

Using Single and Multiple Informant Research Designs to Address Common Method Variance Problem in Work Team Research

Karun Pratoom¹

Received: December 16, 2021 – Revised: November 15, 2022 – Accepted: November 28, 2022

Abstract

A multiple-informant approach is typically recommended to address the problem of common method variance (CMV) in cross-sectional and single-level designs, but this approach is seldom empirically tested in work team research. Therefore, this study aims to assess the relative benefits of single- versus multiple-informant designs in terms of resolving CMV bias in work team research. Data from 1,991 participants in 176 bank branch teams in Northeast Thailand were analyzed using the confirmatory factor analysis-multitrait-multimethod model. The results indicate that when employing a different array of measurement scales, a multiple-informant survey (design 1) provides little incremental value compared to a single-informant survey in terms of reducing the threat of CMV bias. This paper concludes by offering guidelines to assist work team researchers in deciding whether and how to apply a multiple-informant survey approach.

Keywords: Common Method Variance, Single- and Multiple-Informant Research Designs, Team Leadership, Team Cohesion, Team Performance

¹ Corresponding Author,
Faculty of Accounting and Management, Mahasarakham University, Mahasarakham, 44150,
Thailand. karun.p@mbs.msu.ac.th

การใช้แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคน ในการจัดการกับปัญหาความแปรปรวนจาก คุณลักษณะร่วมของวิธีการวัดในงานวิจัยทีมงาน

การุณย์ ประทุม¹

รับต้นฉบับ : 16 ธันวาคม 2564 – รับแก้ไข : 15 พฤศจิกายน 2565 – ตอบรับตีพิมพ์ : 28 พฤศจิกายน 2565

บทคัดย่อ

แม้ว่าแนวคิดผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคนมักถูกเสนอให้ใช้เป็นวิธีการในการจัดการกับปัญหาความแปรปรวนจากคุณลักษณะร่วมของวิธีการวัดในแบบวิจัยภาคตัดขวางที่ทำการวิเคราะห์ระดับเดียว แต่มีการศึกษาเชิงประจักษ์น้อยมากที่ทำการทดสอบประสิทธิภาพของข้อเสนอแนะนี้ในงานวิจัยทีมงาน ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินประโยชน์เชิงเปรียบเทียบระหว่างแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคนต่อการแก้ไขปัญหาคอขวดที่เกิดจากความแปรปรวนจากคุณลักษณะร่วมของวิธีการวัดในงานวิจัยทีมงาน โดยนำข้อมูลจากผู้เข้าร่วมวิจัย 1,991 คน ใน 176 ทีมสาขาธนาคาร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มาวิเคราะห์หาค่าประจักษ์เชิงยืนยันแบบจำลองพหุลักษณะ-พหุวิธี ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า เมื่อใช้มาตรวัดที่แตกต่างกันในการวัดตัวแปรที่แตกต่างกัน แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคน (แบบ 1) มีประโยชน์ในการลดความเอนเอียงที่เกิดจากความแปรปรวนจากคุณลักษณะร่วมของวิธีการวัดเพิ่มขึ้นจากการสำรวจผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวน้อยมาก บทสรุปของการศึกษาครั้งนี้ ได้ให้แนวทางสำหรับนักวิจัยทีมงานนำไปใช้เพื่อตัดสินใจว่าควรทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคนหรือไม่ อย่างไร

คำสำคัญ : ความแปรปรวนจากคุณลักษณะร่วมของผู้ตอบ, แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคน, ภาวะผู้นำทีม, ความเหนียวแน่นภายในทีม, ผลการปฏิบัติงานของทีม

¹ ผู้รับผิดชอบบทความหลัก,

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม 44150, karun.p@mbs.msu.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัญหาความแปรปรวนจากคุณลักษณะร่วมของวิธีการวัด (common method variance: CMV) ที่มีสาเหตุมาจากคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลหลัก สามารถบั่นทอนความเที่ยงตรง (validity) ของผลการวิจัยเชิงสำรวจภาคตัดขวาง (cross-sectional survey) ได้ เนื่องจากทำให้เกิดความสัมพันธ์เทียม (spurious relationship) ระหว่างตัวแปรทั้งลักษณะสูงกว่าหรือต่ำกว่าค่าที่แท้จริง ส่งผลให้ความสามารถในการอนุมานความเป็นสาเหตุและผลลัพธ์ (causal inference) ของผลการวิจัยเกิดความแม่นยำลดน้อยลง (Rindfleisch et al., 2008) เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิด CMV ดังกล่าวนี้นักวิจัยจำนวนมากจึงเลือกที่จะใช้แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคน (multiple informant research designs) ทั้งการเก็บข้อมูลตัวแปรทั้งหมดโดยใช้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเดียวกันแต่จำนวนหลายคนในแต่ละหน่วยการวิเคราะห์ (unit of analysis) (แบบที่ 1) และการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวแปรสาเหตุแยกออกจากผลลัพธ์ โดยใช้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่แตกต่างกันที่อยู่ในหน่วยการวิเคราะห์เดียวกัน (แบบที่ 2) (Bou-Llusar et al., 2016) อย่างไรก็ตามการประยุกต์ใช้แบบวิจัยนี้ นักวิจัยมักต้องประสบกับปัญหาอำนาจการทดสอบ (power of test) ที่ลดลงจากหน่วยการวิเคราะห์ที่ลดลง เนื่องจากการไม่ตอบแบบสำรวจของผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือมีเพียงผู้ให้ข้อมูลบางคนเท่านั้นที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษาได้ รวมถึงปัญหาค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น และระยะเวลาในการเก็บข้อมูลที่ยาวนานมากขึ้น (Li & Li, 2009) ด้วยเหตุนี้ นักวิจัยอีกส่วนหนึ่งจึงยังคงใช้แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียว (single informant research designs)

ขณะที่แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคนได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น นักวิจัยหลายท่านชี้ให้เห็นว่า การเพิ่มจำนวนผู้ให้ข้อมูลที่ไม่มีความรู้และประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับตัวแปรนั้น ๆ อย่างแท้จริงไม่ได้ช่วยให้ความคลาดเคลื่อนในการวัดและ CMV ลดน้อยลง (เช่น Huselid & Backer, 2000) และการวิจัยของ Bou-Llusar et al. (2016) พบว่า แม้ว่าแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคนแบบที่ 1 จะสามารถช่วยเพิ่มความเชื่อมั่น (reliability) ในการวัดได้ดี แต่ก็มีประโยชน์น้อยในการควบคุม CMV เมื่อเปรียบเทียบกับแบบที่ 2 อย่างไรก็ตาม ยังมีงานวิจัยน้อยมากที่ทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคนแบบที่ 1 ต่อการควบคุมปัญหา CMV นอกจากนี้ แม้ว่าการวิจัยที่มีอยู่ส่วนใหญ่จะแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ในการลดความคลาดเคลื่อนในการวัด (measurement errors) ของแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคน แต่ก็มิได้แยก CMV ออกจากความคลาดเคลื่อนในการวัด (เช่น Wright et al., 2001) เฉพาะอย่างยิ่งส่วนใหญ่เป็นการวิจัยภายใต้บริบทองค์การที่มีโครงสร้างซับซ้อนและพนักงานจำนวนมาก ขณะที่ในบริบทของการวิจัยทีมงาน ซึ่งมักมีจำนวนสมาชิก 4 ถึง 20 คน ที่มีปฏิสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและทำงานร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด แนวโน้มการเกิดความแตกต่างอย่างเป็นระบบในคำตอบ (CMV) จากความแตกต่างในความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับตัวแปรระหว่างผู้ให้ข้อมูลจึงมีน้อยกว่า การประยุกต์ใช้ผลงานวิจัยดังกล่าวเพื่อการออกแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคนในบริบทของการวิจัยทีมงาน จึงอาจมีข้อจำกัดและทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินการวิจัยลดน้อยลง

เพื่อเป็นเติมเต็มผลการวิจัยที่มีอยู่ดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจประเมินประโยชน์เชิงเปรียบเทียบระหว่างแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคนต่อการลดปัญหา CMV ภายใต้

