

## บทที่ 2

### วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา กรอบแนวคิดทฤษฎี และรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแบบสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานสำหรับช่างเทคนิคอุตสาหกรรม ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอเนื้อหาสาระออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

ตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

ตอนที่ 3 คุณลักษณะของช่างเทคนิคอุตสาหกรรม

ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

โดยเนื้อหาแต่ละตอนมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

มีเนื้อหาประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

1. ความหมายของการคัดเลือกบุคคล
2. กระบวนการคัดเลือกบุคคล

#### 1. ความหมายของการคัดเลือกบุคคล

การคัดเลือกบุคคล มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดทิศทางความก้าวหน้าหรือล้มเหลวของหน่วยงานหรือองค์กร เนื่องจากบุคคลเป็นทรัพยากร 1 ใน 4 ทรัพยากรหลัก อันได้แก่ เงินทุน ที่ดิน วัตถุดิบ และทรัพยากรบุคคลหรือแรงงาน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน หรือองค์กรในทุก ๆ ประเภท ไม่ว่าจะหน่วยงานหรือองค์กรนั้นจะมีขนาดใหญ่ หรือเล็กเพียงใดก็ตาม

ถ้าหากมีการจัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรทั้ง 4 ประเภทแล้ว ทรัพยากรบุคคลได้รับการยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญยิ่งกว่าทรัพยากรใด ๆ ทั้งหมด (Meggison, 1968:45) ด้วยเหตุที่ทรัพยากรบุคคลเกิดมาพร้อมกับความสามารถทางสมองหรือสติปัญญา และความสามารถอื่น ๆ อีกหลาย ๆ ด้าน อันก่อให้เกิดการคิด การจัดระบบ ระเบียบ

แบบแผน การปรับปรุง และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ซึ่งทรัพยากรบุคคลสามารถจัดกระทำกับทรัพยากรประเภทอื่น ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานหรือองค์กรต้องการมากที่สุด

ด้วยเหตุที่ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรจัดตั้งหน่วยงานย่อย ๆ ขึ้น คือ ฝ่ายบุคคล/พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการงานบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาและจัดระบบการคัดเลือก บุคคลจนเกิดเป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อนขึ้นทุกขณะ เพื่อให้ได้บุคคลที่มีศักยภาพเหมาะสมกับการทำงาน ทั้งนี้ความซับซ้อนของกระบวนการคัดเลือกบุคคลยังขึ้นอยู่กับความจำเป็น ความต้องการ และกำลังความสามารถของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น

ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน” (personnel selection) ไว้ดังนี้

Meggison (1985) กล่าวถึง การคัดเลือกบุคคลหรือการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานว่าเป็นกระบวนการในทางปฏิบัติ เพื่อคัดเลือกลูกจ้างที่มีศักยภาพสำหรับบรรจุแต่งตั้ง เมื่อหน่วยงานมีความต้องการกำลังคน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (ม.ป.ป. : 265) กล่าวว่า การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องจากการสรรหา และเกี่ยวข้องกับการคาดการณ์และประมาณการว่าบุคคลมีคุณสมบัติตามที่หน่วยงานต้องการหรือไม่

พยอม วงศ์สารศรี (2540 : 165) ให้ความหมายของการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานว่าเป็นกระบวนการที่องค์กรใช้เครื่องมือต่าง ๆ มาดำเนินการพิจารณาเลือกผู้สมัครจำนวนมากให้เหลือตามจำนวนที่องค์กรต้องการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2531 : 98) กล่าวว่า การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานเป็นกระบวนการที่องค์กรดำเนินการคัดเลือกจากจำนวนใบสมัครทั้งหลายของผู้สมัครจำนวนมาก เพื่อให้ได้คนที่ดีที่สุดมีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อที่จะให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่ต้องการรับคน

วิลาศ สิงหวิสัย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2528 : 575) สรุปว่า การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานว่าเป็นการพิจารณาบุคคลที่ได้ทำการสรรหาทั้งหมด และทำการคัดเลือกเอาบุคคลที่เหมาะสมที่สุดไว้

จากความหมายของการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานข้างต้น สรุปได้ว่า การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานเป็นกระบวนการในทางปฏิบัติโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อคัดเลือกผู้สมัครที่มีศักยภาพ สำหรับบรรจุและแต่งตั้งเมื่อหน่วยงานมีความต้องการกำลังคน

โดยทั่วไปการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในแต่ละหน่วยงานหรือองค์กร มีความสอดคล้องกันระหว่างในเรื่องจุดประสงค์ของการคัดเลือก กับศักยภาพหรือคุณสมบัติของผู้สมัคร ผู้สมัครที่มีศักยภาพเหมาะสมกับงานมากที่สุดในบรรดาผู้สมัครทั้งหมด จะเป็นผู้ที่ผู้บริหารฝ่ายบุคคลและหัวหน้างานต้องการ และพยายามค้นหา

อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปการสรรหาและการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เป็นกระบวนการที่มีความเกี่ยวพันกันและมักใช้ควบคู่กันหรือแทนกันได้ในบางกรณี . เนื่องจากมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน หากมองที่จุดประสงค์ของการสรรหาจะมีความหมายที่ครอบคลุมการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานด้วย เนื่องจากการคัดเลือกบุคคล คือ วิธีการในการเลือกบุคคลที่เหมาะสมเข้าทำงาน ซึ่งจะมีจำนวนคนที่ถูกเลือกเท่ากับตำแหน่งที่ว่างลงหรือประกาศรับสมัครไว้เท่านั้น ขณะที่การสรรหาบุคคลเข้าทำงานจะหมายรวมไปถึงยุทธวิธีที่จะทำได้จำนวนผู้สมัครมากที่สุด ก่อนจะเข้าสู่ขั้นตอนของการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานต่อไป อาจกล่าวได้ว่า การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานเป็นขั้นตอนย่อยของการสรรหา

ความซับซ้อนของกระบวนการคัดเลือกบุคคลเกี่ยวข้องโดยตรงกับศักยภาพในตัวบุคคล อันมีผลสืบเนื่องมาจากภาวะติดตัวมาพร้อมกับการเกิดของบุคคล เช่น ความสามารถด้านสติปัญญา และพรสวรรค์ อันเป็นความสามารถเฉพาะบุคคล และภาวะที่เกิดขึ้นเนื่องจากสิ่งเร้าและการเรียนรู้ทางสังคม เช่น ความสนใจ ทักษะคิด แรงจูงใจ และการมีเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างกันไป เมื่อความต้องการและศักยภาพในตัวบุคคลของผู้สมัครและลักษณะของงานแต่ละอย่าง ไม่เหมือนกัน ดังนั้นผู้บริหารฝ่ายบุคคลหรือหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน จึงควรตระหนักถึงความแตกต่างนี้อย่างละเอียดรอบคอบ เพราะกฎหมายแรงงานให้ความสำคัญคุ้มครองแก่ลูกจ้าง ทำให้องค์กรหรือฝ่ายนายจ้างปลดหรือให้ลูกจ้างออกจากงานได้ยาก (Sison , 1973 อ้างถึงในศนิพนธ์ หงษ์พานิช, 2524)

## 2.กระบวนการคัดเลือก

กระบวนการคัดเลือกสำหรับองค์กรขนาดใหญ่ หรือองค์กรที่มีการดำเนินโครงการ อันลับซับซ้อนมักนิยมใช้กระบวนการคัดเลือกบุคคลของเออร์บร็อก (Urbrock อ้างถึงใน กอบกุล เลิศกษิต, 2537) ซึ่งเป็นวิธีการที่แพร่หลายโดยมีขั้นตอนการคัดเลือก 10 ขั้นตอน ดังนี้

1. ดือนรับผู้สมัครงาน (reception of applicants)
2. สัมภาษณ์ขั้นต้น (preliminary interview)
3. กรอกใบสมัคร (application blank)
4. ทดสอบด้วยแบบทดสอบการจ้างงาน (employment tests)
5. สอบสัมภาษณ์ (interview)
6. ตรวจสอบประวัติเดิม (investigation of previous history)
7. ทำการคัดเลือกขั้นต้นที่ฝ่ายบุคคล (preliminary selection in employment department)
8. ทำการคัดเลือกขั้นสุดท้ายโดยหัวหน้างาน (final selection by foreman or supervisor)
9. ตรวจร่างกาย (physical examination)
10. บรรจุเข้าทำงาน (placement)

Dale Yoder (1973 : 322) กล่าวถึง ขั้นตอนในการคัดเลือกบุคคล มี 8 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้ คือ

1. การกำหนดนโยบายในการคัดเลือก
2. การคัดเลือกเบื้องต้น
3. การสอบประวัติและผู้รับรอง
4. การทดสอบ
5. การสัมภาษณ์
6. การตรวจร่างกาย
7. การประกาศผล
8. การประเมินผลการคัดเลือก

Megginson (1968 : 171) ได้กล่าวว่า องค์กรใดก็ตามที่ต้องการประสิทธิผลในการคัดเลือกบุคคลจำเป็นต้องปฏิบัติ 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นการกำหนดกระบวนการในการคัดเลือก เป็นการพิจารณาว่าใครจะเป็นผู้ตัดสินใจคัดเลือก วิธีการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติไม่เหมาะสมออกไปและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติ

ตามที่ต้องการเอาไว้ การบรรจุคนให้เหมาะกับงาน หรือการจัดหางานที่เหมาะสมให้กับบุคคลที่เหมาะสม ตลอดจนมีเครื่องมือและวิธีการคัดเลือกต่าง ๆ กัน

2. การเลือกเกณฑ์และเครื่องมือการคัดเลือก ซึ่งจะต้องพิจารณาในเรื่องการกำหนดเกณฑ์ (criteria) ที่จะประสบผลสำเร็จ การกำหนดปัจจัยพยากรณ์ (predictors) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการคัดเลือก การเลือกเครื่องมือที่จะใช้ในการคัดเลือก การพิจารณาความเที่ยงตรง ความเชื่อถือได้ และความถูกต้องของปัจจัยทำนายและเครื่องมือที่ใช้ในการคัดเลือก

3. การรวบรวมและการประเมินผลข้อมูลของผู้สมัคร โดยการเริ่มต้นไปพบปะติดต่อกับผู้สมัครศึกษา การสัมภาษณ์ขั้นต้น การกรอกใบสมัคร การทดสอบ การสัมภาษณ์ในรายละเอียด การตรวจสอบการอ้างอิงและความเป็นมาของผู้สมัคร และการตรวจสอบสุขภาพ ฯลฯ

4. การตัดสินใจและการติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจเพื่อคัดเลือกหรือปฏิเสธผู้สมัคร มีประเด็นที่จะต้องพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้ มีการตัดสินใจอย่างไร การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจการยอมรับ หรือการปฏิเสธผู้สมัครเข้าทำงาน ผลของอัตราส่วนการคัดเลือก

Blum และ Naylor (1968) ได้รวบรวมขั้นตอนวิธีการคัดเลือกบุคคลโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคลของแรงงาน วิธีการต่าง ๆ มีดังนี้ คือ

1. การตรวจสอบงานที่มีตำแหน่งงานว่าง (examination of the job having vacancies) เพื่อรับสมัครบุคคลเข้าทำงาน จากการวิเคราะห์จะได้ข้อมูลในด้านคุณสมบัติที่ต้องการ รวมทั้งข้อเท็จจริงว่าจะทดสอบอะไรและอย่างไร

2. การเลือกเกณฑ์และตัวพยากรณ์ (selection of criteria and predictor) ในขั้นนี้มี 2 ขั้นตอน คือ

2.1 การเลือกเกณฑ์ ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลจะประสบความสำเร็จในด้านการทำงานอย่างไร

2.2 การเลือกเครื่องมือที่สามารถใช้ทำนายผู้สมัครที่ทำงานได้สำเร็จ ซึ่งก็คือตัวพยากรณ์ ได้แก่ แบบทดสอบ การสัมภาษณ์ ฯลฯ

3. การวัดผลการปฏิบัติงาน (measurement of performance) เมื่อได้เกณฑ์และตัวพยากรณ์แล้ว ก็เริ่มวัดเกณฑ์จากผลงานเดิมของบุคคลที่เคยทำได้ เพื่อเป็นเกณฑ์ในการรับบุคคลใหม่โดยอาจใช้การทดลองงานให้ทำงานก่อนแล้วจึงวัดผลก็ได้ หลังจากนั้นก็นำผลการทำงานของแต่ละคน ไปเปรียบเทียบกับตัวพยากรณ์

4. การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์และเกณฑ์ (relating predictor to criteria) พิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของลูกจ้างที่ได้จากตัวพยากรณ์ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่เป็นจริง ถ้าความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นสามารถทำให้การคัดเลือกประสบความสำเร็จ

ก็หมายความว่าตัวพยากรณ์ทั้งเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นมีความสัมพันธ์ต่อกัน การหาความสัมพันธ์นี้เรียกว่า “การตรวจสอบความตรงของตัวพยากรณ์”

5. การตัดสินใจเลือกใช้ตัวพยากรณ์เป็นเครื่องมือตัดสินใจการรับบุคคลเข้าทำงาน (deciding upon the utility of the selection device) โดยทั่วไปแล้วตัวพยากรณ์ใดที่มีค่าสหสัมพันธ์กับเกณฑ์สูง นับว่าเป็นตัวพยากรณ์ที่เชื่อถือได้ที่จะนำมาใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินใจเลือกบุคคลเข้าทำงาน แต่ก็อาจพิจารณาปัจจัยอื่นประกอบด้วย เช่น จำนวนผู้สมัครตำแหน่งที่ว่าง สัดส่วนของถูกจ้างในปัจจุบันที่พบความสำเร็จ ฯลฯ

6. การประเมินผลทบทวน (reevaluation) สถานการณ์การทำงานมักจะมีผลผันผวนหรือเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สิ่งใดที่ทำให้การคัดเลือกได้ผลดีในวันนี้อาจไม่เหมาะสมในวันหน้าก็ได้ เช่น ผู้สมัครเปลี่ยน สิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรมหรือค่านิยมเปลี่ยน สภาพงานเปลี่ยน สถานะการจ้างงานเปลี่ยน ดังนั้นการคัดเลือกที่ดีจะต้องมีการประเมินผลทบทวนดูเป็นระยะ ๆ เพื่อให้การทำงานต่าง ๆ ได้ออกแบบไว้อย่างถูกต้องแน่นอน

สำหรับการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในประเทศไทย อุทัย หิรัญโต (2523) ได้แบ่งขั้นตอนการพิจารณาไว้ ดังต่อไปนี้ คือ

1. การกำหนดคุณสมบัติและคุณวุฒิ เป็นการคัดเลือกขั้นต้น เพื่อให้ได้บุคคลที่เหมาะสมกับงานที่ต้องปฏิบัติ วิธีการกำหนดคุณสมบัติของบุคคล เริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์งานและกำหนดรายละเอียดของคำพรรณนาลักษณะงาน(คำบรรยายลักษณะงาน)เสียก่อน แล้วจึงกำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่จะเข้ามาทำงานได้ถูกต้อง คุณสมบัติดังกล่าวนี้ต้องให้เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งคุณภาพและปริมาณงาน การกำหนดคุณสมบัติของบุคคลนี้ ในวงการธุรกิจเอกชนอาจจะไม่พิถีพิถันคุณสมบัติทางด้านสังคมมากนัก แต่เน้นถึงประสพการณ์ในการทำงาน

2. การตรวจสอบใบสมัคร เป็นการตรวจสอบเพื่อคัดเลือกบุคคลให้ถูกต้องตามคุณสมบัติ และคุณวุฒิที่กำหนดไว้

3. การวิเคราะห์คุณสมบัติ หรือคุณวุฒิเบื้องต้น การปฏิบัติในขั้นนี้จะช่วยให้ทราบว่าผู้สมัครมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงไร

4. การสัมภาษณ์ขั้นต้น เป็นการช่วยเพิ่มเติมข้อมูลบางประการที่มีได้ระบุไว้ในใบสมัคร และผู้สัมภาษณ์ก็สามารถสังเกตเห็นบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทีของผู้สมัครได้เป็นอย่างดีไว้ขั้นหนึ่งก่อน

5. การทดสอบ วัดดูประสงค์ของการทดสอบ คือ การกลั่นกรอง ความรู้ สติปัญญา ความคิด และความจำของผู้สมัครว่ามีมากน้อยเพียงใด

6. การสัมภาษณ์ขั้นสุดท้าย มักเป็นการสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชาระดับสูงเพื่อตัดสินใจขั้นสุดท้าย บุคคลที่ผ่านการทดสอบมาแล้วจะได้รับการคัดเลือกหรือไม่ ส่วนใหญ่จะอยู่ในขั้นนี้

## 7. การบรรจุแต่งตั้งให้เข้าปฏิบัติงาน

กระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานนั้น มีเทคนิคและขั้นตอนต่างกันออกไปตามระดับตำแหน่งงานที่ต้องการคัดเลือก นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมอีกด้วย

ศนิพงษ์ หงษ์พานิช (2524) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนในกระบวนการคัดเลือกบุคคล ไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน
2. การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคล
3. การเตรียมการในการคัดเลือกบุคคล
4. การคัดเลือกเบื้องต้น
5. การคัดเลือกใบสมัคร
6. การเรียกผู้สมัครทำการทดสอบและเตรียมการทดสอบ

จากการศึกษากระบวนการในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปขั้นตอนที่สอดคล้องกันได้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดนโยบายในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน
  2. การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน
  3. การเตรียมการในคัดเลือก
  4. ขั้นตอนและวิธีการในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน
  5. การบรรจุเข้าทำงานเป็นพนักงาน
- โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

### 1. การกำหนดนโยบายในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

สมศรี ศิริไหวประพันธ์ (2529) ได้กล่าวโดยสรุปได้ว่า สิ่งที่มีความสำคัญในการกำหนดนโยบายการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานได้ถูกกำหนดนโยบายเบื้องต้นไว้ใน 2 ลักษณะ คือ จากแผนกำลังคน และความต้องการพิเศษของผู้จัดการ เริ่มจากการพิจารณานโยบาย และความต้องการของธุรกิจในระยะสั้นและระยะยาว หลังจากนั้นจึงกำหนดเป็นแผนการที่เป็นรายละเอียดว่าต้องการตำแหน่งสำหรับงานใด

ศนิพจน์ หงษ์พานิช (2524) ได้กำหนดนโยบายย่อยเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคล 9 ข้อ ซึ่งพิจารณาจากวัตถุประสงค์ ปัญหา และเหตุผลความเป็นไปได้ ดังต่อไปนี้

1. การคัดเลือกจะยึดถือหลักความยุติธรรมและความเสมอภาค
2. การคัดเลือกจะยึดถือวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นหลัก
3. การคัดเลือกจะต้องสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร
4. การคัดเลือกจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นหลัก
5. การคัดเลือกจะนำหลักวิชาการมาประยุกต์ใช้
6. การคัดเลือกจะยึดถือนโยบายประหยัดค่าใช้จ่าย
7. การคัดเลือกจะพิจารณาบุคคลภายในก่อนบุคคลภายนอก
8. การคัดเลือกแต่ละครั้งจะต้องมีการประเมินผล
9. การตัดสินใจขั้นสุดท้ายในการคัดเลือกจะขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาตามสายงานที่ต้องการจะทำการคัดเลือกบุคคล โดยมีฝ่ายบุคคลเป็นผู้รักษามาตรฐานขั้นต่ำ

ส่วนจ่านงค์ บุญชู (2531 อ้างถึงใน ชำนาญ แอ่วม , 2534) ได้กล่าวถึง หลัก 4 ประการ คือ หลักแห่งความสามารถ หลักแห่งความเท่าเทียม หลักแห่งโอกาส และหลักแห่งความเป็นกลาง ซึ่งหลัก 4 ประการดังกล่าวเป็นหลักกว้าง ๆ สอดคล้องกับนโยบายในการคัดเลือกของศนิพจน์ หงษ์พานิช ดังนี้

“การคัดเลือกจะยึดถือหลักของความยุติธรรมและเสมอภาค” จะตรงกับหลักความเท่าเทียม หลักแห่งความเป็นกลาง และหลักแห่งโอกาส

