวน 5 คน เพื่อนัดจัดการร้านจำนวน 5 คน ผู้จัดการร้านจำนวน 5 คน ผู้บังคับบัญชาโดยตรงจำนวน 15 คน ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 5 คน และลูกค้าจำนวน 8 คน รวม 43 คน ถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านค้าปลีก และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนา เครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อให้ได้เครื่องมือที่สามารถประเมินได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ สำหรับนำไปใช้ในการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้าน ผลการประเมินจะนำไปสู่การปลูกฝัง อบรมปรับปรุง และการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ต้องการพัฒนาบุคลากรให้สามารถบริหารงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป (ยงยุทธ เกษสาคร, 2554)

ระเบียบวิธีวิจัย

การพัฒนาและหาคุณภาพของเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมาย คือ เพื่อสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ ได้แก่ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ความเที่ยงตรงเชิงสภาพ ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เกี่ยวข้อง (เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์, 2553) ของผู้จัดการร้านซึ่งประกอบด้วย ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนัดจัดการร้าน ผู้จัดการร้าน ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้บริหารระดับสูง และลูกค้า รวม 43 คนซึ่งได้มาด้วยการเลือกแบบเจาะจง เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

1.2 สร้างเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale 4 level) ซึ่งได้แก่ จริงมาก ค่อนข้างจริง จริงบางครั้ง และไม่จริง (Best, 1977) แล้วนำไปปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำโดยมีตัวอย่างของข้อคำถามดังนี้

1.2.1 ด้านความรู้ความสามารถ แสดงตัวอย่างข้อคำถามที่ว่า

ท่านมีความรู้เรื่องค้าปลีกและนำมาใช้ในการทำงาน

1.2.2 ด้านทักษะการบริหารงานแสดงตัวอย่างข้อคำถามที่ว่า

ท่านสามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ทีมงานมีรอยยิ้มระหว่างการทำงาน

1.2.3 ด้านบุคลิกภาพในการทำงานแสดงตัวอย่างข้อคำถามที่ว่า

ท่านคำนึงถึงผลกระทบ ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน

1.2.4 ด้านภาวะผู้นำตัวอย่างข้อคำถาม ท่านสามารถมองภาพรวมงานที่ทำในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

1.3 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด ดังนี้

1.3.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 คน

ซึ่งได้มาด้วยการเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลการศึกษา จำนวน 1 คน ผู้เชี่ยวชาญจิตวิทยา จำนวน 1 คน และตัวแทนผู้บริหารระดับสูงของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 4 คน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามและนิยามที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ส่วนข้อคำถามที่มีค่าต่ำกว่า 0.50 นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม ซึ่งพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) กับนิยามโดยให้คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามนิยามของแบบสอบถาม ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามนิยามของแบบสอบถามและให้คะแนน - 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนี้ ไม่สามารถวัดได้ตามนิยามของแบบสอบถาม (เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์, 2553)

1.3.2 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ความเที่ยงตรงเชิงสภาพ ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด โดยนำเครื่องมือวัดไปรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 จำนวน 358 คน ซึ่งได้มาด้วยการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยมีฝ่ายพื้นที่เป็นชั้น และหาคุณภาพของเครื่องมือวัดดังนี้

1.3.3 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นแบบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) โดยการพิจารณาที่ค่า ไอเกนส์ (λ) มากกว่า หรือเท่ากับ 1.00 ขึ้นไปและค่า Factor Loading ตั้งแต่ .2 ขึ้นไป

1.3.3.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิง

สภาพ (Concurrent Validity) โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนที่ได้จากแบบประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านกับแบบประเมินการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือด้านการบริหารบุคคล ด้านการบริหารสินค้า ด้านการเตรียมการ ด้านการปฏิบัติการขายประจำวัน และด้านการตรวจสอบ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยใช้สูตร Pearson Product – Moment Correlation Coefficient

1.3.3.2 ตรวจสอบค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยหาค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สันโดยใช้สูตร Pearson Product – Moment Correlation Coefficient

1.3.3.3 ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบประเมินรายด้านและโดยรวม โดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555)