เงื่อนไขการใช้รูปแบบมาตรวัดที่แตกต่างกันในการวัดตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งเป็นวิธีลด CMV จากรูปแบบการตอบของผู้ให้ข้อมูล (Lindell & Whitney, 2001; Podsakoff et al., 2003) ที่สามารถนำไปปรับใช้ได้ง่ายที่สุดกับวิธีการที่นักวิจัยทีมงานใช้กันอยู่แล้วในปัจจุบัน โดยนำภาวะผู้นำมุ่งงานและมุ่งคน (task- and person-focused leadership) ความเหนียวแน่นภายในทีม (team cohesion) และผลการปฏิบัติงานของทีม (team performance) มาเป็นตัวอย่างการศึกษา เนื่องจาก การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (meta-analysis) ของ Ceri-Booms et al. (2017) และ Gully et al. (1995) สะท้อนให้เห็นว่า ชุดตัวแปรเหล่านี้ มักถูกนำมาศึกษาความสัมพันธ์กัน โดยใช้ข้อมูลทั้งจากผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียว (หัวหน้าทีม) และหลายคน (คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสมาชิกทีม) และเนื่องจากจุดมุ่งหมายหลักของผู้วิจัยคือ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เสนอแนะทางเลือกของวิธีการวิจัยทีมงานที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงการจัดการและการพัฒนาองค์การ ผู้วิจัยจึงเลือกทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างทีมบริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นพื้นที่การศึกษาที่ผู้วิจัยมั่นใจว่าจะเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทีมงานได้ขนาดใหญ่เพียงพอต่อการสร้างความเชื่อถือได้ของผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองพหุลักษณะ-พหุวิธี (confirmatory factor analysis-multitrait-multimethod model: CFA-MTMM)

วัตถุประสงค์วิจัย

เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการลดระดับความแปรปรวนจากคุณลักษณะร่วมของวิธีการวัดระหว่างแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคน ที่ใช้รูปแบบมาตรวัดที่แตกต่างกันในการวัดตัวแปรที่แตกต่างกัน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความแปรปรวนจากคุณลักษณะร่วมของวิธีการวัดและแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในทางทฤษฎีการวัด ความแปรปรวนของข้อมูลตัวแปรจะประกอบด้วย 1) ความแปรปรวนของค่าที่แท้จริง (true value) ซึ่งควรมีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 50 ของความแปรปรวนทั้งหมด และ 2) ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนในการวัด แบ่งเป็น 2.1) ความคลาดเคลื่อนอย่างสุ่ม (random error) ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้น และ 2.2) ความคลาดเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (systematic error) ซึ่งเกิดจากวิธีการที่ผู้วิจัยใช้วัดและเก็บข้อมูลตัวแปร ความคลาดเคลื่อนทั้งสองประเภทนี้ สามารถส่งผลให้ความผันแปรร่วมระหว่างตัวแปรซึ่งสะท้อนจากค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เกิดความเอนเอียงในลักษณะที่สูงกว่าหรือต่ำกว่าค่าที่แท้จริงที่มีอยู่ในปรากฏการณ์ได้ (Podsakoff et al., 2003)

CMV เป็นความคลาดเคลื่อนอย่างเป็นระบบที่มีสาเหตุประการหนึ่งมาจากคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวกัน เช่น รูปแบบการตอบในลักษณะการเห็นด้วยกับทุกข้อคำถาม (acquiescence bias หรือ yea-saying) ซึ่งมักมีความสัมพันธ์กับอายุและบุคลิกภาพ การตอบตามความคาดหวังของสังคม (social desirability) ซึ่งเกิดจากเนื้อหาของข้อคำถามมีความเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์หรือภาพลักษณ์ของผู้ให้ข้อมูล หรืออารมณ์และความรู้สึก ณ ขณะที่

การใช้แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคนในการจัดการกับปัญหาความแปรปรวนจากคุณลักษณะร่วมของวิธีการวัดในงานวิจัยทีมงาน

ตอบแบบสอบถาม เป็นต้น (Podsakoff et al., 2003) นอกจากนี้ หากตัวแปรที่ทำการศึกษามีความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การดำเนินงานและพฤติกรรมองค์การที่มีโครงสร้างซับซ้อนและพนักงานจำนวนมาก ความรู้และประสบการณ์ที่ไม่เพียงพอเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษามักเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิด CMV

วิธีการหนึ่งที่อาจช่วยลดความเสี่ยงในการเกิด CMV คือ การใช้แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคน โดยแบ่งเป็น 2 แบบหลักคือ 1) สมาชิกทุกคนหรืออย่างน้อย 3-5 คน ต่อหน่วยการวิเคราะห์ เป็นผู้ให้ข้อมูลตัวแปรทั้งหมด หากคำตอบของผู้ให้ข้อมูลทุกคนภายในหน่วยการวิเคราะห์เดียวกันมีความสอดคล้องกันสูง แบบวิจัยนี้จะทำให้ความคลาดเคลื่อนในการวัดลดลงซึ่งช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในการวัด (Wright et al., 2001) และ 2) สมาชิกบางคนหรือ 3-5 คน ให้ข้อมูลตัวแปรหนึ่ง และสมาชิกคนอื่นหรืออีก 3-5 คน ในหน่วยการวิเคราะห์เดียวกันเป็นผู้ให้ข้อมูลตัวแปรอื่น แบบวิจัยที่ 2 นี้ มีแนวโน้มช่วยลดความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อนในการวัดอย่างเป็นระบบระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ได้ดี ทำให้ความแปรผันร่วมระหว่างตัวแปรได้รับผลกระทบจาก CMV น้อยที่สุด ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ได้จากแบบวิจัยที่ 2 นี้ จึงเหมาะที่จะใช้สำหรับเปรียบเทียบกับแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคนแบบที่ 1 เพื่อช่วยตรวจสอบว่ามี CMV เกิดขึ้นหรือไม่ (Bou-Llusar et al., 2016)

ความแปรปรวนจากคุณลักษณะร่วมของวิธีการวัดและรูปแบบมาตรวัดในแบบสอบถาม

การใช้รูปแบบมาตรวัดเดียว (a single-scale format) วัดตัวแปรทั้งหมดเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่อาจทำให้เกิด CMV เพิ่มขึ้น เช่น การวัดทั้งตัวแปรทั้งหมดด้วยมาตรวัด 5 ระดับ ที่มีคำขยายความตัวเลข (common-scale anchors) จาก “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ถึง “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ตามรูปแบบของลิเคิร์ท เนื่องจาก การตอบข้อคำถามที่มีมาตรวัดแบบเดียวกันซ้ำ ๆ จะลดกระบวนการคิดไตร่ตรองของผู้ตอบ และส่งเสริมให้เกิดการเลือกคำตอบเหมือนเดิมหรือใกล้เคียง โดยไม่มีความสัมพันธ์กับเนื้อหาข้อคำถาม เป็นต้น ตรงกันข้าม ความแตกต่างของระดับมาตรวัด (scale points) คำคุณศัพท์ขยายความตัวเลขระดับมาตรวัด (anchor labels) และวิธีการเลือกคำตอบจะช่วยกระตุ้นให้ผู้ตอบรับรู้ถึงความแตกต่างของข้อคำถามและใช้ความคิดในการตัดสินใจเลือกคำตอบมากขึ้น ทำให้รูปแบบการตอบแบบเส้นตรงเกิดขึ้นน้อยลง (Lindell & Whitney, 2001) ผลงานวิจัยของ Rindfleisch et al. (2008) สนับสนุนการใช้วิธีการนี้ เพื่อควบคุมระดับ CMV ในงานวิจัยสำรวจภาคตัดขวาง เนื่องจาก เป็นวิธีการที่ไม่ทำให้ค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเก็บข้อมูลของนักวิจัยเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จึงได้นำวิธีการนี้มาทำศึกษาประโยชน์ในการลด CMV ร่วมด้วย

ภาวะผู้นำทีม ความเหนียวแน่นภายในทีม และผลการปฏิบัติงานของทีม

ตามทฤษฎีเชิงพลวัตภาวะผู้นำทีม (a dynamic theory of team leadership) พฤติกรรมเชิงบทบาทของหัวหน้าทีมเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของทีมผ่านความเหนียวแน่นภายในทีม ซึ่งเป็นสภาวะปรากฏการณ์ (emergent states) ที่แปรเปลี่ยนระดับไปตามรูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม (Kozlowski et al., 1996) แนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยหลายเรื่อง ทำให้ชุดตัวแปรเหล่านี้มีความเหมาะสมนำมาใช้เป็นตัวอย่างตัวแปรในงานวิจัยทีมงาน เนื่องจาก สามารถมั่นใจได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ปรากฏในข้อมูล