“การตัดสินใจขั้นสุดท้ายในการคัดเลือกจะขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาตามสายงานที่ต้องการจะทำการคัดเลือกบุคคล โดยมีฝ่ายบุคคลเป็นผู้รักษามาตรฐานขั้นต่ำ” และ “การคัดเลือกจะนำหลักวิชาการมาประยุกต์ใช้” ซึ่งจะสอดคล้องกับหลักแห่งความสามารถ

โดยที่หลักแห่งความสามารถเป็นการพิจารณาศักยภาพของผู้สมัคร ซึ่งเป็นสาระสำคัญที่สุดในการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน และขั้นตอนอื่น ๆ ของกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

## 2.การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานประกอบด้วย หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก แนวคิดในการคัดเลือกบุคคลเพื่อเป็นพนักงาน/ลูกจ้างที่ดีของบริษัท ซึ่งเป็น



การพิจารณาคุณสมบัติทั่วไปของผู้สมัคร ประการที่สอง แนวคิดในการคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถทำงานในตำแหน่งงานที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการพิจารณาคุณสมบัติเฉพาะของผู้สมัครที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำงาน

1. หลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติทั่วไป ได้มีผู้เสนอแนวคิดไว้หลายแนวคิด ได้แก่

1.1 หลัก 7 ประการ ( seven-point ) ของ Alec Rodger ( อ้างถึงใน ชำนาญ แอ้วม , 2534 และ นวลศิริ เปาโรหิตย์ , 2532) ประกอบด้วย

1. ร่างกาย (physics) หมายถึง สุขภาพอนามัยของผู้สมัคร รวมไปถึงการแต่งกายด้วย ทั้งนี้เพราะเกี่ยวข้องกับลักษณะภายนอกที่สังเกตได้

2. ความรู้ (knowledge or attainment) หมายถึง ความรู้ที่ได้มาจากสถาบันการศึกษา รวมทั้งการฝึกอบรมทางวิชาชีพ การดูงานหรืองานเพิ่มเติม และหมายรวมถึงประสบการณ์จากการทำงานในสาขาอาชีพนั้นๆ ด้วย

3. เชาวนปัญญา (intelligence) หมายถึง ความเฉลียวฉลาดมีไหวพริบ ปฏิภาณ และความสามารถที่จะเข้าใจปัญหา การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและความสามารถตัดสินใจปัญหาสำคัญได้

4. ความถนัด (aptitude) หมายถึง ความสามารถที่ติดตัวมาแต่กำเนิดของแต่ละบุคคล

5. ความสนใจ (interest) เป็นเครื่องแสดงนิสัยใจคอของบุคคลนั้นๆ มีทิศทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้

6. นิสัยใจคอ (habit or disposition) คือ ความอดทน ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ฯลฯ

7. สิ่งแวดล้อม (environment or circumstance) หมายถึง สภาพที่ถูกรอบตัวของบุคคลนั้นตั้งแต่ก่อนเกิดจนกระทั่งเติบโตหรือภูมิหลังนั่นเอง

1.2 Five-Fold Grading ของ John Munro Fraser (อ้างถึงใน สนิงษ์ หงษ์พานิช , 2524) แนวคิดนี้ประกอบด้วย

1. สิ่งที่น่าประทับใจครั้งแรกและสภาพร่างกาย (first impression and physical make-up) หมายถึงสิ่งซึ่งสามารถมองเห็นได้จากภายนอก เช่น สุขภาพอนามัย ร่างกาย การแต่งกาย

2. คุณวุฒิและสิ่งที่เขามุ่งหวัง (qualifications and expectation) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้สมัครทางด้านการศึกษา การฝึกอบรม ประสบการณ์ในการทำงาน และสิ่งที่เขามุ่งหวังในชีวิต เช่น เงินเดือน และตำแหน่งหน้าที่

3. สมองและความสามารถ (brain and abilities) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจปัญหาต่าง ๆ เขาวินิจฉัยและความฉลาดเฉียบแหลม

4. แรงจูงใจ (motivation) หมายถึง แรงผลักดันที่มีอยู่ในตัวของผู้สมัคร เพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

5. การปรับตัว (adjustment) เป็นคุณสมบัติทางสังคมของคนแต่ละคนว่าจะสามารถเข้ากับคนอื่นได้เพียงใด ทั้งในเรื่องของการปรับความรู้สึก ความคิด และทัศนคติ โดยอาศัยเวลาที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลง หรือการปรับตัวดังกล่าว

1.3 ปัจจัยพื้นฐาน 4 ประการ (Four basic factors) ซึ่งประกอบขึ้นเป็นลักษณะของบุคคลของ John D. Drake (1989) ประกอบด้วย

1. เขาวินิจฉัย (intellectual factors)
2. การจูงใจ (motivation factors)
3. บุคลิกภาพ (personality factors)
4. ความรู้และประสบการณ์ (knowledge and experience factors)

จากแนวคิดต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคุณสมบัติทั่วไปของบุคคลออกเป็น 2 ด้าน คือ คุณสมบัติที่ปรากฏชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา และกิริยามารยาท และคุณสมบัติที่เป็นคุณลักษณะแฝงภายใน เช่น ความรู้ เขาวินิจฉัย ความถนัด ความสนใจ แรงจูงใจ

2. หลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติเฉพาะ ต้องอาศัยข้อมูลจากการวิเคราะห์งาน (job analysis) (Ghorpade, 1992) ซึ่งประกอบด้วย

1. คำอธิบายลักษณะงาน (job description) ซึ่งอธิบายงานในภาพรวมว่ามีรายละเอียดที่ลูกจ้างจะต้องทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด อย่างไร

2. คุณสมบัติของพนักงาน (job or work specification) จะบอกคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ ทักษะ ความสามารถและคุณสมบัติอื่นๆ ที่ตำแหน่งงานต้องการ

3. เกณฑ์การปฏิบัติงาน (performance criteria) เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

4. ปัจจัยที่เกี่ยวกับค่าตอบแทน (compensation factor) คือ งานและลักษณะของงานที่ใช้เป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจในเรื่องค่าตอบแทน

5. กลุ่มของงานที่เชื่อมโยงกัน (job families) เป็นการจัดงานตามพื้นฐานของงาน ผู้ปฏิบัติ และสภาพแวดล้อม อุปกรณ์เครื่องมือ สำหรับประเภทการทำงานที่มีเป้าหมายของงาน แบบเดียวกัน หรือเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน

สุรินทร์ รัฐเลิศกานต์ (2540 : 47) กล่าวถึง รูปแบบทั่วไปของคำอธิบายลักษณะงาน ประกอบด้วย หัวข้อหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงาน (job identification) ซึ่งจะบอก ชื่อตำแหน่งงาน สถานภาพของงาน เช่น สายงานช่าง สายงานขาย ช่วงอัตราเงินเดือน

2. สายการปกครองบังคับบัญชา (relationship) แสดงให้เห็นว่า ตำแหน่งงานนั้นขึ้นตรงต่อตำแหน่งงานใด มีใครเป็นผู้บังคับบัญชา และการติดต่อประสานงานภายในและภายนอกองค์กร

3. สารสำคัญของงานโดยสรุป (job summary) เป็นการนำเอาจุดเด่นของงานทั้งหมดอย่างย่อๆ บอกวัตถุประสงค์อย่างกระชับ เพื่อให้ภาพรวมของตำแหน่งนั้นๆ

4. ความรับผิดชอบและหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ (responsibilities and duties) เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของเอกสารอธิบายลักษณะงาน เพราะจะเป็นส่วนที่ขยายสารสำคัญของงานโดยสรุป อธิบายเกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดชอบ และหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในตำแหน่งนั้น ๆ

5. อำนาจในการสั่งการ (authority) เป็นส่วนที่ระบุขอบเขตอำนาจในการปฏิบัติตามหน้าที่ และสายบังคับบัญชา

6. เครื่องจักรและเครื่องมือที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน (equipment)

7. มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (standard and performance) เป็นการระบุ เป้าหมาย หรือผลสำเร็จที่ผู้ดำรงตำแหน่งจะต้องปฏิบัติให้ได้อย่างเป็นรูปธรรมและวัดได้ เช่น ผลผลิตต่อวัน ต้องไม่น้อยกว่า 3,000 ชิ้น

8. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (environment) เช่น ต้องปฏิบัติงานในบริเวณที่ร้อนอบอ้าว มีเสียงดัง และมีกลิ่นของสารเคมี

9. คุณสมบัติประจำตำแหน่ง (job specification) ปกติจะอยู่ตอนท้ายของคำอธิบายลักษณะงาน หรืออาจแยกส่วนนี้เป็นเอกสารต่างหากก็ได้ คุณสมบัติประจำตำแหน่งงาน จะอธิบายรูปลักษณะ หรือคุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งนั้น ๆ คุณสมบัติดังกล่าว ได้แก่ ความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ และประสบการณ์ เป็นต้น

โดยทั่วไปในทางปฏิบัติมักใช้ การวิเคราะห์งานกับการอธิบายลักษณะงาน ในความหมายที่แทนกัน เนื่องจากความหมายของคำ 2 คำ ข้างต้น พบว่า การวิเคราะห์งานจะมีความหมายที่ครอบคลุมมากกว่าการอธิบายลักษณะงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาทั่วไปและหลักเกณฑ์การพิจารณาเฉพาะ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ทั้งสองสิ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาควบคู่กัน และต้องกระทำอย่างละเอียด รอบคอบ ในทางปฏิบัติฝ่ายบุคคลอาจจะทำหน้าที่ในการพิจารณาคุณสมบัติทั่วไปในประเด็นที่ เกี่ยวกับการเข้ามาเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ซึ่งฝ่ายบุคคลต้องกระทำทั้งการสรรหาให้ได้ จำนวนคนมาก ๆ ก่อนที่จะทำการคัดเลือกให้เหลือเฉพาะบุคคลที่ได้มาตรฐานขั้นต่ำสุดใน ชั้นแรกก่อน ในส่วนของหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาจะทำหน้าที่พิจารณาคุณสมบัติเฉพาะที่ เกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำงาน ซึ่งเป็นกลั่นกรองขั้นสุดท้าย

### 3. การเตรียมการในการคัดเลือก

การเตรียมการคัดเลือกเป็นขั้นตอนที่ 3 ของการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ซึ่งเป็นการ เตรียมการของบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรให้ทำหน้าที่ต่างๆ ในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ต้องการคัดเลือกบุคคล ซึ่งเป็นศึกษากำหนดคนจากนโยบาย และความต้องการของผู้จัดการบริษัท และศึกษาคุณสมบัติที่ตำแหน่งต้องการจากแนวคิดเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับคุณสมบัติทั่วไป และคุณสมบัติเฉพาะงาน ซึ่งต้องพิจารณาเกี่ยวกับกระบวนการ และวิธีการวัดคุณสมบัติทั้งสองที่เหมาะสมและประหยัด ซึ่งจะต้องมีการประชุมผู้เกี่ยวข้อง ให้เข้าใจหลักเกณฑ์ตรงกัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในเชิงปฏิบัติ

2. การกำหนด วัน เวลา สถานที่ วิธีการทดสอบและผู้ทำการสอบ ซึ่งควรตระหนัก ถึงความสะดวกต่อการเดินทาง และการจัดดำเนินการของทั้งสองฝ่าย

### 4. วิธีการและการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

กระบวนการคัดเลือกบุคคลขั้นตอนที่ 4 คือ ขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ในการคัดเลือก บุคคลทำงาน มีวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

4.1 การคัดเลือกใบสมัคร เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวกับการพิจารณาจาก คุณสมบัติ ลักษณะการกรอกใบสมัคร รูปถ่าย พันธะต่างๆ ที่เกี่ยวกับรัฐและข้อกฎหมาย เช่น พันธะการ เกณฑ์ทหาร ตลอดจนปัจจัยที่เกี่ยวกับภูมิหลังและสภาพครอบครัว (ศนิพงษ์ หงษ์พานิช , 2524 )

4.2 ทำการทดสอบ หลังจากที่ฝ่ายบุคคลได้คัดเลือกใบสมัครแล้ว ต่อมาก็คือการ เชิญผู้สมัครมาเข้ารับการทดสอบ โดยการนัดแนะทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางไปรษณีย์และ อื่น ๆ การทดสอบจะขึ้นอยู่กับตำแหน่งและงานในหน้าที่รับผิดชอบ

สำหรับการรับสมัครผู้จบการศึกษาใหม่ (campus recruitment) ในสาขาช่าง ซึ่งเป็นความร่วมมือกันระหว่างองค์กรหรือสถานประกอบการเอกชน เป็นการคัดเลือกเบื้องต้นมีจุดประสงค์ที่จะกรองผู้สมัครผู้จบใหม่ที่มีคุณสมบัติที่ตรงกับงานในขั้นแรก ประกอบด้วยวิธีการสำคัญ 2 วิธี คือ การสัมภาษณ์เบื้องต้น (screening interview) ซึ่งจะใช้เวลาเพียงสั้น ๆ ไม่เกิน 10 นาที อีกวิธีหนึ่ง คือ การสอบข้อเขียนเบื้องต้น เช่น การสอบความรู้ ความสามารถ วิชาสามัญ รวมไปถึงการสอบทางเทคนิคเบื้องต้น

อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากผ่านการคัดเลือกเบื้องต้นแล้ว ผู้สมัครก็ยังคงต้องเข้าสู่ระบบการคัดเลือก ในข้อ 4.1 และ 4.2 ตามลำดับ เช่นเดียวกับผู้สมัครรายอื่น ๆ

แนวทางปฏิบัติโดยทั่วไปในสาขาช่าง ใช้การทดสอบ 3 แบบ คือ

1. การทดสอบด้วยแบบทดสอบ
2. การทดสอบภาคปฏิบัติ
3. การสัมภาษณ์

1. **การทดสอบด้วยแบบทดสอบ** แบบทดสอบเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้ในการทำนายผลการปฏิบัติงานในอนาคตอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบทดสอบทางจิตวิทยา เพื่อใช้ในการวัดศักยภาพหรือความสามารถด้านต่าง ๆ ของผู้สมัคร แบบทดสอบทางจิตวิทยาแบ่งออกได้ดังนี้ (ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ และคณะ, 2538 ; ชงชัย สันติวงษ์, 2531 ; สมพงษ์ เกษมสิน, 2516 ; Blum และ Naylor, 1968) ได้แก่

1. การทดสอบทางสติปัญญา (intelligence tests) เป็นวิธีที่ใช้กันแพร่หลายสำหรับวัดคุณสมบัติทั่วไปของบุคคล คือ วัดความเข้าใจ ความคล่องในการใช้ถ้อยคำ ความจำ การใช้เหตุผล การใช้ตัวเลข ความรวดเร็วในการเข้าใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งและมโนภาพ การให้คะแนนในการทดสอบวิธีนี้อาจสรุปผลออกมาเป็นปริมาณหรือคุณภาพของผู้เข้าสอบ

2. การทดสอบความถนัด (aptitude tests) คือ การทดสอบความสามารถของคนที่จะเรียนรู้งานอย่างหนึ่งภายในเวลาที่กำหนด การใช้วิธีการสอบเพื่อวัดความถนัดนี้เหมาะสมสำหรับคนที่ไม่เคยทำงานมาก่อน หรือมีประสบการณ์มาน้อย เพราะจะทำให้ทราบว่าใครเหมาะที่จะทำอะไร และมีความสามารถในการทำงานเพียงไร

3. การทดสอบผลสัมฤทธิ์ (achievement tests) วิธีนี้ใช้วัดคุณสมบัติของบุคคลที่เคยทำงานมาแล้ว เมื่อฝ่ายบุคคลตรวจสอบใบสมัครของผู้สมัครแล้ว ก็จะได้รู้ว่าบุคคลใดเคยทำอะไร หรือเคยทำงานอะไรมาแล้ว ฝ่ายบุคคลอาจทำการทดสอบว่าบุคคลนั้นมีความรู้ในเรื่องนั้นเพียงใด วิธีการที่ใช้อาจทำได้ 2 อย่าง คือ อย่างแรกด้วยการถามถึงเรื่องนั้นโดยตรง ซึ่งอาจให้

ตอบด้วยปากเปล่าหรือเขียนคำตอบมา อย่างที่สองด้วยการให้ทดลองปฏิบัติงานนั้นให้ดูเป็นอยู่ การทดสอบดังกล่าวจะทำให้ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้เข้าสอบได้

4. การทดสอบความสนใจทางอาชีพ (vocational tests) ทำให้ทราบว่าคุณชอบหรือไม่ชอบอะไรเกี่ยวกับอาชีพ งานอดิเรกและกิจกรรมส่วนตัวอย่างอื่น โดยมีสมมติฐานว่าคุณคนที่ชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางเดียวกันมักจะทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้ดีเหมือนกัน วิธีการทดสอบความสนใจนี้มีวิธีใช้อยู่ 2 วิธี คือ แบบทดสอบความสนใจในอาชีพของ Strong (Strong vocational interest blank) และแบบทดสอบของ kuder (kuder preference record) ซึ่งส่วนแรกถามเกี่ยวกับอาชีพที่ชอบ เฉย ๆ และไม่ชอบ (like-indifferent-dislike variety) เช่น นักบัญชี สถาปนิก วิศวกร ฯลฯ ส่วนที่สองถามเกี่ยวกับสิ่งที่สนใจ (interest grouping) เช่น การคำนวณ วิทยาศาสตร์ ศิลปะฯ

5. การทดสอบบุคลิกภาพ (personality tests) การทดสอบวิธีนี้เพื่อหาว่าผู้สมัครมีความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดีเพียงใด และสามารถชักจูงบุคคลอื่นให้คล้อยตามได้ขนาดไหน เพราะผู้ที่ผ่านการทดสอบต่าง ๆ มาอย่างดี มีความถนัด มีประสบการณ์ มาอย่างดีก็ตาม อาจประสบความสำเร็จในการทำงานได้ เพราะขาดบุคลิกลักษณะที่ดี การทดสอบทางด้านคุณลักษณะเป็นการวัดความเป็นกลาง ความพอใจตนเอง ความเห็นแก่ส่วนตนหรือบุคคลอื่น ความเชื่อมั่นในตัวเอง ความเชื่อฟัง และความสามารถในการเข้าสังคม โดยปกติการทดสอบโดยวิธีนี้มีหลักการเพื่อคัดคนที่มีความเสี่ยงเกินไป (extreme tendency) ออกไปเพราะคุณสมบัติดังกล่าวมีส่วนที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จต่อความสำเร็จของงาน

2. การสอบภาคปฏิบัติ เป็นการตรวจสอบความสามารถเกี่ยวกับการงานอาชีพในแต่ละสาขาวิชาชีพกับทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ทักษะการพิมพ์ดีด ทักษะการกลึงไม้ ทักษะการเชื่อมโลหะ ทักษะการอ่านแบบ (ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์และคณะ , 2538)

3. การสัมภาษณ์ โดยทั่วไปการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน มีขั้นตอนในการปฏิบัติ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 การสัมภาษณ์โดยฝ่ายบุคคล ซึ่งเป็นการตรวจสอบคุณสมบัติทั่วไปของผู้สมัครเกี่ยวกับความสามารถในการเป็นพนักงานที่ดี

3.2 การสัมภาษณ์โดยหัวหน้างาน ซึ่งเป็นการตรวจสอบคุณสมบัติเฉพาะเกี่ยวกับความสามารถในการทำงาน

สำหรับการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดขั้นตอนหนึ่งและถูกใช้เป็นเครื่องมือในการค้นหาและกลั่นกรองบุคคลในขั้นตอนสุดท้ายก่อนบรรจุเข้าทำงาน (เสนาะ ดิยาว , 2533) ซึ่งผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงมโนทัศน์เกี่ยวกับการสัมภาษณ์และการสัมภาษณ์ที่มีจุดประสงค์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานอีกครั้งหนึ่ง ในตอนที่ 2 ต่อไป

### 5. การบรรจุเข้าทำงานเป็นพนักงานของบริษัทหรือสถานประกอบการ

ขั้นตอนการบรรจุเข้าทำงานเป็นพนักงานของบริษัทหรือสถานประกอบการ เป็นขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งเป็นการพิจารณาระหว่างเกณฑ์พยากรณ์การปฏิบัติงานกับคุณสมบัติหรือความสามารถของผู้สมัคร หลังจากที่ทดสอบภาคปฏิบัติในรูปของการทดลองงาน เป็นเวลา 90-120 วัน ตามข้อกำหนดของกฎหมายหรือกฎระเบียบของบริษัท