ผลการวิจัยและการวิเคราะห์

1. ผลการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้เครื่องมือวัดที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale 4 level) ได้แก่ จริงมาก ค่อนข้างจริง จริงบางครั้ง และไม่จริง จำนวนทั้งหมด 127 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนข้อคำถามในแต่ละด้านของเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่

เครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่	จำนวนข้อ
1. ด้านความรู้ความสามารถ	25
2. ด้านทักษะการบริหารงาน	46
2.1 ทักษะการวางแผนและการประสานงาน	19
2.2 ทักษะการบริหารทีมงาน	15
2.3 ทักษะการให้บริการและแก้ไขปัญหา	12
3. ด้านบุคลิกภาพในการทำงาน	42
3.1 ความหนักแน่นและเป็นธรรม	13
3.2 ความรับผิดชอบและการคำนึงถึงผู้อื่น	13
3.3 ความกล้าหาญ	12
3.4 การประนีประนอม	4
4. ภาวะผู้นำ	14
รวมทั้งฉบับ	127

จากตารางที่ 1 พบว่าเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่มีข้อคำถามทั้งสิ้น 127 ข้อโดย จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำนวน 25 ข้อ ด้านทักษะการบริหารงาน จำนวน 46 ข้อ ด้านบุคลิกภาพในการทำงาน จำนวน 42 ข้อ ด้านภาวะผู้นำจำนวน 14 ข้อ

1.1 ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ได้แก่ ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ค่าความเที่ยงตรงเชิงสภาพ ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น ปรากฏดังนี้

1.1.1 ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ของเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่

เครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่	IOC
1. ด้านความรู้ความสามารถ	.83 ถึง 1.00
2. ด้านทักษะการบริหารงาน	.67 ถึง 1.00
2.1 ทักษะการวางแผนและการประสานงาน	.67 ถึง 1.00
2.2 ทักษะการบริหารทีมงาน	.83 ถึง 1.00
2.3 ทักษะการให้บริการและแก้ไขปัญหา	.83 ถึง 1.00
3. ด้านบุคลิกภาพในการทำงาน	.83 ถึง 1.00
3.1 ความหนักแน่นและเป็นธรรม	.83 ถึง 1.00
3.2 ความรับผิดชอบและการคำนึงถึงผู้อื่น	1.00
3.3 ความกล้าหาญ	1.00
3.4 การประนีประนอม	.83 ถึง 1.00
4. ภาวะผู้นำ	.67 ถึง 1.00
รวมทั้งฉบับ	.67 ถึง 1.00

จากตารางที่ 2 พบว่าเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาอยู่ระหว่าง .67 ถึง 1.00 แสดงว่าเครื่องมือวัดมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เมื่อ

พิจารณาจากค่าสัดส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเปรียบเทียบกับนิยามที่กำหนด ให้มีค่า 0.5 ขึ้นไป

1.1.1 ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ของเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้จัดการร้าน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่

เครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่	λ	Factor Loading
1. ด้านความรู้ความสามารถ	5.788	.24 ถึง .72
2. ด้านทักษะการบริหารงาน	8.903	.40 ถึง .65
2.1 ทักษะการวางแผนและการประสานงาน	-	.43 ถึง .65
2.2 ทักษะการบริหารทีมงาน	-	.40 ถึง .62
2.3 ทักษะการให้บริการและแก้ไขปัญหา	-	.40 ถึง .64
3. ด้านบุคลิกภาพในการทำงาน	7.786	.33 ถึง .75
3.1 ความหนักแน่นและเป็นธรรม	-	.43 ถึง .75
3.2 ความรับผิดชอบและการคำนึงถึงผู้อื่น	-	.33 ถึง .70
3.3 ความกล้าหาญ	-	.41 ถึง .64
3.4 การประนีประนอม	-	.45 ถึง .50
4. ภาวะผู้นำ	6.661	.41 ถึง .52
รวมทั้งฉบับ		.24 ถึง .75

จากตารางที่ 3 พบว่าเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ โดยมีค่าความแปรปรวนในการอธิบายได้ร้อยละ 65.55 มีค่า ไอเกนส์ (λ) อยู่ระหว่าง 5.788 ถึง 8.903 และมีค่า Factor Loading อยู่ระหว่าง .24 ถึง .75 แสดงว่าเครื่องมือวัดมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง เมื่อพิจารณา