น่าจะเกิดจากคุณลักษณะของตัวแปรมากกว่าเป็นความสัมพันธ์เทียมที่เกิดจาก CMV (Rindfleisch et al., 2008) นอกจากนี้ ภายใต้อัตถักเบี่ยงเบนที่ต่ำ สมาชิกทีมทุกคนภายในทีมมีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับทีมงานใกล้เคียงกัน ข้อมูลจากหัวหน้าทีมจึงสะท้อนถึงค่าที่แท้จริงของตัวแปรได้อย่างเชื่อถือได้ (Gully et al., 2002) ดังนั้น งานวิจัยส่วนหนึ่งจึงทำการนิยามตัวแปรเหล่านี้ในระดับทีม โดยใช้ข้อมูลจากหัวหน้าทีมเพียงคนเดียว ตามแนวคิดแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียว (Ceri-Booms et al., 2017; Gully et al., 1995) อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่ทำการทดสอบว่า การใช้ข้อมูลภาวะผู้นำทีม ความเหนียวแน่นภายในทีม และผลการปฏิบัติงานของทีมที่ได้จากหัวหน้าทีมและจากกลุ่มสมาชิกทีมในการนิยามตัวแปรเหล่านี้ในระดับทีมงาน ทำให้เกิด CMV ที่แตกต่างกันในระดับที่ทำให้ข้อสรุปของผลการวิจัยเกิดการเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ ผู้วิจัยจึงนำชุดตัวแปรเหล่านี้เข้ามาทำการศึกษาคั้งนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

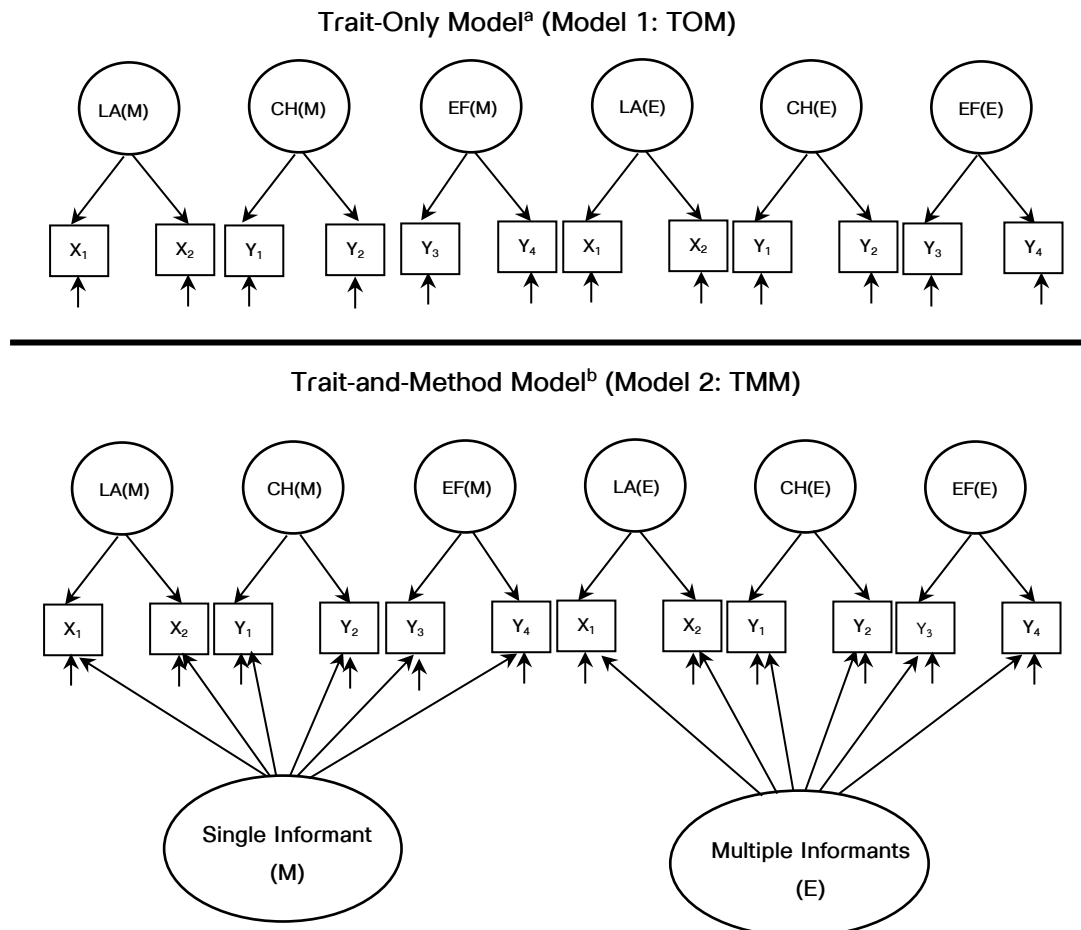
การประเมินระดับ CMV ที่เกิดขึ้นในชุดข้อมูลแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคน ผู้วิจัยประยุกต์ใช้วิธีการของ Doty and Glick (1998) โดยการวิเคราะห์ CFA และเปรียบเทียบความกลมกลืนของแบบจำลองที่มีเพียงคุณลักษณะ (ตัวแปร) เป็นโครงสร้างแฝง (trait-only model: TOM) กับแบบจำลองที่มีทั้งคุณลักษณะและวิธีการวัด (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคน) เป็นโครงสร้างแฝง (trait-and-method model: TMM) ซึ่งช่วยแยก CMV ออกจากความแปรปรวนที่เกิดจากคุณลักษณะและความคลาดเคลื่อนอย่างสุ่ม (แสดงดังภาพ 1) หากแบบจำลอง TMM มีความกลมกลืนกับข้อมูลดีกว่า แสดงว่า มี CMV เกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยความแตกต่างในสัดส่วน CMV ระหว่างข้อมูลของผู้จัดการสาขาและของกลุ่มพนักงานสาขาที่น้อยกว่าร้อยละ 10 (Rindfleisch et al., 2008) และความแตกต่างเฉลี่ยของค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลอง TOM และ TMM ที่น้อยกว่า 0.15 (Malhotra et al., 2006) จะสนับสนุนว่าการเก็บข้อมูลตัวแปรทั้งหมดโดยใช้แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคน แบบที่ 1 มีประโยชน์ในการลดปัญหา CMV ไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ เป็นทีมบริการทางการเงิน จำนวน 1,714 ทีม ซึ่งเป็นสาขาของธนาคารในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งเป็นสาขาธนาคารพาณิชย์ จำนวน 963 ทีม (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558) และสาขาของธนาคารเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง จำนวน 751 ทีม (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2558; ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2558; ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2558; ธนาคารออมสิน, 2558) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้นไว้เท่ากับ 250 ทีม เพื่อให้เพียงพอต่อการวิเคราะห์ CFA-MTMM (Homburg et al., 2012) ผู้วิจัยใช้สาขาทั้งหมดของทุกธนาคารในแต่ละจังหวัดเป็นหน่วยในการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) และเพื่อเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยซึ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจและสาขาการบัญชี ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาวิทยาระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจกับผู้วิจัย ได้โทรศัพท์ติดต่อกับผู้จัดการสาขานาคารที่ทำการสุ่มได้เพื่อแนะนำตัว แจ้งวัตถุประสงค์ในการวิจัย สิทธิของผู้ตอบ และการรักษาความลับของข้อมูล

การใช้แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคนในการจัดการกับปัญหาความแปรปรวนจากคุณลักษณะร่วมของวิธีการวัดในงานวิจัยทีมงาน

จากนั้นจึงสอบถามความสมัครใจก่อนจัดส่งแบบสอบถามไปยังสาขาธนาคารทางไปรษณีย์ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีคำตอบสมบูรณ์กลับคืนมาทางไปรษณีย์เพียง 176 สาขา รวมกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 2,167 คน แบ่งเป็น ผู้จัดการสาขา 176 คน และพนักงานสาขา 1,991 คน