การทดสอบในช่วงทดลองงานนี้ เป็นขั้นตอนการสอนงาน (on the job training) ให้กับผู้ทดลองงาน ขณะเดียวกันผู้ทดลองงานจะถูกประเมินผลความสามารถด้านต่าง ๆ จากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดและละเอียดรอบคอบอย่างมาก

ทั้งนี้เพราะกฎหมายให้การคุ้มครองต่อลูกจ้างที่ได้รับการบรรจุแล้ว ดังนั้นการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน จึงต้องมีการทบทวนกระบวนการคัดเลือกและพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกให้เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

นอกเหนือจากกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานทั้ง 5 ขั้นตอนดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ยังมีประเด็นที่สำคัญต่อการคัดเลือกบุคคลอีกประการหนึ่ง คือ สุขภาพอนามัยของผู้สมัคร โดยทั่วไปหน่วยงานหรือองค์กร มักต้องการลูกจ้างที่มีสุขภาพแข็งแรงมีพลานามัยที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีการรับช่างเทคนิคอุตสาหกรรมเข้าทำงาน

โดยทั่วไปการตรวจสุขภาพอนามัยหรือตรวจโรค ผู้สมัครในตำแหน่งช่างเทคนิคอุตสาหกรรมนั้น แพทย์ต้องเป็นผู้ทำการตรวจวินิจฉัยเกี่ยวกับสมรรถภาพที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งต้องกระทำการตรวจในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่มีเครื่องมือการตรวจครบครัน และมีใบรับรองแพทย์แสดงผลการตรวจเป็นลายลักษณ์อักษร จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนของการตรวจสุขภาพอนามัยหรือตรวจโรค ไม่อาจดำเนินการได้โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและการใช้สถานที่ภายในหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ซึ่งต่างไปจากขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอนในการกระบวนการคัดเลือกบุคคล

อย่างไรก็ตามขั้นตอนการตรวจโรคอาจแทรกอยู่ระหว่างขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง นับตั้งแต่ใบสมัครของผู้สมัครได้รับคัดเลือก จนกระทั่งถึงก่อนการประกาศผลการบรรจุเข้าทำงาน

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานเป็นกระบวนการที่ได้รับการพัฒนาให้มีความซับซ้อนรัดกุม ทั้งในด้านการวางระบบระเบียบแบบแผน และการเลือกใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะมีจุดประสงค์สำคัญในการเลือกสรรบุคคลที่มีศักยภาพให้เหมาะสมกับการทำงานนั่นเอง

## **ตอนที่ 2** การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

1. ความหมายของการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน
2. ประเภทของการสัมภาษณ์
3. รูปแบบของการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง
4. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
5. ทักษะพื้นฐานในการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน
6. แนวทางปฏิบัติในการสัมภาษณ์
7. โมเดลเกี่ยวกับการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

### **1. ความหมายของการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน**

การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน (selection interview) หรือการสัมภาษณ์เพื่อจ้างงาน (employment interview) จัดเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งของฝ่ายบริหารองค์กร (Downs ,1980 อ้างถึงใน เมตตา กฤตวิทย์ , 2534 : 3) เสนาะ ตีเขาว์ (2533) กล่าวว่า การสัมภาษณ์ดังกล่าวเป็นเครื่องมือขั้นสุดท้ายเพื่อคัดเลือกบุคคลก่อนการบรรจุเข้าทำงาน ขณะที่ Dipboye และ Gaugler (1993 : 135) กล่าวเปรียบเทียบวิธีการคัดเลือกบุคคลโดยให้เลือกระหว่างการสัมภาษณ์ที่มีอัตราสูง กับเครื่องมือทางจิตวิทยาที่ดีที่สุด ซึ่งมีการวิจัยและมีทฤษฎีรองรับ ผลการศึกษาพบว่า นายจ้างส่วนใหญ่ยังคงยืนยันที่จะเลือกการสัมภาษณ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เป็นรูปแบบหนึ่งของการสัมภาษณ์ที่มีความเฉพาะทั้งในด้านจุดประสงค์ ขั้นตอน และกระบวนการ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดบรรจุเข้าทำงาน (Beatty ,1994) อย่างไรก็ตาม การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือก



บุคคลเข้าทำงานก็ยังคงรูปเกี่ยวกับมโนทัศน์ของการสัมภาษณ์ไว้ ซึ่งมีโนทัศน์หรือความหมายของคำว่า “การสัมภาษณ์” มีความหมายดังนี้

การสัมภาษณ์ (interview) เป็นการสื่อสารหรือสนทนาโต้ตอบระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้สัมภาษณ์ (interviewer) และผู้ถูกสัมภาษณ์ (interviewee) นอกเหนือจากการรับรู้จากคำพูดเป็นหลักแล้ว ยังอาศัยการรับรู้จากท่าทีกริยาอีกด้วย โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่สนใจหรือกำลังศึกษา(เสนาะ ดิยาว, 2533 : 3-4 ; เมตตา กฤตวิทย์ , 2534 : 2 ; นิศา ชูโต , ม.ป.ท ; บุญธรรม กิจปริคาบวิสุทธิ , 2537 : 65 ; Gordor , 1980 : 87 ; Cohen และ Manion , 1980 : 242) ซึ่งต้องการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้สาระตรงกับจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์ในการบอกเล่า การพยากรณ์ และการอธิบายอย่างมีระบบ (Cohen and Manion , 1980 : 243) เพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ทั้งผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ต่างมีโอกาสซักไซ้ไล่เลียงคำถามและคำตอบซึ่งกันและกัน จนเกิดความกระจ่างในประเด็นต่าง ๆ ของข้อเท็จจริง

เนื่องจากมโนทัศน์ของการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานเป็นมโนทัศน์ที่ทับซ้อนกับมโนทัศน์ของการสัมภาษณ์ นอกจากนี้ยังมีมโนทัศน์อื่น ๆ ของการสัมภาษณ์ เช่น มโนทัศน์ที่เกี่ยวกับจำนวนบุคคล คำถามสัมภาษณ์ โครงสร้างของการสัมภาษณ์ จะจัดอยู่ในหัวข้อที่ 2 ประเภทของการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคล ส่วนมโนทัศน์ในหัวข้ออื่น ๆ ของการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานตั้งแต่หัวข้อที่ 3-7 เป็นมโนทัศน์ที่มีความเฉพาะเจาะจงและมีความเกี่ยวข้องกับมโนทัศน์ของการสัมภาษณ์

## 2. ประเภทของการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ถูกสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับความสามารถต่าง ๆ ในการทำงานก่อนบรรจุเข้าทำงานดังที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งมีการแบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็นหลายลักษณะแล้วแต่ว่าจะใช้เกณฑ์อะไรเป็นตัวแบ่ง ในทางปฏิบัติการเลือกเกณฑ์ข้อหนึ่งๆ จะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับเกณฑ์ข้ออื่น ด้วยทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ต้องการและจุดประสงค์ของการสัมภาษณ์ ซึ่งสามารถจัดประเภทโดยใช้เกณฑ์การแบ่งดังนี้

1.การแบ่งโดยอาศัยจำนวนผู้สัมภาษณ์เป็นเกณฑ์ในการแบ่ง สามารถแบ่งประเภทของการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การสัมภาษณ์รายบุคคล(individual interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีผู้สัมภาษณ์ และผู้ถูกสัมภาษณ์ แบบหนึ่งต่อหนึ่ง

2. การสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม (group interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีผู้สัมภาษณ์หลายคนทำการสัมภาษณ์ผู้ถูกสัมภาษณ์เพียง 1 คน

2. การแบ่งโดยอาศัยการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์เป็นเกณฑ์ สามารถแบ่งการตั้งคำถามที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ได้ 3 ชนิด คือ (Cohen และ Manion 1980 : 246 ; Kerlinger 1973 : 481 )

1. คำถามปลายปิด (fixed-alternative items) คำถามชนิดนี้จะมีคำตอบให้เลือก ซึ่งส่วนใหญ่ให้เลือกตอบสองคำตอบ คือ ใช่-ไม่ใช่ ได้หรือไม่ได้ เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม

2. คำถามปลายเปิด (open-ended items) เป็นคำถามผู้สัมภาษณ์ไม่สามารถกำหนดคำตอบที่ชัดเจนลงไปได้ แต่สามารถกำหนดแนวคำตอบกว้าง ๆ ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์มีอิสระอย่างมากในการตอบ

3. คำถามแบบสเกล (scale items) คำถามชนิดนี้ผู้สัมภาษณ์ต้องมีความสามารถในการตั้งคำถามได้ครอบคลุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี เพราะมีเพียงหัวข้อที่จะถามกับมาตรฐานค่าเป็นตัวเลขหรือตัวอักษร การตีความข้อมูลต้องอาศัยเกณฑ์ที่เฉพาะเจาะจง มิฉะนั้นอาจทำให้ข้อมูลที่ได้บิดเบือนไป หรือได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง

3. การแบ่งโดยอาศัยโครงสร้างของการสัมภาษณ์เป็นเกณฑ์ในการแบ่ง สามารถแบ่งโครงสร้างของการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้ (วิระวัฒน์ ปิ่นนิดาomy , 2539 : 3-4 ; เมตตา กฤตวิทย์ , 2534 : 9)

1. การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (unstructure interview) เป็นการพูดคุยสนทนาอย่างอิสระ ซึ่งไม่ได้ตั้งคำถามหรือเนื้อหาไว้ล่วงหน้า แต่กำหนดเพียงจุดประสงค์ของการสัมภาษณ์ไว้เท่านั้น การสัมภาษณ์ลักษณะนี้จึงมีความยืดหยุ่นมากที่สุด

2. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ( semi - structure interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์ ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับกรอบของเนื้อหา มีแนวทางในการตั้งคำถามหลายๆ คำถามเพื่อเลือกใช้ ตลอดจนกำหนดเกณฑ์ในการสังเกตระหว่างการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องทราบจุดประสงค์และวิธีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ด้วยการฝึกอบรมหรือจากคู่มือประกอบการสัมภาษณ์ซึ่งจะกำหนดเป็นหัวข้อหรือแนวทางคร่าว ๆ และมีความยืดหยุ่นในทางปฏิบัติ

3. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structure interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการออกแบบอย่างรัดกุมไว้ล่วงหน้า ตั้งแต่จุดประสงค์ของการสัมภาษณ์ การตั้งคำถาม ขั้นตอน และระเบียบเกี่ยวกับการนำไปใช้ การประเมินผลและการให้คะแนน ตลอดถึงเกณฑ์การพิจารณาผลการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความชัดเจนเป็นระบบภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการที่กรรมการผู้สัมภาษณ์ที่จะต้องผ่านการอบรมเพื่อฝึกเทคนิควิธีการ สัมภาษณ์และศึกษาคู่มืออย่างถ่องแท้ก่อนการสัมภาษณ์ และการปฏิบัติต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

### 3. รูปแบบของการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ซึ่งกำหนดรูปแบบของสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างนั้น มีแนวคิดที่ใช้ในการพัฒนาการสัมภาษณ์แบบต่าง ๆ ดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงสถานการณ์ (The Situational Interview หรือ SI) ที่พัฒนาโดย Gary Latham และคณะ ในปี 1984 (อ้างถึงใน Cooper และ Robertson , 1995 : 90) การสัมภาษณ์ประเภทนี้จะเน้นที่ความสามารถของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมในอนาคตตามสถานการณ์ที่กำหนดให้

#### ตัวอย่างของข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงสถานการณ์

ชายสองคนในวัยยี่สิบตอนต้นได้เข้ามาในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง เพื่อเปิดกิจการเกี่ยวกับการจัดทำและการขายอุปกรณ์ที่แปลกใหม่ที่ใช้กับคอมพิวเตอร์ในบ้าน ทำให้เกมคอมพิวเตอร์ยาก ๆ ให้ง่ายขึ้น เขาทั้งสองมีความกระตือรือร้นและมีพรสวรรค์ แต่ก็ยอมรับว่าพวกเขาไม่มีหัวทางธุรกิจ , ไม่มีเครื่องมืออุปกรณ์ และไม่มีประสบการณ์ขาย คุณจะแนะนำเขาได้อย่างไร

#### คะแนน

- ต่ำ : - ติดต่อโทร สักคน (เช่น นักบัญชี) เพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับกระแสเงินสด  
- บอกเขาว่าอย่างเพิ่งดำเนินการเลย, เสี่ยงมาก, ไม่มีตลาด
- ปานกลาง : - แนะนำข้อมูลให้กับเขาทั้งสองด้วยตัวเอง  
- บอกพวกเขาให้สรรหานักธุรกิจมาช่วยงาน  
- บอกพวกเขาให้ชี้แจงรายการเพื่อเตรียมทำรายงานเกี่ยวกับต้นทุน  
- จัดการให้พวกเขาได้พบกับผู้เชี่ยวชาญด้านองค์กร  
- ถามเขาอีกครั้งหนึ่งถึงสิ่งที่เขาคิดว่าจะเป็นผลกำไรที่จะได้จากธุรกิจ
- สูง : - บอกเขาว่าองค์กรของเรามีความกระตือรือร้น ที่จะต้อนรับเขาเหมือนลูกค้าคนหนึ่ง  
- ถามหาเกี่ยวกับข้อมูลกฎหมายในเรื่องการแปลเกม “คุณมีข้อมูลเดิมไหม”

(หรือมีข้อมูลอะไรบ้าง)

- ติดต่อกับสำนักงานสถิติบัตรเพื่อดูอัตราการเจริญเติบโตในระยะสั้น
- มีข้อมูลและการสนับสนุนที่แน่นอนจากคณะกรรมการการค้าธุรกิจใหม่  
เสนอข้อมูลต่าง ๆ และข้อมูลทางบัญชีต่อองค์กรที่เกี่ยวข้อง

2. การสัมภาษณ์แบบพรรณนาพฤติกรรมเป็นหมวดหมู่ (The Patterned Behavior Description Interviewing หรือ PBDI) ที่พัฒนาโดย Tom Janz ในปี 1989 การสัมภาษณ์แบบนี้ใช้ความจริงเชิงประจักษ์เกี่ยวกับพฤติกรรมในอดีตที่ใช้ทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถอธิบายเหตุการณ์ และขยายความถึงสาเหตุของพฤติกรรมต่าง ๆ ที่คล้าย ๆ กันระหว่างสิ่งที่เคยทำในอดีต และสิ่งที่คาดว่าจะทำถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอนาคต ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถซักถามให้ได้ข้อมูลระดับลึกได้

#### ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบบพรรณนาพฤติกรรมเป็นหมวดหมู่

การสัมภาษณ์แบบพรรณนาพฤติกรรมเป็นหมวดหมู่ หรือ PBDI จะเน้นที่ “คุณจะทำอย่างไรถ้า.....” กับ “คุณจะทำอย่างไรเมื่อ.....” ตัวอย่างเช่น “คุณจะทำอย่างไรถ้าสามีของคุณไม่อยู่ และลูกของคุณป่วยอีก 2 ชั่วโมงข้างหน้างานของคุณจะเริ่ม” “คุณพอจะบอกผมได้ไหมครับว่าในอดีตคุณไม่มีงานทำและอยู่บ้านด้วยเหตุผลอะไร ทำไมคุณจึงทำเช่นนั้น”

3. การสัมภาษณ์แบบพหุรูป (The Multimodal Interviewing หรือ MMI) พัฒนาโดย Heinz Schuler (1989) การสัมภาษณ์แบบนี้ได้รวบรวมลักษณะเด่นของการสัมภาษณ์ตามสถานการณ์และการสัมภาษณ์แบบพรรณนาพฤติกรรมเป็นหมวดหมู่ไว้ในแบบสัมภาษณ์ชุดเดียวกัน ขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญทั้งอดีตและอนาคต ใช้ทั้งสถานการณ์และประวัติส่วนตัว (biography) ในการตั้งคำถาม ในขณะที่กำหนดโอกาสที่จะประเมินโครงสร้างความแตกต่างของผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคนในเรื่องศักยภาพทางสังคม และแรงจูงใจไปสู่ความสำเร็จ

จากแนวคิดและการสัมภาษณ์แบบต่างๆ มีข้อแตกต่างกัน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบคุณลักษณะต่าง ๆ ของการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเชิงสถานการณ์  
แบบพรรณนาเป็นหมวดหมู่ และแบบพหุรูป

คุณลักษณะ	SI	PBDI	MMI
1. อยู่บนพื้นฐานของทฤษฎี	*	-	*
2. การวิเคราะห์งาน / เทคนิคเหตุการณ์สำคัญ	*	*	*
3. กระบวนการผู้สัมภาษณ์บันทึกและถามคำถาม	*	-	/
4. ใช้นักจิตวิทยา/มีการเตรียมฝึกอบรม ผู้สัมภาษณ์และถามคำถาม	-	*	/
5. ใช้คำถามที่เหมือนกันกับผู้สมัครทุกคน	*	-	*
6. มีการตะล่อมหรือใช้คำถามสนับสนุน	-	*	*
7. มีการจัดทำคู่มือสำหรับผู้สัมภาษณ์ใน การให้คะแนน	*	-	*
8. คำถามเน้นหนักที่อดีต	-	*	*
9. คำถามเน้นหนักที่อนาคต	*	-	*
10. เน้นหนักที่พฤติกรรม	*	*	*
11. ตรวจสอบความสามารถทางสังคม	*	-	/
12. มีหลักฐานของค่าความเที่ยง	*	*	*
13. มีหลักฐานของค่าความตรง	*	*	*
14. มีหลักฐานเกี่ยวกับการใช้งาน	*	*	*
15. มีหลักฐานเกี่ยวกับความยุติธรรมใน การทดสอบ	*	-	/
16. มีหลักฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติได้จริง การประเมินรูปแบบอื่น ๆ	*	-	*

\* = แสดงไว้; - = ไม่ได้แสดงไว้; / = แสดงบางส่วน : การสัมภาษณ์เชิงสถานการณ์ (SI) : การสัมภาษณ์แบบ  
พรรณนาเป็นหมวดหมู่ (PBDI) : การสัมภาษณ์แบบพหุรูป (MMI)

ที่มา : Cooper และ Robertson "The Psychology of Personnel Selection : A Quality Approach", 1995  
หน้า 92.

ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างแบบต่าง ๆ จึงขึ้นอยู่กับความสอดคล้อง  
ที่เหมาะสมกับ ขนาดขององค์กร งบประมาณ นโยบาย ความจำเป็น และลักษณะงานเป็นหลัก

#### 4. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

การเผชิญหน้าระหว่างฝ่ายกรรมการผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ ในช่วงที่พูดคุยกันนั้น จะเป็นช่วงที่แต่ละฝ่ายได้เรียนรู้ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ขณะที่ฝ่ายผู้ถูกสัมภาษณ์พยายามเสนอข้อมูล เพื่อให้กรรมการผู้สัมภาษณ์เห็นว่าดีและเหมาะสม ต่อการทำงาน จึงไม่อาจละเลยข้อมูลที่สะท้อนกลับไปกลับมาระหว่างกรรมการผู้สัมภาษณ์ และผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ ซึ่งต้องใช้ความสังเกตและระมัดระวังอย่างมากต่อลักษณะข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

##### 1. ข้อมูลที่ได้จากสาระที่เป็นคำพูด (verbal information) อาจแบ่งย่อยๆ ได้ดังนี้ คือ

1.1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริงต่าง ๆ กล่าวถึงข้อมูลที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่เป็นความจริงที่เกิดขึ้นในอดีต และปัจจุบันของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งอาจเชื่อมโยงไปถึงเหตุการณ์ที่มีผลต่อการเลือกปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ, การทำได้หรือทำไม่ได้

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการคาดคะเน การทำนาย หรือพยากรณ์เกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตโดยอาศัยความรู้ และประสบการณ์ในการเชื่อมโยงอดีตและปัจจุบันเพื่อคาดการณ์อนาคตอย่างสมเหตุสมผล

1.3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับลักษณะทางจิตหรือคุณลักษณะแฝง เช่น ทศนคติ แรงงูใจ ฯลฯ

2. ข้อมูลที่ได้จากสิ่งที่ไม่ใช่สารจากคำพูด (non-verbal information) ได้แก่ บุคลิก ลักษณะที่สังเกตได้ เช่น รูปร่างหน้าตา กริยาท่าทาง ซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

เนื่องจากลักษณะข้อมูลทั้งสองประการที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น เป็นข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับความตรงตามสภาพที่เห็น (face validity) ซึ่งสามารถสังเกตและตรวจสอบได้โดยตรงว่า บุคลิก ลักษณะประจำตัวบุคคลนั้นๆ จะเป็นอุปสรรคต่องานหรือไม่

นอกจากนี้การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานก็ได้หมายถึงการประเมินผลเพื่อคัดเลือกของฝ่ายกรรมการผู้สัมภาษณ์เพียงฝ่ายเดียว แต่ยังหมายถึงการประเมินผลของผู้ถูกสัมภาษณ์ในการเลือกเข้าร่วม หรือไม่เข้าร่วมงานของผู้ถูกสัมภาษณ์อีกด้วย

ดังนั้นการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน จึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นการจัดการให้ฝ่ายกรรมการผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ความต้องการ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และข้อมูลของแต่ละฝ่าย ด้วยการพูดคุยโต้ตอบกันแบบทันทีทันใด (real-time interaction) นำไปสู่การประเมินผลอย่างรวดเร็วกว่าการใช้แบบทดสอบ ซึ่งฝ่ายกรรมการ

ผู้สัมภาษณ์จะตัดสินใจบรรจุเข้าทำงาน และฝ่ายผู้ถูกสัมภาษณ์ก็จะเป็นฝ่ายตัดสินใจตอบรับ การเข้าร่วมงานหรือตอบปฏิเสธก็ได้

## 5. ทักษะพื้นฐานในการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

จากหัวข้อที่ผ่านมามะเห็นได้ว่า การจะได้มาซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์นั้น กระบวนการผู้สัมภาษณ์จำเป็นต้องอาศัยทักษะพื้นฐานในการสัมภาษณ์ เพื่อคัดเลือกบุคคลที่มีศักยภาพที่ดีและเหมาะสมเข้าทำงาน ทักษะพื้นฐานในการสัมภาษณ์ เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน (Keats , 1993) มีดังนี้

1. ทักษะพื้นฐานทางด้านคำพูด ให้คำเน้ถึงเป้าหมาย ระดับน้ำเสียง ระยะเวลาในการถามตอบ ความสม่ำเสมอในการตอบ ความชัดเจนในการออกเสียงและความถี่นไหล และความสามารถในการกลั่นกรองความคิดก่อนออกมาเป็นถึถาการพูดที่มีหลากหลายแบบ และมีระดับที่แตกต่างกัน ในการสรุปหรือความซับซ้อน ตามที่ด้้องการในหัวข้อและคำตอบ

2. ทักษะพื้นฐานด้านการฟัง ความสามารถในการพิจารณาตีความและแปลความหมายของคำตอบ จากเป้าหมายและบริบทของคำพูด รวมทั้งความสามารถในการขานรับ การจัดจังหวะการถี่นไหล และรอคอยจนกระทั่งเหตุการณ์นั้นยุติลง

3. ทักษะพื้นฐานด้านการตีความและแปลความจากสิ่งที่ไม่ใช่คำพูด เป็นความสามารถที่ใช้ในการตีความหมายจากสีหน้า ตำแหน่งต่าง ๆ บนร่างกายและอากัปกรณ์ยาที่แสดงออก

4. ทักษะพื้นฐานด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นความสามารถที่ผู้สัมภาษณ์จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ว่าจะเป็นรูปร่างหน้าตา การแสดงมารยาททางสังคม การถามและการตอบ ทั้งของผู้ถูกสัมภาษณ์และผู้สัมภาษณ์ที่มีผลต่อการสนับสนุนการตอบและไม่ตอบหรือตอบโดยบิดเบือนความจริง

นอกจากนี้ยังมีทักษะในการจดบันทึกข้อมูล ซึ่งกรรมการผู้สัมภาษณ์ควรฝึกการจดบันทึกโดยเลือกจดข้อมูลหรือพฤติกรรมที่สำคัญ

## 6. แนวปฏิบัติในการสัมภาษณ์

แนวปฏิบัติในการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นขจัดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ ก่อนการสัมภาษณ์ ระหว่างการสัมภาษณ์ และหลังการสัมภาษณ์

## ก่อนการสัมภาษณ์

1. กรรมการผู้สัมภาษณ์ควรตรวจสอบความพร้อมของเอกสาร เครื่องเขียนต่างๆที่จะใช้ให้ครบถ้วน
2. ก่อนการสัมภาษณ์ควรมีการประชุมชี้แจงระหว่างกรรมการผู้สัมภาษณ์ เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องการให้คะแนนให้เป็นไปในแนวเดียวกัน หรือเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ควรจัดทำคู่มือสัมภาษณ์ที่มีคำชี้แจงเกี่ยวกับ ข้อคำถาม การกำหนดเกณฑ์ และพฤติกรรมที่เป็นแนวคำตอบ และคำชี้แจงเกี่ยวกับแบบประเมินการสัมภาษณ์รายบุคคลและโดยภาพรวม
3. ไม่ควรให้ความสำคัญกับการอ่านข้อมูลในใบสมัครมากเกินไป เพราะความประทับใจในคุณลักษณะบางอย่างของผู้สมัคร อาจทำให้เกิดความลำเอียงได้
4. การเตรียมเกี่ยวกับสถานที่
  - 4.1 จัดเตรียมให้ผู้ถูกสัมภาษณ์นั่งห่างจากกรรมการผู้สัมภาษณ์ในระยะที่เหมาะสมสามารถได้ยินการสนทนาได้ชัดเจน
  - 4.2 จัดเตรียมสถานที่ที่สงบ มีแสงสว่าง อุณหภูมิเย็นสบาย และอากาศถ่ายเทได้สะดวก และสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
  - 4.3 ไม่ควรให้มีสิ่งใดมารบกวน เช่น โทรศัพท์ หรือมีบุคคลซึ่งจะขอเข้าพบ
  - 4.4 ควรให้ผู้ถูกสัมภาษณ์นั่งในที่ ๆ ผู้สัมภาษณ์ทุกคนสามารถสังเกตอาการปฏิกิริยา สีหน้า แววตา ของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ชัดเจน

## ในขณะที่สัมภาษณ์

1. กล่าวต้อนรับผู้สัมภาษณ์ เพื่อสร้างความประทับใจและภาพพจน์ของบริษัท
2. พยายามสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง เพื่อลดความตึงเครียดและความวิตกกังวล
3. ควรให้ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดให้มากที่สุด
4. ไม่ควรจดจ่ออยู่กับการจดบันทึกคำตอบ ควรสบตาผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นระยะ ๆ
5. ไม่ควรชี้แนะประเด็นคำตอบด้วยคำถามหรือการแสดงพฤติกรรมอื่นๆที่ชี้แนะให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบให้ "ถูกใจ" กรรมการผู้สัมภาษณ์
6. ควรรอหรือถามซ้ำในประเด็นที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ยังไม่ได้ตอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ต้องการถามในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งสามารถนำไปสู่การตัดสินใจได้โดยไม่คลุมเครือ
7. ควรให้เวลาและโอกาสแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์โดยเท่าเทียมกัน โดยการถามคำถามให้ครบถ้วนตามที่เวลากำหนด และไม่ควรถัดสินผู้ถูกสัมภาษณ์ เมื่อการสัมภาษณ์เพิ่งเริ่มต้นเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (2-5 นาที )



8. ปฏิบัติตามกติกากการสัมภาษณ์อย่างเคร่งครัด เช่น การใช้คำถามติดตามกับการสัมภาษณ์ บางประเภท

9. ในกรณีที่ต้องการบันทึกเสียงหรือวีดิทัศน์ ควรแจ้งและขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ ก่อนล่วงหน้า

### ภายหลังการสัมภาษณ์

1. กล่าวขอบคุณผู้ถูกสัมภาษณ์ที่เสียสละเวลาเข้ารับการสัมภาษณ์
2. ไม่ควรกล่าว หรือแสดงพฤติกรรมที่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คาดหวังและมั่นใจว่าจะได้รับการคัดเลือกเข้าทำงานอย่างแน่นอน โดยที่ผลการตัดสินใจยังไม่สิ้นสุด
3. ควรให้โอกาสผู้ถูกสัมภาษณ์ถามเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลบางประการ เกี่ยวกับนโยบายของบริษัท หรือคำตอบแทน หรือประเด็นที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องการทราบเกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตัดสินใจเกี่ยวกับความเหมาะสมดังกล่าว และเตรียมตัวให้พร้อม สำหรับการทำงาน

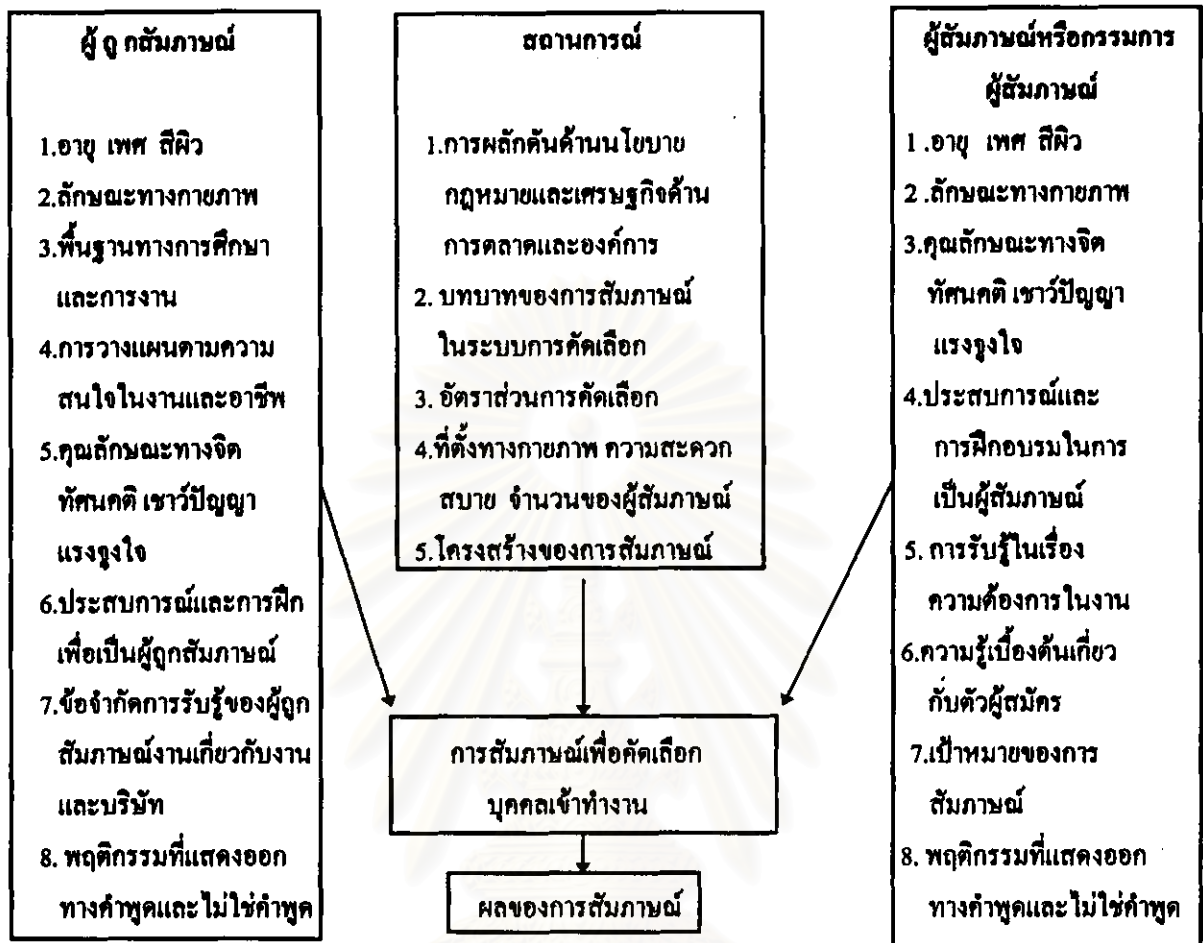
### **7.โมเดลเกี่ยวกับการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน**

การศึกษาและวิเคราะห์ตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน สามารถสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ได้โดยโมเดล 2 โมเดล ดังนี้

1. โมเดลการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลของ Schmitt (1976 อ้างถึงใน Arvey และ Champion , 1982 หน้า 282) แสดงให้เห็นถึง ตัวแปรต่างๆ และกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แผนภาพที่ 2 โมเดลการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานของ Schmitt (1976)

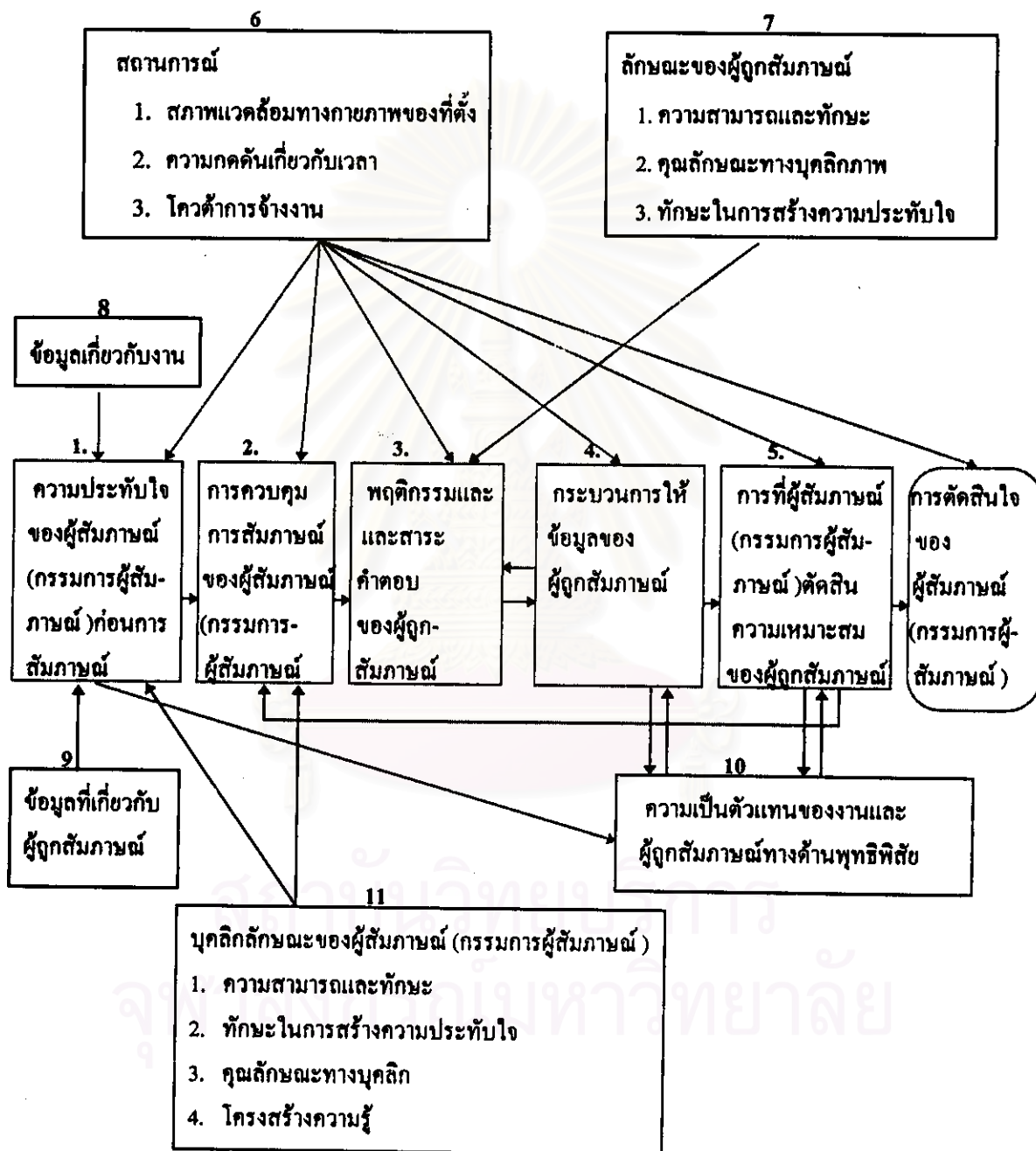


ที่มา : Arvey และ Campion ใน " The employment interview : A summary review of recent research" *Personnel Psychology* , 1982 หน้า 283

อิทธิพลต่อการตัดสินใจคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานนี้ จะประกอบด้วยอิทธิพลหลัก 3 ประการ คือ ประการที่ 1 อิทธิพลจากคุณสมบัติต่าง ๆ ของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งมีผลต่อการรับรู้และผลการตัดสินใจของผู้สัมภาษณ์ ก่อให้เกิดผลด้านการรับรู้หรือการปรับตัวของผู้ถูกสัมภาษณ์ และกระบวนการตัดสินใจ ประการที่ 2 อิทธิพลจากสถานการณ์ ซึ่งเป็นอิทธิพลทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบแบบแผนและนโยบายของบริษัท ในการตัดสินใจรับบุคคลเข้าทำงาน และ ประการที่ 3 คือ อิทธิพลที่เกี่ยวกับลักษณะและคุณสมบัติต่าง ๆ กรรมการผู้สัมภาษณ์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจและผลของการสัมภาษณ์ ดังแสดงในแผนภาพที่ 2

- โมเดลการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลของ Dipboye และGaugler หรือ “โมเดลกระบวนการจัดการทำข้อมูลสัมภาษณ์และการตัดสินใจ”

แผนภาพที่ 3 แสดงโมเดลกระบวนการจัดการทำข้อมูลสัมภาษณ์และการตัดสินใจ  
( Interviewing Information Processing and Decision Making )



ที่มา : Dipboye และ Gaugler ใน “Cognitive and behavioral process in the selection interview” Personnel Selection in Organization ,1993 หน้า 144

จากแผนภาพที่ 3 โมเดลกระบวนการจัดกระทำข้อมูลสัมภาษณ์และการตัดสินใจโดย Dipboye และ Gaugler (1993) แสดงให้เห็นปัจจัยหรืออิทธิพลต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของกรรมการผู้สัมภาษณ์ ซึ่งเป็นตัวแปรตาม

ปัจจัยที่ 1 เริ่มต้นจากความประทับใจของกรรมการผู้สัมภาษณ์ก่อนการสัมภาษณ์ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 4 ประการ คือ ประการแรก คือ ปัจจัยทางข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน (8) ประการที่สอง คือ ปัจจัยทางข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ (9) ประการที่สาม คือ ปัจจัยทางสถานการณ์ (6) ที่มีสาเหตุมาจากสาเหตุหลัก คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ตั้ง ความกดดันเกี่ยวกับเวลา และโควตาการจ้างงาน และปัจจัยสุดท้าย คือ ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลิกลักษณะของกรรมการผู้สัมภาษณ์ (11) ประกอบด้วย ความสามารถและทักษะ ทักษะในการสร้างความประทับใจ คุณลักษณะของบุคลิกภาพและโครงสร้างความรู้ของกรรมการผู้สัมภาษณ์ ขณะเดียวกันปัจจัยที่ 1 ก็จะมีผลต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับความเป็นตัวแทนของงานและผู้ถูกสัมภาษณ์ทางด้านพุทธิพิสัย (11) เช่นกัน

ปัจจัยที่ 2 คือ การควบคุมการสัมภาษณ์ของกรรมการผู้สัมภาษณ์ ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสำคัญ 4 ประการ คือ ประการแรก คือ ปัจจัยทางสถานการณ์ (6) ประการที่สองเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากความประทับใจของกรรมการผู้สัมภาษณ์ก่อนการสัมภาษณ์ (1) ประการที่สาม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกลักษณะของกรรมการผู้สัมภาษณ์ (11) ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ข้อ มีปัจจัยย่อยๆ ดังที่กล่าวแล้วข้างต้น ส่วนปัจจัยสุดท้าย คือ ปัจจัยที่กรรมการผู้สัมภาษณ์ตัดสินใจความเหมาะสมของผู้สัมภาษณ์ (5) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยย้อนกลับมาพิจารณาถึงสาเหตุเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมการสัมภาษณ์ของกรรมการผู้สัมภาษณ์ (2)