จากค่าไอเกนมากกว่า หรือเท่ากับ 1.00 ขึ้นไป และ Factor Loading ให้มีค่า ตั้งแต่ .2 ขึ้นไป

1.1.2 ค่าความเที่ยงตรงเชิงสภาพ ของเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านระหว่างค่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าความเที่ยงตรงเชิงสภาพของเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่

เครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r)
1. ด้านความรู้ความสามารถ	.67**
2. ด้านทักษะการบริหารงาน	.63**
2.1 ทักษะการวางแผนและการประสานงาน	.61**
2.2 ทักษะการบริหารทีมงาน	.63**
2.3 ทักษะการให้บริการและแก้ไขปัญหา	.58**
3. ด้านบุคลิกภาพในการทำงาน	.74**
3.1 ความหนักแน่นและเป็นธรรม	.70**
3.2 ความรับผิดชอบและการคำนึงถึงผู้อื่น	.67**
3.3 ความกล้าหาญ	.74**
3.4 การประนีประนอม	.56**
4. ภาวะผู้นำ	.59**
รวมทั้งฉบับ	.73**

** มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่าเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันอยู่ระหว่าง .59

ถึง .74 แสดงว่าเครื่องมือวัดมีความเที่ยงตรงเชิงสภาพอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (บุญธรรม จิตต์อนันต์, 2540)

1.1.3 ค่าอำนาจจำแนก ของเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้าน ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าอำนาจจำแนกของเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของ

เครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่	ค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation)
1. ด้านความรู้ความสามารถ	.40** ถึง .78**
2. ด้านทักษะการบริหารงาน	.60** ถึง .77**
2.1 ทักษะการวางแผนและการประสานงาน	.63** ถึง .77**
2.2 ทักษะการบริหารทีมงาน	.60** ถึง .74**
2.3 ทักษะการให้บริการและแก้ไขปัญหา	.63** ถึง .75**
3. ด้านบุคลิกภาพในการทำงาน	.51** ถึง .79**
3.1 ความหนักแน่นและเป็นธรรม	.51** ถึง .79**
3.2 ความรับผิดชอบและการคำนึงถึงผู้อื่น	.54** ถึง .77**
3.3 ความกล้าหาญ	.63** ถึง .75**
3.4 การประนีประนอม	.65** ถึง .72**
4. ภาวะผู้นำ	.54** ถึง .70**
รวมทั้งฉบับ	.40** ถึง .78**

** มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 พบว่าเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ มีค่าความสัมพันธ์ รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) ระหว่าง .40 ถึง .78 แสดงว่าเครื่องมือวัด

มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในระดับปานกลาง (บุญธรรม จิตต์อนันต์, 2540)

1.1.4 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่

เครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach
1. ด้านความรู้ความสามารถ	.957
2. ด้านทักษะการบริหารงาน	.977
2.1 ทักษะการวางแผนและการประสานงาน	.953
2.2 ทักษะการบริหารทีมงาน	.953
2.3 ทักษะการให้บริการและแก้ไขปัญหา	.924
3. ด้านบุคลิกภาพในการทำงาน	.976
3.1 ความหนักแน่นและเป็นธรรม	.944
3.2 ความรับผิดชอบและการคำนึงถึงผู้อื่น	.976
3.3 ความกล้าหาญ	.931
3.4 การประนีประนอม	.851
4. ภาวะผู้นำ	.914
รวมทั้งฉบับ	.990

จากตารางที่ 6 พบว่าเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach รายด้านระหว่าง .914 ถึง .976 และโดยรวมทั้งฉบับ .990 แสดงว่า เครื่องมือวัด มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก (บุญธรรม จิตต์อนันต์, 2540)

อภิปรายผลและสรุป

ผลการวิจัยได้เครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่จำนวน 127 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน จำนวน 25 ข้อ ด้านทักษะการบริหารงานจำนวน 46 ข้อ ด้านบุคลิกภาพในการทำงานจำนวน 42 ข้อ และด้านภาวะผู้นำจำนวน 14 ข้อ เครื่องมือวัดมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาอยู่ระหว่าง .67