ภาพ 1 โครงสร้างแบบจำลองสำหรับการประเมิน CMV

หมายเหตุ E และ M แทน การวัดตัวแปรจากข้อมูลของกลุ่มพนักงาน และของผู้จัดการสาขา ตามลำดับ LA แทน ภาวะผู้นำทีม CH แทน ความเหนียวแน่นภายในทีม EF แทน ผลการปฏิบัติงานของทีม^a ทุกโครงสร้างแฝงคุณลักษณะมีความสัมพันธ์กันและแสดงเพียงสองตัวแปรสังเกต เพื่อเป็นตัวอย่าง ตัวแปรสังเกตจริงของแต่ละโครงสร้างแฝงมีจำนวน 3 ถึง 6 ตัวแปรสังเกต^b ทุกโครงสร้างแฝงคุณลักษณะและวิธีการวัดมีความสัมพันธ์กัน แต่โครงสร้างแฝงคุณลักษณะและโครงสร้างแฝงวิธีการวัดไม่มีความสัมพันธ์กัน

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบและสาขา ธนาคารเป็นแบบตรวจสอบเลือกรายการ 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประเภทธนาคาร และจังหวัดที่ตั้งของสาขา และเป็นแบบเขียนคำตอบ 2 ข้อ คือ ประสิทธิภาพในงาน และจำนวนพนักงานในสาขา และตอนที่ 2 คำถามที่ใช้วัดตัวแปรหลัก โดยใช้รูปแบบมาตรวัด 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) รูปแบบของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยใช้มาตรวัด 6 ระดับกำกับด้วยคำอธิบายมาตรวัด จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (6) 2) มาตรวัด

ตัวเลข (numerical scale) โดยการกรอกตัวเลข 1 (ไม่เป็นจริงเลย) ถึง 6 (เป็นจริงมากที่สุด) ในช่องว่างที่กำหนดไว้หลังข้อความ และ 3) มาตรฐานรายการประมาณค่าด้วยตัวเลข (numerical rating list scale) โดยให้วงกลมหรือกากบาทรอบตัวเลข 1 (ต่ำสุด) ถึง 4 (สูงสุด) ด้านหลังแต่ละข้อความ รายละเอียดดังนี้

1) ตัวแปรสาเหตุ ได้แก่ ภาวะผู้นำ แบ่งเป็น 1.1) ภาวะผู้นำมุ่งงาน หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งส่งเสริมความเข้าใจของผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และวิธีการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ของทีม และ 1.2) ภาวะผู้นำมุ่งคน หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา โดยทำการวัดด้วยข้อความ 12 ข้อ ที่ปรับจากแบบวัดของ Stogdill (1963) 6 ข้อ ปรับจากมาตรวัดย่อยพฤติกรรมมุ่งงาน (initiating structure subscale) ใช้วัดภาวะผู้นำมุ่งงาน และอีก 6 ข้อ ปรับจากมาตรวัดย่อยพฤติกรรมมุ่งคน (consideration subscale) ใช้วัดภาวะผู้นำมุ่งคน ผู้วิจัยให้ผู้จัดการและพนักงานสาขาทุกคนประเมินภาวะผู้นำทั้งสองด้านนี้บนมาตรวัดของลิเคิร์ท 6 ระดับ ตัวอย่างข้อความวัดภาวะผู้นำมุ่งงาน เช่น ท่าน (ผู้จัดการสาขาของท่าน) กำหนดเป้าหมายการทำงานและติดตามผลงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด เป็นต้น และวัดภาวะผู้นำมุ่งคน เช่น ท่าน (ผู้จัดการสาขาของท่าน) ส่งเสริมและให้กำลังใจพนักงานในการฝึกฝนและพัฒนาตนเอง เป็นต้น

2) ตัวแปรคั่นกลาง (mediator) ได้แก่ ความเหนียวแน่นภายในทีม หมายถึง ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันและความต้องการทำงานร่วมกันต่อไประหว่างสมาชิกทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม วัดด้วยคำถาม 5 ข้อ ที่ปรับจาก Tekleab et al. (2009) โดยผู้จัดการและพนักงานสาขาประเมินความเหนียวแน่นภายในทีม ด้วยการกรอกตัวเลข 6 ระดับ ลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ ตัวอย่างข้อความ เช่น พนักงานในสาขานาครแห่งนี้ พุดคุยกันด้วยความไว้วางใจกันเกี่ยวกับปัญหาการทำงานของตนเอง เพื่อขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3) ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของทีม หมายถึง การบรรลุเป้าหมายด้านผลลัพธ์ของทีมที่เกิดจากการทำงานร่วมกันเป็นทีมทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ วัดด้วยคำถาม 3 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยให้ผู้จัดการและพนักงานสาขาประเมินผลการปฏิบัติงานของสาขาตนเองในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา เปรียบเทียบกับสาขานาครคู่แข่งหลักที่อยู่ในพื้นที่เดียวกัน โดยวงกลมรอบตัวเลข 4 ระดับ จากต่ำสุด (1) ถึง สูงสุด (4) ประกอบด้วย 3.1) การเติบโตของยอดเงินรับฝาก สินเชื่อ และ/หรือยอดขายผลิตภัณฑ์ 3.2) อัตราการออกจากงานของพนักงานโดยเฉลี่ยต่อปี และ 3.3) ภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการในสายตาของลูกค้า

ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิด CMV จากการเรียงลำดับชุดข้อความตามเส้นทางอิทธิพลเชิงทฤษฎี (Podsakoff et al., 2003) ผู้วิจัยจึงเรียงลำดับชุดข้อความเริ่มต้นจากข้อความวัดผลการปฏิบัติงานของทีม ไปยัง ความเหนียวแน่นภายในทีม และภาวะผู้นำทีม ตามลำดับ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวัด ประกอบด้วย 1) ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยการทดลองใช้แบบสอบถามกับผู้จัดการสาขา จำนวน 3 คน และพนักงานสาขา จำนวนสาขาละ 3 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยในแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ขอให้ผู้จัดการสาขาและพนักงานสาขาประเมินระดับความมั่นใจในการตอบคำถามแต่ละข้อภายใต้ตัวเลือก 3 ระดับคือ มาก ปานกลาง น้อย ซึ่งพบว่า ค่าเฉลี่ยความมั่นใจในการตอบอยู่ใน

การใช้แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคนในการจัดการกับปัญหาความแปรปรวนจากคุณลักษณะร่วมของวิธีการวัดในงานวิจัยทีมงาน

ระดับมากทุกข้อคำถาม หลังตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ตอบ เพื่อประเมินว่าข้อคำถามทุกข้อสะท้อนความเป็นจริงของสถานการณ์ในงานของสาขาธนาคาร รวมถึงมีความเข้าใจเนื้อหาในข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์หรือไม่ อย่างไร จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำการปรับประโยคของข้อคำถามบางข้อ และ 2) ความเที่ยงตรงเชิงเอกนัยและเชิงจำแนก (convergent and discriminant validity) ของแบบจำลองการวัด ความเที่ยงตรงเชิงเอกนัยประเมินจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (standardized factor loading) และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (average variance extracted: AVE) จากการวิเคราะห์ CFA ที่มากกว่า .50 และความเที่ยงตรงเชิงจำแนกประเมินจากค่า AVE ที่มากกว่ากำลังสองของค่าความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างแฝงนั้น ๆ กับโครงสร้างแฝงอื่น ๆ (Hair et al., 2019)

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมือวัด ประกอบด้วย 1) ความสอดคล้องภายใน (internal consistency) ประเมินจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ที่มากกว่า .70 และ 2) กรณีใช้ข้อมูลรวมของกลุ่มพนักงานสาขา ผู้วิจัยทำการประเมินความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมิน (interrater reliability) จากค่าความสัมพันธ์ภายในชั้นประเภทที่ 1 (intraclass correlation: ICC(1)) ที่มีค่ามากกว่า .20 และประเภทที่ 2 (intraclass correlation: ICC(2)) ที่มีค่ามากกว่า .70 (Wright et al., 2001)

การประมาณค่าความผันแปรระหว่างหน่วย (estimation of between variation) เพื่อตรวจสอบว่าการใช้ข้อมูลรวมของกลุ่มพนักงานสาขามาเป็นตัวแปรระดับที่มีความเหมาะสมหรือไม่ พิจารณาจากความสอดคล้องภายในกลุ่ม (within-group agreement: rwg.j) ที่มีค่ามากกว่า .70 (James et al., 1984) โดยค่าสถิติ ICC(1) ICC(2) และ rwg.j วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม R ใน nlme Package ตามวิธีการของ Bliese (2009)