ปัจจัยที่ 3 คือ พฤติกรรมและสาระคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางเดียว 3 ประการ ปัจจัยประการแรก คือ ปัจจัยทางสถานการณ์ (1) ปัจจัยที่สอง คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของผู้ถูกสัมภาษณ์ (7) ซึ่งประกอบด้วยความสามารถและทักษะ คุณลักษณะทางบุคลิกภาพ และทักษะในการสร้างความประทับใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ และปัจจัยประการสุดท้าย คือ ปัจจัยการควบคุมการสัมภาษณ์ของกรรมการผู้สัมภาษณ์ (2) นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ 3 นี้เป็นปัจจัยสองทาง กล่าวคือเป็นทั้งปัจจัยสาเหตุและปัจจัยผลลัพธ์ พฤติกรรมและสาระคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ (3) ส่งผลต่อกระบวนการให้ข้อมูลของผู้ถูกสัมภาษณ์ ขณะเดียวกันกระบวนการให้ข้อมูล ของผู้ถูกสัมภาษณ์ (4) ก็ส่งผลต่อพฤติกรรมและสาระคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ (3) ด้วย

ปัจจัยที่ 4 คือ กระบวนการให้ข้อมูลของผู้ถูกสัมภาษณ์ ได้รับอิทธิพลทางเดียวมาจาก ปัจจัยทางสถานการณ์ (6) และปัจจัยสองทาง อีก 2 ปัจจัย กล่าวคือ ปัจจัยทางพฤติกรรมและสาระ คำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ (3) และปัจจัยความเป็นตัวแทนของคอนและผู้ถูกสัมภาษณ์ทางด้าน พหุพิสัย (10) ซึ่งปัจจัยสองทางดังกล่าวพิจารณาในแง่ที่เป็นทั้งปัจจัยสาเหตุและผลลัพธ์ที่ส่ง ผลต่อปัจจัยที่ 4 กระบวนการให้ข้อมูลของผู้ถูกสัมภาษณ์

ปัจจัยที่ 5 คือ การที่ผู้สัมภาษณ์ตัดสินใจความเหมาะสมของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รับอิทธิพลมา จาก ปัจจัยทางเดียวจากปัจจัยกระบวนการให้ข้อมูลของผู้สัมภาษณ์ (4) และปัจจัยทางสถานการณ์ (6) ในขณะที่เดียวกันปัจจัยนี้ ยังเป็นปัจจัยสองทางกับปัจจัยความเป็นตัวแทนของงานและผู้ถูก สัมภาษณ์ ทางด้านพหุพิสัย(10)

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ 1-5 เป็นกระบวนการที่ส่งผลต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่ไปยังการตัดสินใจ ของกรรมการผู้สัมภาษณ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน หากพิจารณาถึงปัจจัยทางสถานการณ์ (6) พบว่า สถานการณ์มีผลต่อปัจจัยที่เป็นลำดับขั้นตอนตั้งแต่ปัจจัยที่ 1 จนกระทั่งถึงปัจจัยที่ 5 และ ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจของกรรมการผู้สัมภาษณ์

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากแผนภาพที่ 2 และ 3 แล้ว อาจสรุปได้ว่าอิทธิพลจากตัว ผู้ถูกสัมภาษณ์หรือศักยภาพ(ความสามารถ)ของผู้สมัคร เป็นสิ่งที่กรรมการผู้สัมภาษณ์ทุกคนต้อง พิจารณาอย่างรอบคอบและระมัดระวัง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากเพียงพอที่จะสามารถแยกแยะ ศักยภาพที่จำเป็น หรือต้องการ ออกจากศักยภาพที่ไม่จำเป็นหรือไม่ต้องการให้มากที่สุด รวมทั้งจัด ลำดับศักยภาพ หรือความสามารถที่ตรงตามน้ำหนักองค์ประกอบในแต่ละมิติ เรียงจากมากไปหาน้อยซึ่งลักษณะดังกล่าว จะต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และนโยบายในการคัดเลือกบุคคลเข้า ทำงาน

ในทางกลับกัน การพิจารณาอิทธิพลจากตัวกรรมการผู้สัมภาษณ์ในฐานะที่ใช้ตนเองเป็น เครื่องมือในการคัดเลือก ซึ่งจำเป็นจะต้องควบคุมอารมณ์และความรู้สึกหรือการกระทำที่ก่อให้เกิดเป็น ตัวแปรแทรกซ้อน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่ส่งผลต่อการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

การพิจารณาแก้ไขและควบคุม ความคลาดเคลื่อนที่ส่งผลต่อการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือก บุคคลเข้าทำงานจากอิทธิพลของผู้สัมภาษณ์ กระทำได้โดยการฝึกอบรมผู้สัมภาษณ์ด้านต่าง ๆ ทักษะพื้นฐานในการสัมภาษณ์และปฏิบัติแนวปฏิบัติในการสัมภาษณ์ ซึ่งได้กล่าวมาแล้ว

### ตอนที่ 3 คุณลักษณะของช่างเทคนิคอุตสาหกรรม

ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของช่างเทคนิคอุตสาหกรรมออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์คุณลักษณะของช่างเทคนิคอุตสาหกรรมจากหลักสูตรการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

ส่วนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ในการทำงานของช่างเทคนิคอุตสาหกรรม สาขาต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความหมายและองค์ประกอบของคุณลักษณะต่าง ๆ ของช่างในการทำงานอัน ได้แก่

1. ความรับผิดชอบ
2. ความซื่อสัตย์
3. ความอดทน
4. ความคิดสร้างสรรค์
5. มนุษยสัมพันธ์
6. บุคลิกภาพ
7. แรงจูงใจในการทำงาน

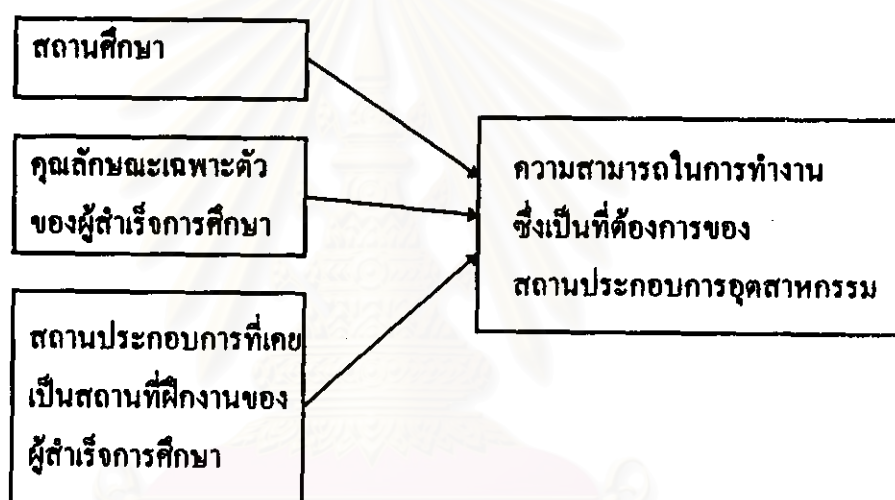
ซึ่งแต่ละส่วน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาและวิเคราะห์คุณลักษณะของช่างเทคนิคอุตสาหกรรมจากหลักสูตรการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

เมื่อพิจารณาในประกาศรับสมัครพนักงานในตำแหน่งช่างเทคนิคอุตสาหกรรม พบว่าคุณสมบัติข้อหนึ่งที่ระบุไว้อย่างชัดเจน ก็คือ วุฒิการศึกษาทางช่างสาขาต่าง ๆ เนื่องจากการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในระดับช่างฝีมือ (skill labor) ซึ่งจบการศึกษาในระดับประกาศนียบัตร (ปวช.) และระดับช่างเทคนิควิชาชีพชั้นสูง (semi-profession) ซึ่งจบการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) การศึกษาทั้งสองระดับต้องมีการเรียนทั้งภาคทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติทั้งในโรงฝึกในสถานศึกษา และสถานประกอบการที่ฝึกงาน ซึ่งจะหล่อหลอมผู้เรียนให้มีความรู้พื้นฐานในเชิงช่างต้องใช้ระยะเวลายาวนานในกระบวนการเปลี่ยนแปลงจากบุคคลธรรมดาให้กลายเป็นช่างเทคนิคที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะแตกต่างผู้เรียนในสาขาอื่น ๆ

ในงานวิจัยของคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (รายงานการวิจัยเรื่องที่ 7, 2535) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการอุตสาหกรรม ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสถานศึกษา ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับหลักสูตรการสอน ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้สำเร็จการศึกษา เกี่ยวข้องกับนิสัย กำนินิยม และทัศนคติอันเป็นบุคลิกประจำตัวบุคคล อาจกล่าวได้ว่าปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษานี้เป็นปัจจัยที่เจ้าของสถานประกอบการและหัวหน้างานให้ความสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยสุดท้าย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับสถานประกอบการที่เคยเป็นสถานที่ฝึกงานของผู้สำเร็จการศึกษา

**แผนภาพที่ 4** ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความสามารถในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ต้องการของสถานศึกษา



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ จากรายงานการวิจัยเรื่องที่ 7 การจัดการฝึกภาคปฏิบัติ ให้นักศึกษามีความสามารถในการทำงานสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน , 2535 หน้า 45

เนื่องจากปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้สำเร็จการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับจิตพิสัย และปัจจัยที่เกี่ยวกับสถานประกอบการที่เคยเป็นสถานที่ฝึกงานของผู้สำเร็จการศึกษาก็เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทักษะพิสัย ซึ่งจะกล่าวถึงต่อไปในจุดประสงค์สำหรับหลักสูตรช่างเทคนิคอุตสาหกรรม

## หลักสูตรสำหรับช่างเทคนิคอุตสาหกรรม

การศึกษามีเป้าหมายในการผลิตบุคคลให้มีความรู้ความสามารถในเชิงช่าง และเป็นคนดีของสังคมต่อไปในอนาคต ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นเป็นหลักสูตร หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดการอาชีวศึกษาโดยตรง คือ กรมอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลก็จะมีการกำหนดหลักสูตรที่มีภาพรวมเหมือนกับหลักสูตรของกรมอาชีวศึกษาทั้งในระดับปวช.และปวส.ส่วนการใช้หลักสูตรของสถาบันการศึกษาในสังกัดของคณะกรรมการการศึกษาเอกชนในระดับ ปวช. และ ปวส. ส่วนใหญ่มักจะใช้หลักสูตรของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เนื่องจากโครงสร้างของหลักสูตรมีลักษณะที่เป็นการศึกษาต่อเนื่องกันจากระดับ ปวช. ถึง ปวส. และเน้นหนักการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นไป (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ; รายงานการวิจัยเรื่องที่ 8 , 2535 :53 )

อย่างไรก็ตาม การสร้างหลักสูตรทั้งในระดับ ปวช. และปวส. ทั้งของกรมอาชีวศึกษาและสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ต่างก็ยึดหลักการเรียนรู้ตามพิสัย 3 ประการของบลูมส์และคณะ ( Bloom . และคณะ , 1959 ) ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

ด้านพุทธิพิสัย เป็นความสามารถทางด้านสมองในการคิด แบ่งได้เป็น 6 ขั้นตอน คือ

1. ความรู้ความจำ ( Memory )
2. ความเข้าใจ ( Comprehension )
3. การนำไปใช้ ( Application )
4. การวิเคราะห์ ( Analysis )
5. การสังเคราะห์ ( Synthesis )
6. การประเมินค่า ( Evaluation )

ด้านทักษะพิสัย ( Psychomotor Domain ) เป็นความสามารถด้านทักษะการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. การเลียนแบบ ( Imitation )
2. การทำตามแบบสั่งงาน ( Manipulation )
3. การทำตามแบบที่มีความเที่ยงสูง ( Precision )
4. การทำตามแบบอย่างต่อเนื่อง ( Articulation )
5. การทำงานได้อย่างถูกต้องอัตโนมัติ ( Naturalization )

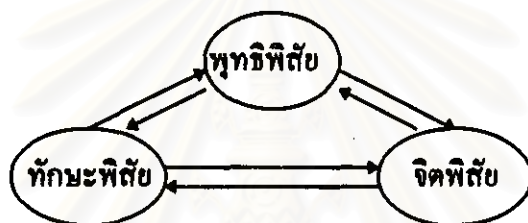


**ด้านจิตพิสัย (Affective Domain)** เป็นพิสัยที่เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ แบ่งได้เป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. การรับรู้ (Receiving)
2. การตอบสนอง (Responding)
3. การสร้างคุณค่า (Valuing)
4. การจัดระบบ (Organizing)
5. การสร้างลักษณะนิสัย (Characterization)

ซึ่งพิสัยทั้ง 3 ประการมีความสัมพันธ์กันแสดงได้ด้วยแผนภาพที่ 5 ดังนี้

แผนภาพที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย



จะเห็นได้ว่า พิสัยทั้ง 3 ประการ คือ พุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย ต่างก็เป็นปัจจัยสองทางของซึ่งกันและกัน และต่างก็เป็นปัจจัยสาเหตุและปัจจัยผลลัพธ์ของซึ่งกันและกัน

กระบวนการทางการศึกษาเป็นเสมือนกระบวนการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม ผลผลิตที่ได้จากการศึกษา ก็คือ บุคคลที่มีคุณสมบัติหรือศักยภาพที่มีความสามารถในการทำงาน ในขณะที่หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เป็นเสมือนลูกค้าที่จะต้องกลั่นกรองเลือกสรรสินค้าที่คุณภาพดี ฉะนั้นกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน จึงเปรียบเสมือนการเลือกซื้อสินค้าที่ต้องมีการเปรียบเทียบคุณภาพสินค้าว่าตรงตามคุณสมบัติ (specification) ที่ต้องการหรือไม่ และควรใช้เครื่องมืออย่างไรในการตรวจสอบคุณสมบัติดังกล่าว

### 1. การวิเคราะห์กระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานกับคุณลักษณะของช่าง ตามพิสัยการเรียนรู้ของบลูม และคณะ

ในกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ขั้นตอนการกลั่นกรองบุคคล ซึ่งเป็นเทคนิควิธีที่ใช้เครื่องมือในการคัดเลือกชนิดต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับพิสัยการเรียนรู้ของบลูม ดังตารางที่ 2 ซึ่งแสดงรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์คุณลักษณะของช่างตามพิสัยของบดุม บุคคลที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ  
เป้าหมายการคัดเลือกและเครื่องมือที่ใช้ในการคัดเลือก

คุณลักษณะของช่างตามพิสัย การเรียนรู้ของบดุม	บุคคลที่ทำหน้าที่ ตรวจสอบ	เป้าหมายการคัดเลือก	เครื่องมือที่ใช้ใน การคัดเลือก
ด้านทฤษฎีพิสัย	ฝ่ายบุคคล	คัดเลือกคนมีความรู้ไม่ถึง เกณฑ์ขั้นต่ำออกไป	แบบทดสอบ
ด้านทักษะพิสัย	หัวหน้างาน	คัดเลือกบุคคลที่มีทักษะ พื้นฐานในการปฏิบัติงาน	ทดลองงาน 3-6 เดือน โดยรับเป็นพนักงาน ทดลองงาน
ด้านจิตพิสัย	ฝ่ายบุคคลและหัว หน้างาน	คัดเลือกบุคคลที่มี คุณลักษณะนิสัยการทำ งานที่ดีเหมาะสมกับงาน	การสัมภาษณ์

จากตารางที่ 2 ประเด็นการตรวจสอบคุณสมบัติของช่าง เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานตาม  
บริษัทหรือองค์กรต่าง ๆ อาศัยกรอบแนวคิดตามพิสัยการเรียนรู้ของบดุม

การตรวจสอบด้านทฤษฎีพิสัยฝ่ายบุคคลจะใช้แบบทดสอบ เพื่อคัดเลือกจากบุคคลจำนวนมาก  
ๆ ให้เหลือผู้ที่มีความรู้เหมาะสม ส่วนการตรวจสอบด้านทักษะพิสัยฝ่ายหัวหน้างานช่างใช้การทดลอง  
งาน ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานให้เห็นว่าทำได้จริง และการตรวจสอบด้านจิตพิสัย มีจุดประสงค์เพื่อคัด  
เลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะนิสัยการทำงานที่ดีเหมาะสมกับงาน ทั้งนี้เนื่องจากจิตพิสัยทางการเรียน  
และการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมาก อีกทั้งยังเป็นเรื่องของทัศนคติและความรู้สึกซึ่งมีผลต่อ  
การทำงานในอนาคต จึงต้องอาศัยบุคคลที่ทำการตรวจสอบมากกว่า 1 คนและมากกว่า 1 ฝ่าย โดย  
มาจากหน่วยงานที่เป็นต้นสังกัดโดยตรง คือ หัวหน้างาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่าย  
บุคคล

เมื่อการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานใช้การตรวจสอบคุณสมบัติซึ่งสอดคล้องกับกลไกการหล่อ  
หลอมให้กลายเป็นช่างเทคนิคโดยหลักสูตร ดังนั้นเพื่อให้สามารถมองเห็นแนวโน้มและความเป็นช่าง  
ที่แตกต่างไปจากวิชาชีพอื่น ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาและวิเคราะห์คุณลักษณะของช่าง  
เทคนิคจากจุดประสงค์ของหลักสูตร ดังข้อที่ 2

2. การวิเคราะห์คุณลักษณะช่างเทคนิคอุตสาหกรรมจากจุดประสงค์ของหลักสูตรระดับ ปวช. และ ปวส. ตามพิสัยการเรียนรู้ของบมม และคณะ

2.1 การวิเคราะห์จุดประสงค์ของหลักสูตรระดับ ปวช. ช่างเทคนิคอุตสาหกรรม การสร้างหรือการจัดหลักสูตรต้องกำหนดจุดประสงค์ของหลักสูตรขึ้น เพื่อเป็นแนวทางหรือเข็มทิศในการกำหนดกระบวนการจัดการเรียนการสอน การศึกษาระดับ ปวช. กำหนดคุณลักษณะของนักเรียน/นักศึกษาวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมในหลักสูตร ฉบับ พ.ศ. 2524 , พ.ศ. 2530 และ พ.ศ. 2535 ไว้คล้ายคลึงกัน โดยครอบคลุมทั้งด้านความรู้ (พุทธิพิสัย) ทักษะทางวิชาชีพ (ทักษะพิสัย) ความรู้ลึกสำนึกในการอยู่ร่วมกันในสังคมการทำงาน (จิตพิสัย) ดังจะเห็นได้ว่ามีความเกี่ยวพันมาถึงจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ปวช. พ.ศ. 2538 (หน่วยศึกษานิเทศก์ , กรมอาชีวศึกษา, เอกสารอัดสำเนา ; หน้า 3 )

จุดมุ่งหมายของหลักสูตร ระดับปวช. พ.ศ 2538

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพมีจุดหมาย คือ ให้ผู้เรียนเป็นแรงงานระดับทักษะอาชีพที่ดีและเก่ง โดยมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ดังนี้

1. มีความรู้พื้นฐานวิชาสามัญ
2. มีความรู้ ความเข้าใจเทคโนโลยี รู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
3. มีสุขภาพกายใจ สมบูรณ์ แข็งแรง
4. มีทักษะอาชีพจนสามารถนำไปประกอบอาชีพได้
5. มีเจตคติที่ดีต่องานอาชีพ เห็นช่องทางในการประกอบอาชีพ มีนิสัยรักการทำงาน ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
6. มีนิสัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีความคิดสร้างสรรค์ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีวินัยในตัวเอง
7. มีความสำนึกและภาคภูมิใจในความเป็นไทย รู้จักอนุรักษ์ และส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

ซึ่งวิเคราะห์คุณลักษณะของนักเรียน / นักศึกษาวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม ระดับ ปวช. จากจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ได้ดังนี้

ด้านพุทธิพิสัย

1. มีความรู้พื้นฐานวิชาสามัญ
2. มีความรู้ ความเข้าใจในเทคโนโลยี รู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ด้านทักษะพิสัย

3. มีทักษะอาชีพจนสามารถนำไปประกอบอาชีพได้

ด้านจิตพิสัย
--------------

4. มีสุขภาพกายใจสมบูรณ์แข็งแรง
5. มีเจตคติที่ดีต่องานอาชีพ เห็นช่องทางในการประกอบอาชีพ มีนิสัยรักการทำงาน
6. มีนิสัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีความคิดสร้างสรรค์ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีวินัยในตัวเอง
7. มีความสำนึกและภาคภูมิใจในความเป็นไทย รู้จักอนุรักษ์ และส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