ถึง 1.00 มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างอยู่ระหว่าง .24 ถึง .75 มีความเที่ยงตรงเชิงสภาพอยู่ระหว่าง .59 ถึง .74 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .40 ถึง .78 และมีความเชื่อมั่นโดยรวมและรายด้านเท่ากับ .99 , .95 , .97 , .97 และ .91 ตามลำดับ จากข้อมูลข้างต้นแสดงว่า เครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อมีความความเที่ยงตรงอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก (บุญธรรม จิตต์อนันต์, 2540)

ข้อเสนอแนะของงานวิจัย

สามารถนำเครื่องมือที่ได้สร้างและพัฒนาไปใช้ในการสำรวจคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในปัจจุบันเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์อันนำไปสู่การพัฒนาผู้จัดการร้านสะดวกซื้อให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้สูงขึ้นต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนบางส่วนจากทุนอุดหนุนการวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ คณะผู้บริหารและบุคลากร

ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณจรูญศักดิ์ ฉวีศักดิ์ ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้วิจัย คุณช่อดาว เมืองพรหม ทีมงานของผู้วิจัยที่ให้ความกำลังใจ และคุณไพฑูรย์ ราพิง ที่สนับสนุนการรวบรวมเก็บข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2555). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 20. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- ธนวรรณ พลวิชัย. (2555). *ทิศทางเศรษฐกิจไทยปี 2555 และแนวโน้มเศรษฐกิจไทยในอนาคต*. สืบค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2555, จาก <http://www.thaigia.com/articleupload/sitedata.html>.
- เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์. (2553). *การศึกษาและพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยใช้การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา*. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญธรรม จิตต่อนันต์. (2540). *การวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปราณีดา ศยามานนท์. (2555). *ปัจจัยขับเคลื่อน “ธุรกิจค้าปลีก” ในปี 2012*. สืบค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2555, จาก <http://news.thaipbs.or.th/node/63232>.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2554). *ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อีเอส แอนด์ จี กราฟฟิค.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การบริหารการค้าปลีก*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมิต สัจฉกร. (2555). *ความสำคัญของ HR ต่อองค์กรเป็นอย่างไร*. สืบค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2555, จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=336&read=true&count=true.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2555). *การบริหารการค้าปลีก*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธนาเพรส.
- สันติธร ภูริภักดี. (2555). *กลยุทธ์การตลาดเพื่อการแข่งขันสำหรับธุรกิจค้าปลีก Competitive Marketing Strategies for Retailing Business*. สืบค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2555, จาก www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/july.../aw31.pdf.html.
- ASTV ผู้จัดการออนไลน์. (2555). *“เซเว่นฯ” ลดเสียงนึ่งน้ำถล่ม ผุดดีซีกระจายยุทธ-เปลี่ยนวัสดุ*. สืบค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2555, จาก <http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9550000075682>.
- Best, John W. (1977). *Research in Education*. 3rded. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.



Ms. Raweewan Leksrisakul received her Bachelor degree of Science (Food Science and Technology) in years 2003 and graduated Master degree of Arts (Industrial and Organizational Psychology) in year 2007 from King Mongkut's University of Technology North Bangkok. She is currently studying Ph.D in Philosophy (Industrial and Organizational Psychology) at King Mongkut's University of Technology North Bangkok. Meanwhile, she is taking the position of Senior Officer, department of Talent & Leadership Development, Corporate Human Resources-Strategic & System Division in CP ALL Public Company Limited.



Assoc.Prof.Dr.Manop Chunin.

- Ph.D. (Psychology) University of New South Wales
 - Master of Arts (MA) in Industrial and Organizational Psychology. Thammasat University.
 - Bachelor of Education (B.Ed.) degree at Chulalongkorn University.
- Associate professor Department of Humanities. Industrial and Organizational Psychology. King Mongkut's University of Technology North Bangkok.



Assistant Prof Dr. Pinkanok Wongpinpech

- Doctor of Science degree (The Behavioral Science). Srinakharinwirot University
- Master's degree in public and private management. National Institute of Development Administration.
- Bachelor's degree in Political Science (Sociology and Anthropology) Chulalongkorn University.

Assistant Professor. Department of Humanities. Industrial and Organizational Psychology. King Mongkut's University of Technology North Bangkok.



Dr. Rachan Boonthima

- Doctor of Science degree (Evaluation Methodology). Srinakharinwirot University
- Lecturer, Department of Educational and Psychological Testing. Srinakharinwirot University.