สำหรับการประเมินความแตกต่างของระดับความผันแปรรวม ผู้วิจัยประยุกต์ใช้วิธีการของ Rindfleisch et al. (2008) โดยพิจารณาจากการมีนัยสำคัญทางสถิติและระดับของค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร รวมถึงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในชุดข้อมูลของผู้จัดการสาขาและของกลุ่มพนักงานสาขาว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือไม่

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างทีมงาน 176 ทีม ส่วนใหญ่เป็นทีมบริการของสาขาของธนาคารพาณิชย์ (ร้อยละ 59.66) ในจังหวัดขอนแก่นและนครราชสีมา (ร้อยละ 22.16 และ 11.93 ตามลำดับ) จำนวนพนักงานสาขาเฉลี่ย 13.26 คน ผู้จัดการสาขา จำนวน 176 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.82) อายุ มากกว่า 45 ปี และ 35-45 ปี (ร้อยละ 42.61 และ 34.09 ตามลำดับ) ระดับการศึกษา ปริญญาตรี (ร้อยละ 55.68) ประสบการณ์ในงานเฉลี่ย 16.95 ปี พนักงานสาขา จำนวน 1,991 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 71.02) อายุ 25-35 ปี และ 35-45 ปี (ร้อยละ 53.64 และ 22.80 ตามลำดับ) ระดับการศึกษา ปริญญาตรี (ร้อยละ 78.05) ประสบการณ์ในงานเฉลี่ย 7.36 ปี

ผลการวิเคราะห์ค่า rwg.j พบว่า ชุดข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรทุกชุด มีค่า rwg.j มากกว่า .70 (ดูตาราง 1) แสดงถึงความสอดคล้องกันระหว่างคำตอบของพนักงานภายในสาขา

เดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ การรวมข้อมูลที่ได้จากกลุ่มพนักงานภายในสาขาจึงมีความเหมาะสมนำมาใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทีมงานและมุ่งคน ความเหนียวแน่นภายในทีม และผลการปฏิบัติงานของทีม การตรวจสอบความเชื่อมั่น พบว่า ทุกชุดข้อคำถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาและ ICC(2) มากกว่า .70 อย่างไรก็ตาม ชุดข้อคำถามวัดความเหนียวแน่นภายในทีมและผลการปฏิบัติงานของทีมที่มีค่า ICC(1) ต่ำกว่า .20 (ดูตาราง 1) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การใช้ข้อมูลรวมจากกลุ่มพนักงานสาขาทำให้ได้ค่าเฉลี่ยตัวแปรความเหนียวแน่นภายในทีมและผลการปฏิบัติงานของทีมที่มีความเชื่อมั่นในการวัดสูงกว่าการใช้ข้อมูลจากผู้จัดการสาขาเพียงคนเดียว (Wright et al., 2001)

จากการที่ขนาดกลุ่มตัวอย่างทีมงานในการวิจัยครั้งนี้มีขนาดค่อนข้างเล็ก ($n < 250$) ทำให้การประเมินความกลมกลืนของแบบจำลอง CFA-MTMM เต็มรูป (8 โครงสร้างแฝง 40 ตัวแปรสังเกต) ประสบปัญหาการไม่บรรจบกัน (a non-convergence problem) ระหว่างเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วม (Podsakoff et al., 2003) ผู้วิจัยจึงแก้ปัญหาตามแนวทางของ Rindfleisch et al. (2008) โดยแบ่งการทดสอบออกเป็น 2 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1 การทดสอบแบบจำลองที่มีภาวะผู้นำทีมงานเป็นตัวแปรสาเหตุ และครั้งที่ 2 การทดสอบแบบจำลองที่มีภาวะผู้นำผู้คนเป็นตัวแปรสาเหตุ โดยรวม แบบจำลอง TOM และ TMM จากการทดสอบนี้มีความกลมกลืนกับข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในระดับดี คำนวณหาค่าประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกต (ข้อคำถาม) และค่า AVE ของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่ามากกว่า .50 (ดูตาราง 1) และค่า AVE มากกว่ากำลังสองของค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงนั้น ๆ กับตัวแปรแฝงอื่น ๆ แบบจำลองการวัดของทุกตัวแปรแฝงจึงมีความเที่ยงตรงเชิงเอกนัยและเชิงจำแนก เมื่อเปรียบเทียบความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองพบว่า ค่าสถิติไคสแควร์ของแบบจำลอง TOM สูงกว่าของแบบจำลอง TMM อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ครั้งที่ 1 $\chi^2(23) = 60.76, p < 0.01$; ครั้งที่ 2 $\chi^2(26) = 54.70, p < 0.01$) และดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (standardized root mean square residual: SRMR) ของแบบจำลอง TOM (ครั้งที่ 1 = .06; ครั้งที่ 2 = .05) สูงกว่าของแบบจำลอง TMM (ทั้งสองครั้ง = .04) ขณะที่แบบจำลอง TOM และ TMM มีดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (comparative fit index: CFI) และดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (root mean square error of approximation: RMSEA) เท่ากัน (CFI = .97, RMSEA = .08) แบบจำลอง TMM จึงมีความกลมกลืนมากกว่าแบบจำลอง TOM ซึ่งชี้ให้เห็นว่า มี CMV เกิดขึ้นในชุดข้อมูลผู้จัดการสาขา โดยสัดส่วนเฉลี่ยของความแปรปรวนจากโครงสร้างแฝงคุณลักษณะ วิธีการวัด และความคลาดเคลื่อนอย่างสุ่ม จากการทดสอบทั้งสองครั้งดังกล่าวข้างต้น นำเสนอดังตาราง 1

การใช้แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคนในการจัดการกับปัญหาความแปรปรวนจากคุณลักษณะร่วมของวิธีการวัดในงานวิจัยทีมงาน

ตาราง 1 สัดส่วนความแปรปรวนจากโครงสร้างแฝงคุณลักษณะ วิธีการวัด และความคลาดเคลื่อนอย่างสุ่ม ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ ความสัมพันธ์ภายในชั้น และความเชื่อมั่นของมาตรวัดตัวแปรแฝง

ตัวแปร	Mean (SD)	สัดส่วนความแปรปรวนจาก โครงสร้างแฝง			AVE	ICC(1)	ICC(2)	α (<i>rwg.j</i>)
		Trait	Method	Error				
		Variance	Variance	Variance				
ตัวแปรต้น								
ภาวะผู้นำทีมงาน (M)	4.67 (0.94)	.64 (.70-.87) ^a	.01	.35	.65	-	-	.90
ภาวะผู้นำมุงคน (M)	4.96 (0.86)	.62 (.76-.87)	.06	.32	.68	-	-	.93
ภาวะผู้นำทีมงาน (E)	4.26 (0.57)	.75 (.80-.91)	.02	.23	.75	.32 (.23) ^b	.84 (.77) ^b	.94 (.90)
ภาวะผู้นำมุงคน (E)	4.39 (0.51)	.76 (.79-.93)	.01	.23	.76	.20 (.16)	.74 (.68)	.95 (.88)
ตัวแปรตาม								
ความเหนียวแน่นในทีม(M)	4.94 (0.86)	.67 (.81-.90)	.07	.26	.74	-	-	.93
ผลการปฏิบัติงานของทีม (M)	3.10 (0.60)	.63 (.69-.91)	.13	.23	.62	-	-	.82
ความเหนียวแน่นในทีม (E)	4.56 (0.43)	.70 (.82-.91)	.07	.23	.76	.17 (.13)	.70 (.62)	.94 (.91)
ผลการปฏิบัติงานของทีม (E)	2.89 (0.33)	.73 (.77-.93)	.08	.19	.72	.19 (.15)	.72 (.67)	.88 (.82)
สรุป								
ภาวะผู้นำทีม (M)	-	.63	.04	.33	-	-	-	-
ภาวะผู้นำทีม (E)	-	.76	.01	.23	-	-	-	-
ตัวแปรตาม (M)	-	.65	.10	.25	-	-	-	-
ตัวแปรตาม (E)	-	.71	.08	.21	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		.69	.06	.26				