2.2 การวิเคราะห์จุดประสงค์ของหลักสูตรระดับ ปวส. ช่างเทคนิคอุตสาหกรรม การศึกษาในระดับ ปวส. ตามหลักสูตร ปวส. 2539 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายที่เป็นคุณลักษณะของผู้จบ ปวส. ครอบคลุมพิสัย 3 ประการของบลูมส์และคณะเช่นกัน ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. มีความรู้และทักษะในวิชาสามัญ สำหรับเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต การค้นคว้าเพิ่มเติม หรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น
2. มีความรู้ ความเข้าใจ และรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านวิทยาการที่เกิดขึ้น และเทคโนโลยีต่าง ๆ
3. มีสุขภาพกายใจสมบูรณ์แข็งแรง
4. มีทักษะอาชีพระดับผู้ชำนาญการเฉพาะทาง จนสามารถนำไปประกอบอาชีพ หรือนำไปพัฒนางานอาชีพได้
5. มีเจตคติที่ดีต่องานอาชีพ มีความภาคภูมิใจในงานอาชีพ
6. มีนิสัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการจัดการ การตัดสินใจและการแก้ปัญหา รู้จักแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ มาพัฒนาตนเองพัฒนางาน
7. มีคุณธรรม จริยธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบ ขยัน ซื่อสัตย์ และมีวินัย
8. ตระหนักในปัญหาและความสำคัญของสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย
9. เห็นคุณค่าและขำรงไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ปฏิบัติตนในฐานะพลเมืองดี ตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

ซึ่งวิเคราะห์คุณลักษณะของนักเรียน / นักศึกษาวิชาชีพช่างอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรม  
ในระดับปวส. ได้ดังนี้

ด้านพุทธิพิสัย

1. มีความรู้และทักษะในวิชาสามัญ สำหรับเป็นพื้นฐานใน  
การดำรงชีวิต การค้นคว้าเพิ่มเติม หรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น
2. มีความรู้ ความเข้าใจ และรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านวิทยาการที่  
เกิดขึ้น และเทคโนโลยีต่าง ๆ

ด้านทักษะพิสัย

4. ทักษะอาชีพระดับผู้ชำนาญการเฉพาะทาง จนสามารถนำไปประกอบ  
อาชีพหรือนำไปพัฒนางานอาชีพได้

ด้านจิตพิสัย

3. มีสุขภาพกายใจสมบูรณ์
5. มีเจตคติที่ดีต่องานอาชีพ มีความภาคภูมิใจในงานอาชีพ
6. มีนิสัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการ  
จัดการ การตัดสินใจและการแก้ปัญหา รู้จักแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ  
มาพัฒนาตนเองพัฒนางาน
7. มีคุณธรรม จริยธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบ ขยัน  
ซื่อสัตย์ และมีวินัย
8. ตระหนักในปัญหาและความสำคัญของสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์  
และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย เห็นคุณค่าและธำรงไว้ซึ่งสถาบันชาติ  
ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ปฏิบัติตนในฐานะพลเมืองดี ตามระบอบ  
ประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
9. เห็นคุณค่าและธำรงไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์  
ปฏิบัติตนในฐานะพลเมืองดี ตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหา-  
กษัตริย์เป็นประมุข

การเรียนในระดับ ปวส. จะต้องผ่านการศึกษาในหลักสูตรการสอนในระดับ ปวช. 3 ปีมา  
ก่อน จึงถือว่ามีความรู้ในเชิงทักษะครอบคลุมและเพียงพอในระดับหนึ่ง และเป็นการปรับเปลี่ยน  
การศึกษาจากการเป็นช่างฝีมือ (skill labor) หรือช่างเทคนิค (technician) ให้กลายเป็นช่างเทคนิค  
วิชาชีพขั้นสูง (semi - profession) ซึ่งมีลักษณะผสมผสานระหว่างความรู้ ทักษะ และการบริหาร  
จัดการมากขึ้น และยังมีมุ่งเน้นไปที่การศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากความต้องการกำลัง  
คนในการพัฒนาประเทศทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และอุตสาหกรรม

อย่างไรก็ตาม ทิศทางความสำเร็จของหลักสูตรทั้งในระดับ ปวช. และ ปวส. ซึ่งก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในตัวผู้เรียนให้มีความสามารถในทางช่าง ส่วนหนึ่งของการประเมินผลได้จากการศึกษาความต้องการของตลาดแรงงาน กล่าวคือ จากงานวิจัยของคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (รายงานการวิจัยเรื่องที่ 7, 2535 : 43) ได้ทำการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์เจ้าของสถานประกอบการและบุคคลากรที่เกี่ยวข้องในสถานประกอบการอุตสาหกรรม เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาทางช่างซึ่งเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ พบว่า ด้านพฤติกรรม ทางเข้าของและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาทางช่างในสถานประกอบการ ต้องการผู้มีความรู้พื้นฐานในสาขาที่ผู้สำเร็จการศึกษาเรียนมา จนถึงขั้นที่ 3 คือ ขั้นการนำไปใช้ ด้านทักษะพิสัย ต้องการผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้จนถึงขั้นที่ 2 นั่นคือ การทำตามแบบตั้งงานได้ และด้านสุดท้าย คือ ด้านจิตพิสัย ต้องการผู้ที่มีความรู้ลึกที่ติดต่อการทำงานจนเป็นบุคลิกภาพประจำตัว หรือ อยู่ในขั้นที่ 5 การสร้างนิสัย

แม้ว่าการศึกษาในระดับ ปวช. และ ปวส. จะเน้นหนักในเรื่องทักษะพิสัย ดังที่กล่าวมาแล้ว แต่ในส่วนของการทำงานนั้น ทักษะพิสัยได้ลดความสำคัญลง ด้วยเหตุที่นายจ้างให้ความสำคัญของคุณลักษณะด้านจิตพิสัยของช่างมากกว่าพิสัยด้านความรู้และด้านทักษะ ดังมีงานวิจัยหลายชิ้นที่ยืนยันผลการวิจัยตรงกัน ในเรื่องที่ว่าผู้ประกอบการหรือผู้จัดการให้ความสำคัญในด้านคุณธรรมจริยธรรม ของผู้สมัครงานเป็นอันดับแรก เพราะเชื่อว่าจะช่วยให้กิจการและสะดวกแก่การปกครองดูแล ส่วนความรู้ ทักษะความชำนาญเฉพาะตำแหน่งสำคัญเป็นอันดับรอง เพราะบริษัทต้องให้การอบรมพนักงานเฉพาะเกี่ยวกับการทำงานอยู่แล้ว (สุรินทร์ เศรษฐมานิต , 2527 ; มังกรหริรักษ์ , 2536 ; อุไรวรรณ ดันประภัสสร , 2536 และจิตรา มาตานุสรณ์ , 2537)

จากงานวิจัยที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (รายงานการวิจัยเรื่องที่ 3 , 2535 : 86) โดยการสัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยงานบางคน ได้ยืนยันไว้ในรายงานเรื่องดังกล่าวว่า หากให้คะแนนเป็นสัดส่วนระหว่างคุณสมบัติส่วนตัวกับคุณสมบัติทางการศึกษาแล้ว น้ำหนักความสำคัญจะเป็นสัดส่วน 80 : 20 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ในการทำงานของช่างเทคนิค อุตสาหกรรม สาขาต่าง ๆ

จากการศึกษาเชิงสำรวจเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้บริหารสถานประกอบการ/โรงงานอุตสาหกรรม ประเภทต่าง ๆ ที่มีต่อความสามารถและศักยภาพของช่างเทคนิคอุตสาหกรรม และวิศวกรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับวิชาชีพช่างเทคนิคอุตสาหกรรมสาขาต่าง ๆ พบว่า ในงานวิจัยแต่ละเรื่อง จะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วนอย่างชัดเจน คือ ส่วนแรก เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ หรือที่เรียกว่า “สมรรถภาพทางวิชาชีพ” และส่วนที่สอง เป็นการศึกษาในเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการทำงาน” (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ : รายงานวิจัยเรื่องที่ 3 , 2535 ; ภัทระ พันธ์อำพล , 2534 ; มังกร หริวิทย์ , 2536 ; มาณัติ ภมระภา , 2537 ; รัตน์ สงวนพงษ์ , 2537 ; สุรพล กาญจนพจน์ , 2537 ; สุรพล ทิพยกานนท์ , 2537 และ อุทิศ ศรีประเสริฐ , 2537)

และจากงานวิจัยเชิงอนาคตของกรองทอง วรมุสิก ( 2533 ) ได้ทำการศึกษาสถานภาพของช่างเทคนิคและช่างฝีมือสตรีในงานอุตสาหกรรมและการส่งเสริมสถานภาพสำหรับทศวรรษหน้า โดยใช้วิธีการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) ซึ่งไม่ได้จัดประเภทคุณสมบัติของช่างชัดเจนนัก

อย่างไรก็ตาม ความสอดคล้องระหว่างงานวิจัยทั้งสองประเภทสามารถวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการทำงาน ได้เป็น 8 ด้าน ดังนี้

### 1. ความขยัน อดทน วัดได้จากพฤติกรรมดังต่อไปนี้

- 1.1 สู้งาน มีความมานะพยายาม
- 1.2 ทนต่อสิ่งไม่พอใจ ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค
- 1.3 กระตือรือร้น
- 1.4 ตรงต่อเวลา

### 2. ความขี้อึดมั่น ซื่อสัตย์สุจริต วัดได้จากพฤติกรรมดังต่อไปนี้

- 2.1 การกระทำที่สุจริตไม่ส่อไปในทางทุจริต
- 2.2 รักษาความลับของหน่วยงาน
- 2.3 การรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม

### 3. ความรู้จักคิด รับผิดชอบ วัดได้จากพฤติกรรมดังต่อไปนี้

- 3.1 คิดวางแผนและจัดระบบงาน
- 3.2 มีการติดตามผลงาน ตามแผนงานที่วางไว้

- 3.3 มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ๆ ได้รับมอบหมาย
- 3.4 อุทิศเวลาให้กับงาน
4. ความมีมนุษยสัมพันธ์ วัดได้จากพฤติกรรมดังต่อไปนี้
  - 4.1 ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี
  - 4.2 เข้ากับหัวหน้างานได้ดี
  - 4.3 ปกครองลูกน้องได้ดี
  - 4.4 มีความเป็นผู้นำที่ดี
5. ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ วัดได้จากพฤติกรรมดังต่อไปนี้
  - 5.1 ความคิดริเริ่มที่ดี
  - 5.2 รู้จักลอกเลียนสิ่งที่ดีของผู้อื่น
  - 5.3 พัฒนาค้นเองอยู่ตลอดเวลา
6. การทำงานได้ผลมีประสิทธิภาพ มีวัดได้จากพฤติกรรมดังต่อไปนี้
  - 6.1 เตรียมงานก่อนทำ
  - 6.2 ลงมือทำอย่างตั้งใจ
  - 6.3 การควบคุมและติดตามงาน
  - 6.4 การสั่งการ
  - 6.5 การติดต่อสื่อสาร
7. ความเป็นผู้ใหญ่ เฉลียวฉลาด วัดจากพฤติกรรม ดังต่อไปนี้
  - 7.1 มีความสุขุมรอบคอบ
  - 7.2 มีความเชื่อมั่นในตนเอง
  - 7.3 มีไหวพริบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
  - 7.4 ทำงานได้ดี โดยไม่ต้องมีการควบคุม
  - 7.5 เป็นผู้มีความยุติธรรม
  - 7.6 ไม่นำปัญหาส่วนตัวมายุ่งกับงาน
8. บุคลิกดี วัดได้จากพฤติกรรมดังต่อไปนี้
  - 8.1 แต่งกายเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ
  - 8.2 กริยามารยาทเรียบร้อย
  - 8.3 วาจา และท่าทางสุภาพ อิมยิ้มแจ่มใส
  - 8.4 กระฉับกระเฉงว่องไว คล่องตัว

ส่วนชานินทร์ ศิลปภารุ (2531) ทำการวิจัยเพื่อศึกษาลักษณะของผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ประสบความสำเร็จ ตามแนวคิดของผู้ที่ได้รับคัดเลือกจากกรมอาชีวศึกษา ให้เป็น “อาชีพะ



ตัวอย่าง" จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นวิชาชีพพาณิชยกรรม จำนวน 15 คน เกษตรกรรม 43 คน คหกรรมจำนวน 44 คน ช่างอุตสาหกรรมจำนวน 61 คน และศิลปินกรรม จำนวน 7 คน พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ประสบความสำเร็จ โดยแบ่งเป็น คุณลักษณะ 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านปัจจัยสนับสนุน

โดยที่คุณลักษณะส่วนตัวเป็นคุณลักษณะทางจิตพิสัย อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณา คุณลักษณะส่วนตัว มีคุณลักษณะย่อย 4 ด้าน คือ ความคล่องตัวในการประกอบอาชีพ ความ มั่นคงในการประกอบอาชีพ ความเป็นผู้นำ และความรู้ที่นำมาประกอบอาชีพเป็นคุณลักษณะย่อย ที่มีลักษณะทางพุทธิพิสัย ดังนั้นจึงขอเสนอคุณลักษณะย่อยเพียง 3 ด้านที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ทางจิตพิสัย ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่
  - 1.1 มีความเฉลียวฉลาด ไหวพริบปฏิภาณและสติปัญญาดี
  - 1.2 สนใจและหมั่นศึกษาหาความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ
  - 1.3 เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
  - 1.4 รู้จักการจัดสรรเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม
  - 1.5 สนใจต่อการระวังกษา และการพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองอยู่เสมอ
  - 1.6 มีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อที่สังคมรังเกียจหรือมีความ พิกลพิการใด ๆ
  - 1.7 เป็นผู้ที่มิมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถพบปะติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี
  - 1.8 มีความกล้าที่จะคิด กล้าที่จะเสี่ยง ในการดำเนินธุรกิจ
  - 1.9 มีความเชื่อมั่นในตนเอง
  - 1.10 เป็นผู้รักความเป็นอิสระและเสรีภาพไม่ต้องการเป็นลูกจ้างใคร
2. ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ
  - 2.1 มีความอดทนไม่ทอดยอดต่อความยากลำบากที่เกิดขึ้น
  - 2.2 เป็นผู้ที่ขยันหมั่นเพียร อุทิศเวลาให้กับงาน
  - 2.3 รู้จักการใช้จ่ายเงินอย่างประหยัด
  - 2.4 มีความมั่นคง หนักแน่น ไม่หุนเหวเชื่อคนง่าย
  - 2.5 มีความซื่อสัตย์ สุจริต และมีคุณธรรมประจำใจ
  - 2.6 มีความรับผิดชอบไม่ทอดทิ้ง ละเอียดหรือหลีกเลี่ยงในส่วนที่ตนเป็น ผู้ที่ทำงาน
  - 2.7 มีความเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว ไม่คิดที่จะเอาเปรียบผู้อื่น

- 2.1 เป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน
- 2.2 มีความทะเยอทะยานที่จะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ
- 2.3 สามารถควบคุมอารมณ์ของคนได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ
3. ความเป็นผู้นำ
  - 3.1 มีความสามารถในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วอย่างมีเหตุผล
  - 3.2 เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ
  - 3.3 มีความสามารถในการวางแผนและการจัดระบบงาน
  - 3.4 สามารถแนะนำหรือถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้เข้าใจ
  - 3.5 มีความสามารถในการปกครองตน ส่งเสริม บำรุงขวัญ เอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขของผู้ร่วมงาน
  - 3.6 ขอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่เสนอให้ปฏิบัติ

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของบัญญัติ กุศลสถาพร (2532) กล่าวถึง คุณลักษณะพิเศษของผู้จบการศึกษาในสายช่างที่ผู้ประกอบการต้องการเรียงจากสำคัญมากไปหาน้อย 10 อันดับ มีดังต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบ
2. ความซื่อสัตย์
3. ความอดทน
4. ความขยันหมั่นเพียร
5. ตรงต่อเวลา
6. สุขภาพแข็งแรง กล่องแคล่ว ว่องไว
7. มีระเบียบวินัย
8. มีความรัก ความผูกพันในองค์กร
9. มีน้ำใจโอบอ้อมอารี ช่วยเหลือเกื้อกูล
10. มีมนุษยสัมพันธ์ดี

จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น อันเป็นการศึกษาคุณลักษณะทางจิตพิสัยในตัวของผู้สมัคร แม้ว่าคุณลักษณะดังกล่าวเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้สมัครทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพ แต่ประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญทัดเทียมกับการทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ก็คือการคงอยู่เพื่อทำงานกับองค์กรเดิม โดยไม่เปลี่ยนงานง่าย ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมประสพการณ์ ใ้ได้เข้าไปสู่ความสำเร็จ นอกจากจะเป็นความคาดหวังของตัวผู้สมัครเกี่ยวกับอนาคตแล้ว ในส่วนของ

หน่วยงานหรือองค์กรที่รับบุคคลเข้าทำงาน ถ้ามีความสูญเสียที่เกิดจากพนักงานลาออกหรือเปลี่ยนงาน ก็นับได้ว่าเป็นความสูญเสียที่มีมูลค่าสูง ไม่ว่าจะมูลค่าที่เป็นจำนวนเงิน มูลค่าทางธุรกิจ หรือมูลค่าของเวลาที่สูญเสียไป (Swan , 1989 ; Schmitt และ Walter , 1993 ; และ Fear และ Chiron ,1990) และมูลเหตุที่ทำให้บุคคลที่ได้รับคัดเลือกสามารถทำงานได้นาน นั่นคือ แรงจูงใจในการทำงานนั่นเอง

ในหนังสือ “บริษัทใหญ่ ๆ รับคนแบบไหนเข้าทำงาน” ของวิทวัส มั่นคง (2530) ซึ่งสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายบริหารบุคคลของบริษัทต่าง ๆ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ผู้ถูกสัมภาษณ์มักจะถูกถาม ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์เบื้องต้น หรือการสัมภาษณ์ในขั้นสุดท้าย ผู้บริหารฝ่ายบุคคลดังกล่าวได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้

ไพโรจน์ ศศิวงศ์ภักดี (ไม่ปรากฏวันสัมภาษณ์ : 17) “...คุณจะต้องแสดงให้เห็นความมุ่งมั่นตั้งใจอย่างเต็มที่ที่จะเข้ามาทำงานในตำแหน่งนั้น”

“การทำความรู้จักกับองค์กรที่คุณไปสมัครงานเป็นสิ่งที่จะต้องทำ เพราะนั่นแสดงให้เห็นความตั้งใจดี รู้จักกิจการนั้นพอประมาณ รู้จักลักษณะการดำเนินธุรกิจ รู้จักผู้นำในกิจการ รู้จักโลโก คำขวัญ.....”