หมายเหตุ: สัดส่วนของความแปรปรวนที่ถูกอธิบายจากโครงสร้างแฝงคุณลักษณะ และวิธีการวัด คำนวณจากค่าเฉลี่ยของกำลังสองค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของทุกข้อคำถามภายใต้แต่ละโครงสร้างแฝงนั้น ๆ และสัดส่วนที่เหลือถูกกำหนดให้เป็นความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนอย่างสุ่มโดยสัดส่วนของความแปรปรวนที่ถูกอธิบายจากโครงสร้างแฝงและวิธีการวัดเป็นสัดส่วนเฉลี่ยของแบบจำลอง TMM E และ M แทน การวัดตัวแปรจากข้อมูลของกลุ่มพนักงาน และของผู้จัดการสาขา ตามลำดับ
^a ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานในแบบจำลอง TOM ^b ค่า ICC ของคะแนนรวมของทุกข้อคำถามที่วัดตัวแปรนั้น ๆ และตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าเฉลี่ย ICC จากทุกข้อคำถามที่วัดตัวแปรนั้น ๆ

จากตาราง 1 พบว่า โดยเฉลี่ย โครงสร้างแฝงคุณลักษณะอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตได้มากที่สุด ถึงร้อยละ 69 ของความแปรปรวนทั้งหมด ขณะที่โครงสร้างแฝงวิธีการวัดอธิบายได้เพียงร้อยละ 6 ซึ่งน้อยกว่าเกณฑ์ร้อยละ 20 ที่สามารถส่งผลให้เกิดความเอนเอียงของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในระดับที่อาจเปลี่ยนแปลงผลการวิจัยได้ (Doty & Glick, 1998) แม้ว่าข้อมูลรวมจากกลุ่มพนักงานสาขาทำให้โครงสร้างแฝงคุณลักษณะอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตได้เพิ่มมากขึ้นกว่าข้อมูลของผู้จัดการสาขา ร้อยละ 9 และช่วยลดความแปรปรวนจากความ

คลาดเคลื่อนอย่างเป็นระบบและอย่างสุ่มให้น้อยลง ร้อยละ 3 และร้อยละ 7 ตามลำดับ แต่น้อยกว่าร้อยละ 10 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงในแบบจำลอง TOM และ TMM ในตาราง 2 พบว่า มีความแตกต่างกันอยู่ระหว่าง .01 ถึง .07 และแตกต่างกันโดยเฉลี่ยเพียง .02 (น้อยกว่า .15) ซึ่งเป็นระดับความเอนเอียงที่มีโอกาสน้อยในการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงข้อสรุปของผลการวิจัย (Malhotra et al., 2006) ข้อมูลตัวแปรจากผู้จัดการสาขาและจากกลุ่มพนักงานสาขาที่ได้จากการใช้รูปแบบมาตรวัดที่แตกต่างกันวัดตัวแปรที่แตกต่างกันจึงมีความเอนเอียงของค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกิดจากวิธีการวัดในระดับที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและค่าประมาณความเอนเอียงจากวิธีการวัด

ตัวแปรแฝง	TOM ^a	TMM ^a	Common Method Bias ^b
ภาวะผู้นำทีมงาน (M) และความเหนียวแน่นภายในทีม (M,E)	.41	.40	.01
ภาวะผู้นำคน (M) และความเหนียวแน่นภายในทีม (M,E)	.50	.46	.04
ภาวะผู้นำทีมงาน (M) และผลการปฏิบัติงานของทีม (M,E)	.40	.39	.01
ภาวะผู้นำคน (M) และผลการปฏิบัติงานของทีม (M,E)	.44	.38	.06
ภาวะผู้นำทีมงาน (E) และความเหนียวแน่นภายในทีม (M,E)	.28	.33	.05
ภาวะผู้นำคน (E) และความเหนียวแน่นภายในทีม (M,E)	.52	.51	.01
ภาวะผู้นำทีมงาน (E) และผลการปฏิบัติงานของทีม (M,E)	.14	.17	.03
ภาวะผู้นำคน (E) และผลการปฏิบัติงานของทีม (M,E)	.31	.29	.02
ความเหนียวแน่นภายในทีม (M) และผลการปฏิบัติงานของทีม (M,E)	.42	.35	.07
ความเหนียวแน่นภายในทีม (E) และผลการปฏิบัติงานของทีม (M,E)	.35	.32	.03
โดยเฉลี่ย ในชุดข้อมูลผู้จัดการสาขา	.44	.40	.04
โดยเฉลี่ย ในชุดข้อมูลกลุ่มพนักงานสาขา	.32	.33	.01
โดยเฉลี่ยทั้งหมด	.38	.36	.02

หมายเหตุ ^a ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เฉลี่ยระหว่างตัวแปรแฝงในแบบจำลอง TOM และ TMM

^b คำนวณจากความแตกต่างสัมบูรณ์ (absolute difference) ของค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงระหว่างแบบจำลอง TOM และ TMM

E และ M แทน การวัดตัวแปรจากข้อมูลของกลุ่มพนักงาน และของผู้จัดการสาขา ตามลำดับ

จากตาราง 3 พบว่า โดยภาพรวม แบบจำลองที่ทำการประมาณค่าและไม่ประมาณค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุและผลลัพธ์ที่วัดจากข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลักที่แตกต่างกัน มีค่าสถิติไคแอสควร์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งให้เห็นว่า ตัวแปรสาเหตุมีความผันแปรร่วมกับตัวแปรผลลัพธ์ที่วัดจากข้อมูลผู้จัดการสาขาและกลุ่มพนักงานสาขาไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการปรับแก้ความเอนเอียง (bias corrected bootstrap confidence intervals) ที่ 95% จากการทดสอบซ้ำ 3,000 ครั้ง ขนาด 3,000 ตัวอย่าง สำหรับ 1) กรณีตัวแปรสาเหตุและผลลัพธ์ที่วัดจากข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มเดียวกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน ($M = 0.07$, $t(8) = 0.93$, $p > .05$, ช่วงความเชื่อมั่น 95% = -.19 ถึง .06) ซึ่งให้เห็นว่า ความผันแปรร่วมระหว่างภาวะผู้นำ ความเหนียวแน่นภายในทีม และผลการปฏิบัติงานของทีมใน

การใช้แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคนในการจัดการกับปัญหาความแปรปรวนจากคุณลักษณะร่วมของวิธีการวัดในงานวิจัยทีมงาน

ชุดข้อมูลผู้จัดการสาขาและกลุ่มพนักงานสาขา มีระดับไม่แตกต่างกัน แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคนแบบที่ 1 จึงมีประโยชน์น้อยในการลดปัญหา CMV ขณะที่ 2) พบว่า ค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร กรณีใช้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่แตกต่างกัน มีค่าต่ำกว่ากรณีใช้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($M = 0.12$, $t(18) = 2.15$, $p = .05$, ช่วงความเชื่อมั่น 95% = .01 ถึง .23) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคนแบบที่ 2 สามารถควบคุมปัญหา CMV ได้ดีกว่าแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคนแบบที่ 1

ตาราง 3 ความแตกต่างของค่าสถิติไคสแควร์ระหว่างแบบจำลองที่ประมาณค่าและที่กำหนดให้ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุและผลลัพธ์ที่วัดจากข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลักที่แตกต่างกันมีค่าเท่ากัน

Path	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์		$4\chi^2(1)$	Path	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์		$4\chi^2(1)$
	ตัวแปรตาม ^M	ตัวแปรตาม ^E			ตัวแปรตาม ^M	ตัวแปรตาม ^E	
TL(M)→CH	.48*	.39*	0.92	TL(E)→CH	.26*	.31*	0.00
RL(M)→CH	.52*	.50*	2.18	RL(E)→CH	.43*	.63*	11.55**
TL(M)→EF	.45*	.38*	0.22	TL(E)→EF	.07	.22*	2.82
RL(M)→EF	.49*	.41*	0.79	RL(E)→EF	.20*	.43*	7.68**
CH(M)→EF	.42*	.33*	0.35	CH(E)→EF	.27*	.44*	4.59*

หมายเหตุ E และ M แทน การวัดตัวแปรจากข้อมูลของกลุ่มพนักงาน และของผู้จัดการสาขา ตามลำดับ