“.....การมีเป้าหมายชีวิตในอนาคต 3 ปี 5 ปี 10 ปี คุณอาจมีแผนกว้างๆ เป็นโครงการว่าจุดเริ่มต้นในงานเช่นนี้คุณจะทำไปสุดจุดไหน...” (หน้า 19)

“การมีเป้าหมายในชีวิตมีแผนการในอนาคต เราจะดูว่าเรามีความเป็นนักบริหารแค่ไหน มีความก้าวหน้าในงานหรือไม่ มันเป็นการดูได้ด้วยว่า เรามีความกระตือรือร้น ขยัน อดทน มีแรงจูงใจในการทำงานแค่ไหน” (หน้า 20)

ศุภกิจ แก้วทรง (ไม่ปรากฏวันสัมภาษณ์ : 20) “เราจะถามเขาว่าอีก 3 ปี หรือในอนาคตคุณมีแผนการ มีเป้าหมายชีวิตไว้อย่างไร ถ้าเขาไม่ปล่อยให้เลื่อนลอยจะมาช่วยให้บริษัทบรรลุเป้าหมายอย่างไร”

ความคิดเห็นดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของเมตตา กฤตวิทย์ (2534) และเสนาะ ดีเขาว์ (2533) ที่กล่าวถึง กรรมการผู้สัมภาษณ์บางคนมองเห็นว่าการที่ผู้สมัครสามารถระบุเป้าหมาย และสิ่งที่คาดหวังจะได้รับจากงานย่อมเป็นการพิสูจน์ความคิดของผู้สมัครเกี่ยวกับเป้าหมายและความคาดหวังหรือแรงจูงใจในการทำงาน

จากงานวิจัยของกรมการ โครต (2540) ซึ่งได้ทำการศึกษากระบวนการสัมภาษณ์เพื่อจ้างงานของรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ โดยสำรวจจากรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ จำนวน 5 องค์กร คือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การรถไฟแห่งประเทศไทย องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า หัวข้อที่ใช้เป็นเกณฑ์ มีจำนวน 18 ข้อ คือ

1. ประวัติการศึกษาและการอบรมพิเศษ
2. ประวัติส่วนตัว (สถานภาพครอบครัว/ความเป็นอยู่ทั่วไป)
3. ประสบการณ์การทำงาน
4. ไหวพริบปฏิภาณและสติปัญญา
5. ความเป็นผู้นำ
6. การใช้ความคิดวิเคราะห์
7. บุคลิกภาพ (พฤติกรรมส่วนตัวของคนทางด้านนิสัยลักษณะและอารมณ์)
8. ความอดทนและการควบคุมอารมณ์
9. สุขภาพร่างกาย
10. ความสามารถในการปรับตัว
11. มนุษยสัมพันธ์
12. ความทะเยอทะยานและเป้าหมายในการทำงาน
13. ความซื่อสัตย์
14. แรงจูงใจในการทำงาน
15. งานอดิเรกที่เป็นประโยชน์
16. ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน
17. ความสามารถในการทำงานประเภทอื่นได้ (multi - skilled)
18. ความรู้เกี่ยวกับงาน

ข้อค้นพบจากงานวิจัยชิ้นนี้ กล่าวถึง รัฐวิสาหกิจ ทั้ง 5 แห่ง โดยชาย - หญิงที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญกับหัวข้อที่ใช้เป็นเกณฑ์การสัมภาษณ์เพื่อจ้างงาน เหมือนกันทั้ง 3 อันดับแรก และ 3 อันดับสุดท้าย ซึ่งผลการเรียงลำดับ มีดังนี้

1. การเรียงลำดับการให้ความสำคัญกับหัวข้อที่ใช้เป็นเกณฑ์ 3 อันดับแรก ได้แก่
  - อันดับที่ 1 ความซื่อสัตย์
  - อันดับที่ 2 ไหวพริบปฏิภาณและสติปัญญา
  - อันดับที่ 3 บุคลิกภาพ ( พฤติกรรมส่วนตัวของคนทางด้านนิสัย ลักษณะและอารมณ์

2. การเรียงลำดับการให้ความสำคัญกับหัวข้อที่ใช้เป็นเกณฑ์ 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่
  - อันดับที่ 1 ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน
  - อันดับที่ 2 ความสามารถในการทำงานประเภทอื่นได้
  - อันดับที่ 3 และงานอดิเรกที่เป็นประโยชน์

เนื่องจากรัฐวิสาหกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานหลากหลายสาขาวิชาชีพ ซึ่งครอบคลุมกลุ่มวิชาชีพช่างเทคนิคด้วย

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่างเทคนิค และงานวิจัยของกรมการ มีประเด็นที่ชี้ให้เห็นว่า สิ่งที่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ส่วนใหญ่มีได้ใช้เป็นหัวข้อที่เป็นเกณฑ์ในการสัมภาษณ์ กล่าวคือ คุณลักษณะที่เป็นหัวข้อในการสัมภาษณ์มี 3 ข้อที่ตรงกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่างเทคนิค จาก 8 ข้อ คือ มนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ และบุคลิกภาพ

ส่วนที่ 3 งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความหมายและองค์ของคุณลักษณะต่าง ๆ ของช่างในการทำงาน

จากการรวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูลทั้งจากงานวิจัยและหนังสือต่างๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของช่างเทคนิคอุตสาหกรรม ทั้งที่กำหนดไว้ในจุดมุ่งหมายของหลักสูตร การฝึกงานงานวิจัย และหนังสือที่แสดงบทสัมภาษณ์ของผู้บริหารบริษัทเอกชนต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณลักษณะทางจิตพิสัย และเมื่อวิเคราะห์ตามความถี่ของคุณลักษณะที่สอดคล้องกัน สามารถเรียงลำดับคุณลักษณะของช่างเทคนิคอุตสาหกรรม ได้ดังต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบ
2. ความซื่อสัตย์
3. ความอดทน
4. ความคิดสร้างสรรค์
5. มนุษยสัมพันธ์
6. บุคลิกภาพ
7. แรงจูงใจในการทำงาน

ซึ่งคุณลักษณะของช่างเทคนิคอุตสาหกรรม 7 คุณลักษณะ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## 1. ความรับผิดชอบ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 696) ความรับผิดชอบ (น.) หมายถึง การยอมรับตามผลที่ดีหรือไม่ดีในกิจการที่ได้กระทำไป

คุณฎี ทรัพย์ปรุง (2529 : 5-9) ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมา ด้วยการปฏิบัติหน้าที่การงานของตนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเอาใจใส่ในการทำงาน หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจจริง ที่จะทำงานในหน้าที่ของตนหรืองานที่ตนได้รับมอบหมายให้เสร็จเรียบร้อย ไม่ละเลยทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยง และหาทางป้องกันไม่ให้เกิดความบกพร่องเสื่อมเสียในงานที่ตนรับผิดชอบ
2. ความเพียรพยายาม หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความอดทน ไม่ย่อท้อต่อการทำงาน เมื่อเกิดมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ของงานที่จะต้องรับผิดชอบนั้น จะต้องพยายามแก้ไขปัญหา และอุปสรรคนั้นด้วยตนเองอย่างสุดความสามารถ
3. ความละเอียดรอบคอบ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการรู้จักคิดใคร่ครวญในงานที่จะทำ เพื่อให้ถูกต้องและสมบูรณ์ รู้จักคิดก่อนทำว่างานนั้นมีผลดีผลเสียอย่างไร และเมื่อทำงานเสร็จแล้วต้องตรวจทานว่าถูกต้องเรียบร้อยดีหรือยัง
4. การตรงต่อเวลา หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการทำให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด รู้จักรักษาเวลาตามนัด และรู้จักเวลาไหนควรทำอะไร
5. การยอมรับผลการกระทำของตน หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับในสิ่งที่ตนกระทำไป ไม่ว่าผลของงานนั้นจะออกมาดีหรือไม่ก็ตาม
6. การปรับปรุงงานของตนให้ดียิ่งขึ้น

ตาโรช บัวศรี (2522 : 129) ได้อธิบายถึงขอบข่ายของพฤติกรรมของความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานว่า ได้แก่ เอาใจใส่ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลของงานนั้น ๆ ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว เคารพต่อระเบียบ กฎเกณฑ์ และมีวินัยในตนเอง มีอารมณ์หนักแน่น เมื่อเผชิญกับอุปสรรค รู้จักหน้าที่และกระทำตามหน้าที่เป่าอย่างดี มีความเพียรพยายาม มีความละเอียดรอบคอบใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ปรับปรุงงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นทั้งของตนเองและสังคม ตรงต่อเวลา และยอมรับผลของการกระทำของตน

สมศักดิ์ ชินพันธ์ (2523 : 5) ให้ความหมายของความรู้สึกรับผิดชอบว่า หมายถึง ความสนใจ ความตั้งใจที่จะทำงานและติดตามผลงานที่ได้ทำไปแล้วเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เป็นผล

สำเร็จถูกลงไปด้วยดี ขอมรับในสิ่งที่ตนกระทำลงไปในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย โดยแสดงออกมาในรูปการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังอย่างมีจุดหมายเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จที่ได้รับงานมา

อรรถัย จันทวิชานวงษ์ (2523 :6) กล่าวถึงความรับผิดชอบว่า หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุกพัน ด้วยความพากเพียร และด้วยความละเอียดรอบคอบ ขอมรับผลการกระทำจากการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ความรับผิดชอบแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อไปนี้

1. เอาใจใส่ในการการทำงานเพื่อผลของงานนั้น ๆ
2. มีความเพียรพยายาม
3. ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่
4. รู้จักหน้าที่และกระทำตามหน้าที่เป็นอย่างดี
5. มีความซื่อสัตย์
6. เคารพต่อระเบียบ กฎเกณฑ์
7. มีวินัยในตนเอง
8. มีความละเอียดรอบคอบ
9. ตรงต่อเวลา
10. มีอารมณ์หนักแน่นเมื่อเผชิญอุปสรรค
11. ขอมรับผลของการกระทำของตน
12. ปรับปรุงงานในหน้าที่ที่มีต่อตนเองและที่มีต่อสังคมให้ดียิ่งขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ( 2535) ได้สรุปลักษณะของความรับผิดชอบ จากพฤติกรรมที่สังเกตได้ดังนี้

1. การตรงต่อเวลา
2. การทำงานจนสำเร็จ
3. การอุทิศเวลาต่อหน้าที่

ภัทระ พันธ์อำพล ( 2534 ) กล่าวถึง ความรับผิดชอบ โดยวัดจากลักษณะพฤติกรรม “ขอมรับผิดชอบ เมื่อทำผิด”

- ส่วนอุทิศ ศรีประเสริฐ ( 2537 ) สังเกตพฤติกรรมความรับผิดชอบจากพฤติกรรม ดังนี้
1. มีการวางแผนและจัดระบบงาน

2. มีการติดตามผลงาน ตามแผนงานที่วางไว้
3. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ๆ ได้รับมอบหมาย

ธานีินทร์ คิตปีจารุ (2535) กล่าวถึง ความรับผิดชอบว่า “มีความรับผิดชอบ ไม่ทอดทิ้ง ละเอียด หรือ หลีกเลียงในส่วนที่ตนเป็นผู้ที่ทำงาน”

Browne and Cohn (1958 : 58) ได้สรุปลักษณะของความรู้สึกรับผิดชอบว่า มีความไวใจ มีความคิดริเริ่ม ความไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรค ทำงานแข่งขัน มีความเชื่อมั่นในตัวเอง มีความปรารถนาที่จะทำให้ดีกว่าเดิม ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน คือ ผู้ที่มีความสามารถปฏิบัติคนให้สำเร็จถูกลงไป ตามเป้าหมายมีความซื่อสัตย์ สุจริต และตรงเวลา

อุไร ดุลยเกษม (2529 : 10) อธิบายความรับผิดชอบว่า หมายถึงความตั้งใจที่จะทำงาน หรือการปฏิบัติหน้าที่การงานของคนด้วยความเอาใจใส่ ขยันหมั่นเพียร อดทน ต่อผู้อุปสรรค ไม่ย่อท้อ มีความละเอียดรอบคอบ ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา ไม่ละเลย ทอดทิ้งหรือหลีกเลียง พยายามปรับปรุงให้ดีขึ้น รู้จักวางแผน และป้องกันความบกพร่องเสื่อมเสียในงานที่ตนรับผิดชอบ

## 2. ความซื่อสัตย์

สวโชค พลนวม (2523) กล่าวว่า ความซื่อสัตย์ คือ การกระทำหรือความรู้สึกรักของบุคคลในส่วนที่เกี่ยวกับเรื่อง ต่อไปนี้

1. ความซื่อตรงต่อหน้าที่ คือไม่ทุจริตต่อหน้าที่เพื่อประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น
2. การมาทำงานตรงต่อเวลา อุทิศเวลาให้กับงาน ไม่เลิกงานก่อนถึงเวลาที่กำหนด
3. มีความตั้งใจทำงานโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น
4. มีความมั่นคงในความคิดที่ถูกต้องของตน มีความเชื่อมั่นในตนเอง
5. การไม่ใช้อำนาจหาประโยชน์ใส่ตน ในทางมิชอบหรือฉ้อฉลบุคคลอื่น
6. การไม่ทำผิดกฎหมายในลักษณะการลักทรัพย์ การขโมย การขโมยหรือเบียดบังผู้อื่น

อนุวัฒน์ ตั้งสมบุรณ์ (2526) ให้ความหมายของความซื่อสัตย์ว่าหมายถึง การกระทำหรือความรู้สึกรักเกี่ยวกับเรื่อง การไม่ทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติตามกฎที่กำหนดไว้ การไม่หลอกลวง การพูดแต่ความจริง การไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ การมีความยุติธรรม และการมีความละเอียดรอบคอบ



ตวงนา พรพัฒน์กุล และคณะ (2526) ได้ทำการสร้างแบบวัดความซื่อสัตย์ โดยกำหนดให้มีองค์ประกอบของความซื่อสัตย์ 10 ประการ ดังนี้

1. การปฏิบัติตามกฎที่กำหนดไว้ หมายถึง การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคมตามข้อบังคับ จรรยาบรรณ ระเบียบข้อตกลง รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมายบ้านเมือง

2. การไม่ทุจริต หมายถึง การประพฤติและการปฏิบัติงานตามทำนองคลองธรรม ไม่นำของคนอื่นมาเป็นของตน ไม่นำของส่วนรวมมาใช้ส่วนตัว โดยได้กำหนดว่าจะไม่ทุจริตในเรื่องนี้คือ ไม่ทุจริตในเรื่องเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ เวลา เงิน และกฎระเบียบ เป็นต้น

3. การไม่หลอกลวง หมายถึง การไม่ประพฤติปฏิบัติในทางที่จะหลอกลวงให้บุคคลอื่นเชื่อตามตน รวมทั้งการไม่อ้างวานให้ผู้อื่นหลอกลวงด้วย

4. การพูดแต่ความจริง หมายถึง ถ้าพูดหรือทำให้การที่ตรงข้อเท็จจริงที่ตนเห็นตรงตามความเชื่อของผู้พูดโดยบริสุทธิ์ใจ พูดโดยไม่ปิดบังบิดพลิ้วหรือบิดเบือน รวมทั้งการไม่พูดเพื่อหวังผลประโยชน์ของตนเอง

5. การไม่เอาเปรียบ หมายถึง การไม่ประพฤติปฏิบัติตนในการที่จะเอาเปรียบบุคคลอื่นในเรื่องต่าง ๆ คือ การไม่เอาเปรียบในด้านแรงงาน ความคิดไม่เอาเปรียบเวลาทำงาน รวมทั้งไม่เอาเปรียบในด้านโอกาสและการมีสิทธิพิเศษ

6. การไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ หมายถึง การไม่ปฏิบัติตนโดยการหาประโยชน์ใส่ตนในทางที่ผิดกฎหมาย ผิดศีลธรรม หรือผิดจารีตประเพณี ทั้งนี้จะต้องไม่แสดงพฤติกรรมในลักษณะการเบียดเบียน ชักยอก ปกปิด หรือน้อฉลด้วย

7. มีความยุติธรรม หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างเที่ยงตรงเสมอภาค โดยเท่าเทียมกันทุกด้านทุกคน ไม่มีพฤติกรรมในทางเล่นพวก หรือถ่วงเอียงให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ รวมทั้งไม่ให้หรือสนับสนุนให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้รับสิทธิพิเศษเหนือบุคคลอื่น

8. การตรงต่อเวลา หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตามกำหนดการหรือเวลาที่กำหนดไว้โดยจะปฏิบัติตนตรงตามกำหนดเวลาทำงานและเวลานัดหมาย ไม่หลีกเลี่ยง หรือละเลยต่อเวลาที่กำหนดไว้

9. มีความรู้สึกรับผิดชอบ หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนในอันที่จะตั้งใจทำงาน โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่จะเกิดขึ้น มีความขยันหมั่นเพียร และอุทิศเวลาให้กับงานที่ตนเองรับผิดชอบ

10. การมีความละเอียดรอบาป หมายถึง ความรู้สึกหรือพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก ซึ่งละเอียดต่อการกระทำความคิดของตนเอง ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่ซื่อสัตย์ แม้จะไม่มีใครเห็นก็ตาม

ศุภใจ ชันทองคำ ได้พัฒนาแบบวัดความซื่อสัตย์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สร้างเป็นแบบสถานการณ์ข้อความและแบบสถานการณ์ภาพ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของความซื่อสัตย์ 8 ด้าน คือ

1. การยอมรับผิดและปฏิบัติตามคำสั่ง
2. การตรงต่อเวลานัดหมาย
3. การตรงต่อเวลาทำงาน
4. การปฏิบัติตามสัญญา
5. การปฏิบัติตามข้อตกลง
6. การไม่เอาเงินของผู้อื่น
7. การไม่เอาของผู้อื่น
8. การพูดความจริง

### 3. ความอดทน

มีผู้ให้ความหมายของความอดทนไว้คล้าย ๆ กัน ดังนี้

ความอดทน หมายถึง ความบีบป็น ความอดใจ (ราชบัณฑิตยสถาน , 2525 )

ความอดทน หมายถึง ความทนทานของร่างกายและจิตใจในการทำงานทุกอย่างด้วยความเข้มแข็ง ขยันหมั่นเพียร ใช้สติปัญญาความควบคุมตนเองให้อยู่ในอำนาจเหตุผลไม่หวั่นไหวต่ออารมณ์หรือด้อยค่าที่ทำให้เจ็บแค้นใจ (กระทรวงศึกษาธิการ , 2525 )

ความอดทน หมายถึง ความเข้มแข็ง ความบีบป็น ความหนักแน่นของจิตใจ สามารถยืนหยัดต่อสู้กับการกระทบกระทั่งของสภาพการณ์และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ไม่แสดงอาการหวั่นไหว คงอยู่ในอาการสงบปกติ (กระทรวงศึกษาธิการ กรมวิชาการ , 2526)

ความอดทน หมายถึง จะต้องมีความอดทนทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งวัดได้จากความสามารถที่จะยืนหยัดต่อความเจ็บปวด ความเมื่อยล้า ความเคร่งเครียด และความยากลำบากต่าง ๆ มีลักษณะคล้ายคลึงกับความกล้าหาญ ความอดทน หมายถึงความรวมถึงความสามารถที่เมื่อรับงานมาทำแล้ว จะต้องสามารถดำเนินไปได้โดยตลอด (กองบัญชาการทหารสูงสุด , 2526)

ความอดทน หมายถึง การแสดงออกที่แสดงถึงความอดทนและควบคุมการกระทำของคนให้อยู่ในขอบเขตที่สังคมยอมรับ (สุภาพร สุขเจริญ , 2530)

ศุภาพร สุขเจริญ (2530) กล่าวถึง การแสดงออกของความอดทนในเรื่องต่อไปนี้

1. อดทนต่อความยากลำบากในการทำงาน
2. อดทนต่อความทุกข์จากการเจ็บป่วย
3. อดทนต่อความเจ็บใจจากคำวิจารณ์ของผู้อื่น
4. อดทนต่อกิเลสที่ทำให้เศร้าหมอง

เฉลียว บุรีภักดิ์ และหลุยส์ จำปาเทศ (2523) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของการแสดง ความอดทน ไว้ดังนี้

1. ชีตเป้าหมายอยู่ในใจอย่างมั่นคง
2. กระตือรือร้นในงาน
3. รับผิดชอบเอาจริงเอาจังกับงาน
4. อุทิศเวลา ขยันทำงาน
5. อุตสาหะไม่ทอดยถ่ออุปสรรคในงาน
6. ติดตามผลความคืบหน้าของงาน

มลิวัลย์ แจ่มมณี (2534) ให้ความหมายของความอดทนว่า ความอดทนเป็นการกระทำ หรือพฤติกรรมที่แสดงออกมาจากความรู้สึกรู้ใจที่แท้จริง ความอดทนทางร่างกายและจิตใจ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ คือ

1. การควบคุมการกระทำของตน หมายถึง การควบคุมการกระทำของตนให้อยู่ในขอบเขตที่สังคมยอมรับได้ โดยแสดงอาการเป็นปกติ ไม่แสดงอาการผิดปกติที่สังคมทั่วไปไม่ยอมรับ เช่น การตีโพยตีพาย การคำทอได้เถียง การแสดงอาการเห็นแก่ตัว เป็นต้น

2. การควบคุมอารมณ์ของตน หมายถึง การควบคุมอารมณ์ของตนได้เมื่อถูกขั้วอารมณ์ โดยแสดงอารมณ์เป็นปกติ ไม่แสดงอารมณ์ที่ผิดปกติวิสัยของคนธรรมดาทั่วไป เช่น การระงับความโกรธ การระงับความอยากได้ เป็นต้น