TL และ RL แทน ภาวะผู้นำทีมงานและมุ่งคน ตามลำดับ CH แทน ความเหนียวแน่นภายในทีม

EF แทน ผลการปฏิบัติงานของทีม * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ ชี้ให้เห็นว่า ข้อมูลตัวแปรทั้งหมดที่ได้จากการใช้แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคน แบบที่ 1 โดยใช้รูปแบบมาตรวัดที่แตกต่างกันในการวัดตัวแปรต่าง ๆ มี CMV เกิดขึ้นในสัดส่วนน้อยและใกล้เคียงกัน อาจเนื่องจาก 1) ทีมงานในการศึกษาครั้งนี้มีขนาดค่อนข้างเล็ก (สมาชิกทีมเฉลี่ย 13 คน) และมีปฏิสัมพันธ์การทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ทำให้หัวหน้าทีม (ผู้จัดการสาขา) และสมาชิกทีม (พนักงานสาขา) มีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นต่อการประเมินและตอบข้อคำถามต่าง ๆ ใกล้เคียงกัน ความแตกต่างอย่างเป็นระบบในคำตอบอันเนื่องมาจากความแตกต่างในตำแหน่งหน้าที่งานภายในทีมจึงมีอยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Wright et al. (2001) พบว่า ระดับ CMV ที่เกิดจากคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลหลัก มีแนวโน้มลดลงตามขนาดของหน่วยการวิเคราะห์ที่เล็กลง และ 2) ความแตกต่างของคุณลักษณะและจำนวนระดับมาตรวัด ค่าคุณศัพท์ขยายความตัวเลขในแต่ละระดับของมาตรวัด รวมถึงวิธีการตอบข้อคำถาม อาจช่วยลดการรับรู้เกี่ยวกับความคล้ายคลึงหรือซ้ำซ้อนกันของเนื้อหาในข้อคำถาม ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ลดการใช้ความคิดอย่างถี่ถ้วนเกี่ยวกับ

เนื้อหาของข้อคำถาม ทำให้ผู้ตอบมีแนวโน้มเลือกคำตอบที่อยู่ในระดับมาตรฐานเดียวกันหรือใกล้เคียงกันตลอดทุกข้อคำถาม เกิดคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง (MacKenzie & Podsakoff, 2012) สอดคล้องกับการวิจัยของ Rindfleisch et al. (2008) พบว่า เมื่อทำการวัดภาคตัดขวางตัวแปรสาเหตุโดยใช้มาตรวัดจำแนกความแตกต่างด้วยความหมายทางภาษา (semantic differential scale) 7 ระดับ และวัดตัวแปรผลลัพธ์ด้วยมาตรวัดของลิเคิร์ท 5 ระดับ ทำให้ CMV เกิดขึ้นในสัดส่วนค่อนข้างต่ำ (12%) เนื่องจากความแตกต่างของรูปแบบมาตรวัดทำให้ผู้ตอบเกิดรูปแบบการตอบที่พยายามรักษาความสอดคล้องของคำตอบในข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรสาเหตุและผลลัพธ์ตามความเชื่อของตนเองน้อยลง ทำให้ความเอนเอียงของคำตอบเกิดขึ้นน้อยลง

อย่างไรก็ตาม การแยกเก็บข้อมูลตัวแปรสาเหตุจากตัวแปรผลลัพธ์โดยใช้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่แตกต่างกัน ตามแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคน แบบที่ 2 สามารถช่วยควบคุมความเอนเอียงของความผันแปรระหว่างตัวแปรจาก CMV ได้ดีกว่าการเก็บข้อมูลตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผลลัพธ์จากผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มเดียวกัน (แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคน แบบที่ 1) เนื่องจากความเอนเอียงของคำตอบที่เกิดจากคุณลักษณะของผู้ตอบไม่ว่าจะเป็นสภาวะชั่วขณะ (transient states) (เช่น อารมณ์) และคุณลักษณะที่ค่อนข้างถาวรเช่น รูปแบบการตอบที่มีแนวโน้มเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับทุกข้อคำถาม หรือการตอบตามความคาดหวังหรือต้องการเป็นที่ชื่นชมของสังคม เป็นต้น เป็นสิ่งที่ยากที่จะทำให้เกิดขึ้นลดน้อยลง ดังที่ผลการวิจัยของ Steenkamp and Baumgartner (1998) พบว่า แม้จะทำการแยกเก็บข้อมูลตัวแปรสาเหตุก่อนตัวแปรผลลัพธ์แล้วก็ตาม (การสำรวจระยะยาว) แต่ CMV ที่เกิดขึ้นจากการใช้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มเดียวกัน ก็ยังคงเกิดขึ้นในระดับสูงไม่แตกต่างจากการเก็บข้อมูลแบบภาคตัดขวาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางเบื้องต้นที่อาจเป็นประโยชน์ต่อนักวิจัยที่ทีมงานสำหรับใช้ประเมินความเหมาะสมของแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อจุดมุ่งหมายในการลด CMV ดังนี้

1) กรณีแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ทำการศึกษามีทฤษฎีและงานวิจัยสนับสนุนชัดเจน แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคน แบบที่ 1 สามารถเป็นทางเลือกที่เหมาะสมได้เนื่องจากแนวคิดในทฤษฎีและงานวิจัยจะช่วยให้องค์กรเห็นแนวทางที่ชัดเจนในการนิยามและการวัดตัวแปรให้เกิดความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความแปรปรวนจากคุณลักษณะของตัวแปรเพิ่มสูงขึ้น หลักเหตุผลในทฤษฎียังช่วยในการอธิบายกลไกที่ตัวแปรสาเหตุทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระดับของตัวแปรผลลัพธ์ ทำให้มั่นใจว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกิดขึ้นไม่ใช่ความสัมพันธ์เทียม อย่างไรก็ตาม หากมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงจำนวนประชากรทีมงานที่ทำการศึกษามีน้อย ทำให้สามารถรับความเสี่ยงเกี่ยวกับการลดลงของขนาดตัวอย่างจากการไม่ตอบแบบสอบถามได้น้อยลง แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียว โดยมีหัวหน้าทีมเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก และใช้รูปแบบมาตรวัดที่แตกต่างกันในการวัดตัวแปรต่าง ๆ อาจเป็นทางเลือกถัดมาที่มีความเหมาะสมสำหรับการควบคุม CMV ขณะที่หากทฤษฎีที่

การใช้แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักคนเดียวและหลายคนในการจัดการกับปัญหาความแปรปรวนจากคุณลักษณะร่วมของวิธีการวัดในงานวิจัยทีมงาน

นำมาใช้อธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาซึ่งอยู่ในขั้นกำลังพัฒนาและมีงานวิจัยค่อนข้างน้อย การแยกเก็บรวบรวมข้อมูลตัวแปรต่าง ๆ ออกจากกันตามแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคน แบบที่ 2 น่าจะเป็นทางเลือกที่ทำให้เกิดความมั่นใจในการควบคุมระดับ CMV และการส่งเสริมความเที่ยงตรงของข้อสรุปวิจัยได้ดีกว่า

2) กรณีมีความเป็นไปได้มากที่คำตอบจะมีความเอนเอียงจากคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูล และ/หรือเนื้อหาในข้อคำถาม ควรใช้แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคน แบบที่ 2 เพื่อลดความต่อเนื่องของรูปแบบการตอบที่มีความเอนเอียง ความเป็นไปได้นี้อาจพิจารณาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น การวัดผลการปฏิบัติงาน (Conway & Lance, 2010) และภาวะผู้นำ (Sarros & Cooper, 2006) ด้วยการให้ผู้บริหารตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มที่จะได้คำตอบที่มีความเอนเอียงไปในทางบวกและเกินความเป็นจริงจากการตอบตามความคาดหวังของสังคม ผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปรเหล่านี้มาศึกษาประสิทธิภาพของแบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคนในการควบคุมปัญหา CMV เป็นต้น ขณะที่การวัดความเหนียวแน่นภายในทีม/กลุ่มไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการตอบที่มีแนวโน้มเห็นด้วยกับทุกข้อคำถาม (Carron et al., 2003) และกลยุทธ์การดำเนินงานหรือพัฒนาทีมงาน ซึ่งเป็นตัวแปรที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลประโยชน์และภาพลักษณ์ของหัวหน้าทีม ความเป็นไปได้ที่คำตอบจะมีความเอนเอียงน่าจะลดน้อยลง (Homburg et al., 2012) กรณีนี้แบบวิจัยผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคน (แบบที่ 1) และคนเดียว ที่ใช้รูปแบบมาตรวัดที่แตกต่างกันในการวัดตัวแปรต่าง ๆ อาจเป็นทางเลือกที่เหมาะสมได้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

แม้ว่าความคล้ายคลึงกัน (homogeneity) ของกลุ่มตัวอย่าง (ทีมงานบริการในอุตสาหกรรมการเงินและการธนาคาร) จะช่วยลดอิทธิพลของปัจจัยด้านความหลากหลายของคุณลักษณะทีมงานที่อาจส่งผลกระทบต่อระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาได้ แต่ก็ทำให้การนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้กับการวิจัยในอนาคตที่ทำการศึกษากับทีมงานประเภทอื่นต้องกระทำด้วยความระมัดระวัง เพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถในการอ้างอิง (generalizability) ของผลการวิจัยครั้งนี้ การวิจัยในอนาคตอาจนำกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ไปทำการศึกษากับทีมงานประเภทอื่นในหลากหลายอุตสาหกรรม โดยอาจนำตัวแปรที่มีระดับความเป็นนามธรรมสูง เช่น บุคลิกภาพทีม และความพึงพอใจของทีม มาศึกษาควบคู่กับตัวแปรที่มีระดับความเป็นรูปธรรมสูง เช่น จำนวนผลงาน และจำนวนลูกค้ารายใหม่ที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้สนับสนุนแนวคิดที่ว่าระดับความเป็นรูปธรรม (levels of objectivity) ของโครงสร้าง (ตัวแปร) ที่สูงขึ้น จะทำให้ CMV มีแนวโน้มเกิดขึ้นน้อยลง (Rindfleisch et al., 2008) โดยพบว่าผลการปฏิบัติงานของทีมซึ่งมีความเป็นรูปธรรมสูงสุดแต่กลับมี CMV เกิดขึ้นในสัดส่วนสูงสุด การศึกษาดังกล่าวนี้น่าจะทำให้ได้ข้อสรุปในประเด็นนี้ชัดเจนมากขึ้น

รายการอ้างอิง

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). สรุปจำนวนรวมสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ.

<https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/FinancialInstitutions/Pages/StatNumberofBranches.aspx>

- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2558). รายงานประจำปี 2558 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. <https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/viewer.php>
- ธนาคารออมสิน. (2558). รายงานประจำปี 2558 ธนาคารออมสิน. <https://www.gsb.or.th/media/2019/07/2558.pdf>.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2558). รายงานประจำปี 2558 ธนาคารอาคารสงเคราะห์. <https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report/>
- ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย. (2558). ติดต่อเรา-ค้นหา. <https://www.ibank.co.th/en/contactus/search>.
- Bliese, P. D. (2009). Multilevel modeling in R: A brief introduction to R, the multilevel package, and the NLME package. Walter Reed Army Institute.
- Bou-Lluisar, J. C., Beltrán-Martín, I., Roca-Puig, V., & Escrig-Tena, A. B., (2016). Single- and multiple-informant research designs to examine the human resource management-performance relationship. *British Journal of Management*, 27(3), 646-668. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12177>
- Carron, A. V., Brawley, L. R., Eys, M. A., Bray, S., Dorsch, K., Estabrooks, P., Hall, C. R., Hardy, J., Hausenblas, H., Madison, R., Paskevich, D., Patterson, M. M., Prapavessis, H., Spink, K. S., & Terry, P. C. (2003). Do individual perceptions of group cohesion reflect shared beliefs? An empirical analysis. *Small Group Research*, 34(4), 468–496.
- Ceri-Booms, M., Curseu, P. L., & Oerlemans, L. A. (2017). Task and person-focused leadership behaviors and team performance: A meta-analysis. *Journal Human Resource Management Review*, 27(8): 178-192. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2016.09.010>
- Conway, J. M., & Lance, C. E. (2010). What reviewers should expect from authors regarding common method bias in organizational research. *Journal of Business and Psychology*, 25, 325-334. <https://doi.org/10.1007/s10869-010-9181-6>
- Doty, D. H., & Glick, W. H. (1998). Common methods bias: Does common methods variance really bias results? *Organizational Research Methods*, 1(4), 374–406. <https://doi.org/10.1177/109442819814002>
- Gully, S. M., Devine, D. J., & Whitney, D. J. (1995). A meta-analysis of cohesion and performance: Effects of level of analysis and task interdependence. *Small Group Research*, 43(6), 702-725. <https://doi.org/10.1177/1046496495264003>
- Gully, S. M., Incalcaterra, K. A., Joshi, A., & Beauen, J. M. (2002). A meta-analysis of team-efficacy, potency, and performance: interdependence and level of analysis as moderators of observed relationships. *The Journal of applied psychology*, 87(5), 819–832. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.5.819>
- Huselid, M. A., & Becker, B. E. (2000). Comment on “Measurement error in research on human resources and firm performance: How much error is there and how does it

- influence effect size estimates?" By Gerhart, Wright, McMahan, and Snell. *Personnel Psychology*, 53(4), 835–854.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Homburg, C., Klarmann, M. & Totzek, D. (2012). Using multi-Informant designs to address key informant and common method bias. In A. Diamantopoulos, W. Fritz, L. Hildebrandt (Eds), *Quantitative Marketing and Marketing Management* (pp. 81-102). Gabler Verlag.
- James, L. R., Demaree, R. G. & Wolf, G. (1984). Estimating within-group interrater reliability with and without response bias. *Journal of Applied Psychology*, 69, 85-98.
- Kozlowski, S. W. J., Gully, S. M., McHugh, P. P., Salas, E. & Cannon-Bowers, J. A. (1996). A dynamic theory of leadership and team effectiveness: Developmental and task contingent leader roles. In G. R. Ferris (Ed.), *Research in Personnel and Human Resource Management* (Vol. 14, pp. 253-305). JAI PRESS INC.
- Li, H., & Li, J. (2009). Top management team conflict and entrepreneurial strategy making in China. *Asia Pacific Journal of Management*, 26(2), 263–283. <https://doi.org/10.1007/s10490-007-9071-2>
- Lindell, M. K., & Whitney, D. J. (2001). Accounting for common method variance in cross-sectional research design. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 114–121. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.114>
- MacKenzie, S. B., & Podsakoff, P. M. (2012). Common method bias in marketing: Causes, mechanisms, and procedural remedies. *Journal of Retailing*, 88, 542-555. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2012.08.001>
- Malhotra, N. K., Kim, S. S., & Patil, A. (2006). Common method variance in IS research: A comparison of alternative approaches and a reanalysis of past research, *Management Science*, 52, 12, 1865-1883. <https://doi.org/10.1287/mnsc.1060.0597>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y. & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
- Rindfleisch, A., Malter, A. J., Ganesan, S. & Moorman, C. (2008). Cross-sectional versus longitudinal survey research: Concepts, findings, and guidelines. *Journal of Marketing Research*, 45(3), 261–279.
- Sarros, J. C., & Cooper, B. K. (2006). Building character: A leadership essential. *Journal of Business and Psychology*, 21(1), 1-22. <https://doi.org/10.1007/s10869-005-9020-3>
- Steenkamp, J. B. E. M., & Baumgartner, H. (1998). Assessing measurement invariance in cross-national consumer research. *Journal of Consumer Research*, 25(1), 78–90.
- Stogdill, R. M. (1963). *Manual for the Leader-Behavior Description Questionnaire-form XII*. The Ohio State University, Bureau of Business Research.

- Tekleab, A. G., Quigley, N. R. & Tesluk, P. E. (2009). A longitudinal study of team conflict, conflict management, cohesion, and team effectiveness. *Group & Organization Management*, 34(2), 170–205. <https://doi.org/10.1177/1059601108331218>
- Weijters, B., Geuens, M., & Schillewaert, N. (2010). The stability of individual response styles. *Psychological Methods*, 15(1), 96–110. <https://doi.org/10.1037/a0018721>
- Wright, P. M., Gardner, T. M., Moynihan, L. M., Park, H. J., Gerhart, B., & Delery, J. E. (2001). Measurement error in research on human resources and firm performance: Additional data and suggestions for future research. *Personnel Psychology*, 54, 875–901. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2001.tb00235.x>

Translated Thai References

- Bank of Thailand. (2015). Summarize the total number of branches of all commercial banks in the system. <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/FinancialInstitutions/Pages/StatNumberofBranches.aspx>.
- Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives. (2015). Annual report 2015 Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives. <https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/viewer.php>.
- Government Savings Bank. (2015). Annual Report 2015 Government Savings Bank. <https://www.gsb.or.th/media/2019/07/2558.pdf>.
- Government Housing Bank. (2015). Annual Report 2015 Government Housing Bank. <https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report/>.
- Islamic Bank of Thailand. (2015). Contact us-Search. <https://www.ibank.co.th/en/contactus/search>.