3. ความอดทนต่อการเรียน หมายถึง อดทนต่อความยากลำบากในการเรียน เพื่อให้การเรียนบรรลุผลประสบความสำเร็จในทางที่ดี โดยใช้ความขยันหมั่นเพียร ความอุตสาหะ ความรับผิดชอบเอาจริงเอาจัง อุทิศเวลา กระตือรือร้น ฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ เช่น การอ่านหนังสือทบทวนสิ่งที่เรียนไปแล้ว การตั้งใจทำการบ้านให้เรียบร้อย เป็นต้น

4. ความอดทนต่อการทำงาน หมายถึง อดทนต่อความยากลำบากในการทำงานเพื่อ

ให้งานนั้นบรรลุผลประสบความสำเร็จในทางที่ดี โดยใช้ความขยันหมั่นเพียร ความอดทน ความรับผิดชอบเอาใจจริงเอาใจ อุทิศเวลา กระตือรือร้น ฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ เช่น การทำงานให้เสร็จ เรียบร้อยตามที่ได้รับมอบหมาย การทำงานโดยไม่ย่อท้อต่อความเหน็ดเหนื่อย เป็นต้น

5. การยอมรับความเป็นจริง หมายถึง ความอดทนที่จะยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น โดยไม่แสดงอาการหวั่นไหวต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น พอใจต่อสิ่งที่ได้รับยอมรับสภาพตามความเป็นจริง เป็นต้น

#### 4. ความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่อยู่ในตัวบุคคลทุกคน มากบ้างน้อยบ้างแตกต่างกันไป ได้มีผู้ให้ความหมายของความคิดสร้างสรรค์ ไว้หลายประการ ดังนี้

หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการศึกษาค้นคว้า (2523) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความคิดสร้างสรรค์ เป็นลักษณะความคิดประดิษฐ์สิ่งแปลกใหม่ รวมทั้งการคิดและการค้นพบวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ตลอดจนความสำเร็จในด้านการคิดค้นพบทฤษฎีต่าง ๆ อันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

อารี รังสินันท์ (2529) ให้ความหมายว่า ความคิดสร้างสรรค์ คือ ความคิดจินตนาการ ประยุกต์ที่สามารถนำไปสู่สิ่งประดิษฐ์คิดค้นพบใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยี ซึ่งเป็นความคิดในลักษณะที่คนอื่นคิดไม่ถึงหรือมองข้าม เป็นความคิดหลากหลาย คิดได้กว้างไกล เน้นทั้งปริมาณและคุณภาพ อาจเกิดจากการคิดผสมผสานเชื่อมโยงระหว่างความคิดใหม่ ๆ ที่แก้ปัญหาและเชื้ออำนาจประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

Guilford (1959) กล่าวว่า “ ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถทางสมอง” เป็นความสามารถที่จะคิดได้หลายทิศหลายทางหรือแบบอนเอนกนัย และความคิดสร้างสรรค์นี้ ประกอบด้วยความสามารถในการคิด ความคิดยืดหยุ่น และความคิดที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะ คนที่มีลักษณะดังกล่าวจะต้องเป็นคนกล้าคิด ไม่กลัวถูกวิพากษ์วิจารณ์และมีอิสระในการคิดด้วย

Wallach และ Kogan (1965) เชื่อว่าความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความคิดโยงสัมพันธ์กันได้ คนมีความคิดสร้างสรรค์ คือคนที่สามารถคิดอะไรได้อย่างสัมพันธ์กันเป็นลูกโซ่ ยิ่งคิดได้มากเท่าไรยิ่งแสดงถึงศักยภาพด้านความคิดสร้างสรรค์มากเท่านั้น

Torrance (1972) อธิบายว่า ความคิดสร้างสรรค์นั้นเป็นการรวบรวมประสบการณ์ทั้งหมดที่ผ่านมา เพื่อสร้างรูปแบบอย่างใหม่ ความคิดใหม่ ๆ หรือผลิตผลใหม่ ๆ

Anderson (1970) ให้ความหมายของความคิดสร้างสรรค์ว่า คือความสามารถของบุคคลในการคิดแก้ปัญหาด้วยการคิดอย่างลึกซึ้งที่นอกเหนือไปจากการคิดอย่างปกติธรรมดา เป็นลักษณะภายในตัวบุคคลที่สามารถจะคิดได้หลายแง่หลายมุมผสมผสานจนได้ ผลิตผลใหม่ที่ถูกต้องสมบูรณ์กว่า

Guilford (1967) กล่าวถึงความคิดสร้างสรรค์ ว่าหมายถึง ความสามารถของบุคคลที่ใช้ในการแก้ปัญหา เป็นการคิดที่ก่อให้เกิดสิ่งต่าง ๆ ใหม่ ๆ เป็นความสามารถของบุคคลที่จะประยุกต์ใช้กับงานหลาย ๆ ชนิด ซึ่งประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความคิดริเริ่ม (Originality )
2. ความคล่องในการคิด (Fluency )
3. ความยืดหยุ่นในการคิด (Flexibility )
4. ความคิดละเอียดลออ (Elaboration)

ความคิดริเริ่ม (Originality) หมายถึง ลักษณะความคิดแปลกใหม่ แตกต่างจากความคิดธรรมดา ความคิดริเริ่มเกิดจากการนำเอาความรู้เดิมมาคิดดัดแปลง และประยุกต์ให้เกิดเป็นสิ่งใหม่ขึ้น เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นเป็นครั้งแรก ต้องอาศัยลักษณะความกล้าคิดกล้าลอง เพื่อทดสอบความคิดของตนบ่อยครั้ง ต้องอาศัยความคิดจินตนาการ หรือที่เรียกว่า ความคิดจินตนาการประยุกต์ คือไม่ใช่คิดเพียงอย่างเดียวแต่จำเป็นต้องคิดสร้าง และหาทางทำให้เกิดผลงานด้วย

ความคล่องในการคิด (Fluency) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการคิดหาคำตอบได้ อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว และมีคำตอบในปริมาณที่มากในเวลาจำกัด

ความยืดหยุ่นในการคิด (Flexibility) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการคิดหาคำตอบได้หลายประเภทและหลายทิศทาง

ความคิดละเอียดลออ (Elaboration) คือ ความคิดในรายละเอียดเพื่อตกแต่งหรือขยายความคิดหลักให้ได้ความหมายสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ความคิดละเอียดลออเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นยิ่งในการสร้างผลงานที่มีความแปลกใหม่ให้สำเร็จ

จากแนวความคิดสร้างสรรค์จากทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว การวัดพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ วัดได้ดังนี้

1. ความสามารถในการสร้างหรือประดิษฐ์สิ่งใหม่ หรือแปลกแหวกแนว

2. ความสามารถในการพลิกแพลง หรือคัดแปลงสิ่งต่าง ๆ
3. ความสามารถในการทำงานที่สลับซับซ้อนได้
4. ความฉับไวในการเรียนรู้และการตัดสินใจ
5. ความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วยวิธีการที่หลากหลาย

### 5. มนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์เป็นคุณลักษณะของช่างเทคนิคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นอย่างยิ่ง มีผู้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า “มนุษยสัมพันธ์” ไว้หลายท่านดังนี้

เดวิส (Davis, 1977:6-8) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึงพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลในองค์กรที่มีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม และมีการประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุถึงจุดประสงค์ขององค์กรหรือของตนเอง

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2521:219) ให้ความหมายของคำว่ามนุษยสัมพันธ์ว่า หมายถึงการรวมพลังของบุคคลเพื่อจะทำงานและมีแรงจูงใจให้ร่วมมือกันในการทำงาน โดยมุ่งที่จะให้ได้ผลผลิตสูง และขณะเดียวกันบุคคลก็ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และจิตวิทยา

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ (2528:33) สรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์ ก็คือ ความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลต่อบุคคลในองค์กร หรือการที่บุคคลหนึ่งสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หรือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

จากงานวิจัยของอุทิศ ศรีประเสริฐ (2537) วัตถุประสงค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์จากพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. ทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี
2. เข้ากับหัวหน้าได้ดี
3. ปกครองลูกน้องได้ดี
4. มีความเป็นผู้นำ

ส่วนสุรพล กาญจนพนัง (2537) วัตถุประสงค์ขององค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์จากพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและต่างแผนกได้ดี

2. เข้ากับหัวหน้าและลูกน้องได้ดี
3. พุดจาสุภาพเรียบร้อย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2535) ได้ศึกษาและสังเกศวัดคนุชยสัมพันธ์จาก การมีน้ำใจ และการมีสำนึกของการบริการ

จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์ประกอบมนุษย์สัมพันธ์ที่เขามีผู้วิจัยในงาน ต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

มนุษย์สัมพันธ์ วัดได้จาก พฤติกรรมที่แสดงออก

1. การทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี (การทำงานเป็นทีม)
2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
  - ก. พุดจาสุภาพ เรียบร้อย
  - ข. รู้จักกาลเทศะ
  - ค. มีมารยาทดี
3. ความมีน้ำใจ
4. การมีสำนึกของการบริการ

##### 5. บุคลิกภาพ

มีผู้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

Munn (1902 อ้างถึงในนวลละออ สุภาพล , 2527) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า “คือลักษณะเด่นของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นการรวบรวมแบบแผนทั้งหมดมาเป็นบูรณาการของ โครงสร้างพฤติกรรมเช่น ความสนใจ ทักษะสติ สติปัญญา ความสามารถ ความถนัด และสิ่งอื่น ๆ แสดงถึงลักษณะนิสัย”

Schosen (1930 อ้างถึงในนวลละออ สุภาพล , 2527) กล่าวว่า “บุคลิกภาพคือการจัดระบบ การทำหน้าที่ทั้งหมด หรือการรวมกันของนิสัยต่าง ๆ ความคิดเห็น และอารมณ์ ซึ่งแสดงให้เห็น ว่าบุคคลนั้นแตกต่างจากสมาชิกคนอื่น ๆ ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน

Carmichael (1957 อ้างถึงในนวลละออ สุภาพล , 2527) ให้นิยาม “บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของคุณสมบัติต่าง ๆ ได้แก่ ความสนใจ ทักษะสติ อุปนิสัย ความสามารถ การพุด ลักษณะภายนอก การปรับตัว ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นแบบแผนทั่วไปของชีวิต

Maddi (1968 อ้างถึงในนวลละออง สุภาพผล , 2527 ) สรุปว่า “บุคลิกภาพ คือ ความมั่นคงของคุณสมบัติและแนวโน้มทั่วไป ที่จะแสดงถึงความแตกต่างของพฤติกรรมทางจิต เช่น ความคิด ความรู้สึก และการกระทำ”

Moskowitz and Orgal (1969 อ้างถึงในนวลละออง สุภาพผล , 2527 ) กล่าวว่า “บุคลิกภาพ” หมายถึง การจัดระบบพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

Peak and Whihow (1975 อ้างถึงในนวลละออง สุภาพผล , 2527 ) สรุปว่า “บุคลิกภาพ คือ โครงสร้างและคุณสมบัติในการแปรพจน์ของแต่ละบุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ลักษณะนิสัยในการตอบสนองต่อสถานการณ์”

จากความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” กล่าวมาแล้ว ศรีเรือน แก้วกังสดาร (2539) ได้ให้มโนทัศน์เกี่ยวกับบุคลิกภาพได้ครอบคลุมและสื่อความชัดเจน กล่าวคือ บุคลิกภาพได้ครอบคลุมลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายนอก และส่วนภายใน

ส่วนภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีการพูดจา การนั่ง การยืน ฯลฯ และ

ส่วนภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สถิติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ ฯลฯ

นอกจากนี้ ศรีเรือน ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับบุคลิกภาพว่า ลักษณะต่าง ๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกเป็นส่วน ๆ ออกจากกันโดยเด็ดขาด ทุก ๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และมีผลกระทบต่อกันและกันประดุจลูกโซ่

บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกหล่อหลอม และประสมประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีการปรับตัวของบุคคล และสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรม

ดังนั้น บุคลิกภาพของมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงได้ในทุก ๆ ด้าน และการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เกิดขึ้นเนื่องจากการเรียนรู้ สภาวะแวดล้อมทั้งทางสังคม และวัฒนธรรม และกาลเวลาซึ่งจะมีผลต่อวุฒิภาวะและวัย

บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีทั้งส่วนที่เป็นลักษณะผิวเผินและส่วนที่เป็นนิสัยที่แท้จริง บางส่วนของบุคลิกภาพถูกซ่อนเร้น หรือถูกปิดบังอำพรางโดยจงใจและไม่จงใจ

บุคลิกภาพของบุคคลมีทั้งส่วนร่วมซึ่งเป็นลักษณะสากลของมนุษย์ทุกชาติทุกภาษา และมีส่วนที่ซึ่งเป็นลักษณะที่เรียกกันว่า “เฉพาะตัว”

อย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพตามความหมายของศรีเรือน แก้วกังสดาร คุณลักษณะของช่างเทคนิคอุตสาหกรรมทั้งหมด 7 คุณลักษณะไว้ในคำว่า “บุคลิกภาพ” เพียงคำเดียว



เนื่องจากการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกช่างเทคนิค เป็นการรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบ และการประเมินผล บุคลิกภาพของบุคคลที่มีระดับซับซ้อน จะแบ่งเนื้อหาสาระเกี่ยวกับคุณลักษณะเพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. คุณลักษณะที่สามารถประเมินได้จาก สิ่งที่ไม่ใช่สาระจากคำพูด ได้แก่ บุคลิกภาพภายนอกทั้งหมด รวมถึงความมั่นคงทางอารมณ์และการปรับตัว และภาวะทางจิตใจที่ต่างไปจากเขาว์ ปัญญาขั้นพื้นฐาน
2. คุณลักษณะที่สามารถประเมินได้จากสิ่งที่เป็นสาระจากคำพูด ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความอดทน ความซื่อสัตย์ มนุษยสัมพันธ์ ความคิดสร้างสรรค์ และแรงงูใจในการทำงาน

บุคลิกภาพในที่มีจะถูกกำหนดกรอบเบื้องต้น ว่าเป็นคุณลักษณะที่สามารถประเมินได้จาก สิ่งที่ไม่ใช่สาระจากคำพูด ซึ่งจะทำการศึกษาต่อไปในบทที่ 3

## 7. แรงงูใจในการทำงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของแรงงูใจในทรรณะต่าง ๆ กัน ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 :302) กล่าวว่า แรงงูใจมีลักษณะเป็นนามธรรมกล่าวคือ เป็นวิธีการที่จะชักงูนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ โดยผู้ชักนำต้องเข้าใจว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากสิ่งเร้าหรือสิ่งงูใจ และสิ่งเร้าหรือสิ่งงูใจอาจมีทั้งจากภายนอกและเกิดขึ้นภายในตัวบุคคลนั่นเอง

พรณราช ทรัพย์ะประภา (2529 : 60) ให้ความหมายของแรงงูใจว่า หมายถึงเงื่อนไขหรือสภาวะที่ไปทำให้เกิดพฤติกรรมหรือที่ไปยับยั้งพฤติกรรม หรือที่ไปกำหนดแนวทางพฤติกรรมที่จะแสดงออก

Flippo (1971:380-381) ให้ความเห็นว่า แรงงูใจจะแตกต่างจากการบังคับ โดยที่การบังคับจะเป็นการกระตุ้นให้คนทำงานด้วยการใช้อำนาจของผู้จัดการ หรือผู้บริหาร แต่การงูใจเป็นวิธีการที่ทำให้เกิดแรงขับเคลื่อนมาจากภายในตัวคนทำงานเอง ผู้จัดการที่ใช้วิธีการงูใจ จึงต้องเข้าใจธรรมชาติความต้องการของบุคคลในหน่วยงานเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ การศึกษาที่กล่าวถึง ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานมี 3 ทฤษฎี ดังนี้

ก. ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

มาสโลว์ (Maslow อ้างถึงในวิเศษ ขาวระนอง , 2532) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจซึ่งเป็นที่รู้จักและยอมรับกันแพร่หลาย โดยตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งที่จูงใจ ฮิกส์ (Hicks 1967:242-245) ได้กล่าวถึงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงตามทฤษฎี ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) ความต้องการความปลอดภัย (security needs) ความต้องการทางสังคม (social or belonging needs) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (esteem or egoistic needs) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (self-realization or self-actualization)

ข. ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

เฮร์ซเบอร์ก และคณะ (Herzberg and Others 1959 อ้างถึงในวิเศษ ขาวระนอง , 2532) ได้ศึกษาและวิจัยพบว่า มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบทั้งสองได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (motivation factors) และองค์ประกอบค้ำจุน (maintenance factors)

องค์ประกอบจูงใจ (motivation factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จดี และประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานและรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอรับคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่อง ชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ การแสดงออกอื่นใดที่แสดงถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (the work itself) หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การได้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ ที่มีความสำคัญ มีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การได้มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

**องค์ประกอบค่าจูน (maintenance factors)** เป็นองค์ประกอบที่จะทำจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์การ บุคลากรในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค่าจูนมี 9 ประการดังนี้

1. เงินเดือน (salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (interpersonal relation superior, subordinate, peers) หมายถึง ความมีสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ (status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหาร (company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน (working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ที่พักไม่ไกลจากที่ทำงาน ไม่ถูกย้ายงานบ่อยจนเกินไป

8. ความมั่นคงในงาน (security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงขององค์การ

9. เทคนิคของผู้นิเทศก์ (supervision technical) หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้นิเทศก์ในการดำเนินงานและการบริหาร

ค. ทฤษฎี X-ทฤษฎี Y (Theory X - Theory Y)

McGreGor (1960 อ้างถึงในพยอม วงศ์สารศรี , 2538 : 195 - 197 , 199 ) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนของคนในองค์กรในรูปของทฤษฎี X และทฤษฎี Y ดังนี้

ทฤษฎี X มีสมมติฐานว่า

1. คนส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
2. เนื่องจากคนไม่ชอบทำงานจึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
3. คนส่วนใหญ่ชอบให้คนอื่นคอยแนะนำชี้แนวทางในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งอื่นใด

ในปัจจุบัน ทฤษฎี X ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือในวงการบริหาร เพราะการบริหารงานตามแนวทฤษฎีนี้ ไม่ได้ส่งเสริมให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน แมคเกรเกอร์ (McGregor) จึงได้ตั้งทฤษฎีใหม่ คือ ทฤษฎี Y โดยมีสมมติฐาน คือ

1. คนจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและการควบคุมงาน
2. การควบคุมและการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้บุคคลทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
3. การที่คนมีความผูกพันต่อวัตถุประสงค์ จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน
4. คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย
5. คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาขององค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทั้ง 3 ทฤษฎีที่กล่าวมานี้ สรุปได้ว่า ความต้องการระดับต่ำ 3 ประเภทแรกของมาสโลว์ คือความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม เปรียบเทียบได้กับความต้องการตามองค์ประกอบค้ำจุนของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ ส่วนความต้องการระดับสูงของมาสโลว์ คือความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด เปรียบเทียบได้กับองค์ประกอบจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก และ ทฤษฎี X ของแมคเกรเกอร์ องค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน

จากการศึกษาจากงานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ คุณลักษณะทั้ง 7 คุณลักษณะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธกับการทำงานช่าง และมีพฤติกรรมบ่งชี้จำนวนมากและซ้อนทับกับพฤติกรรมคุณลักษณะอื่น ๆ ใน 7 คุณลักษณะ ซึ่งจะได้ศึกษาต่อไปในบทที่ 3

#### ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

ภายหลังจากวิเคราะห์คุณลักษณะต่างๆ ที่ตำแหน่งต้องการแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะเป็นการวิเคราะห์เทคนิควิธีที่ใช้วัดหรือสังเกตคุณลักษณะดังกล่าวว่าวิธีใดจะเหมาะสมที่สุด เนื่องจากคุณลักษณะบางอย่างเหมาะสมกับการวัดด้วยทดสอบหรือแบบวัด เพราะสะดวกกับการกลั่นกรองบุคคลที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมออกจากคนจำนวนมาก ๆ ส่วนคุณลักษณะบางอย่างกลับต้องใช้เวลายาวนาน และสามารถวัดได้ เมื่อผู้สมัครได้ ปฏิบัติงานให้เห็นว่าทำได้จริงเท่านั้น และคุณลักษณะบางอย่างอาจเหมาะสมที่จะใช้การสัมภาษณ์ เช่น คุณลักษณะที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน คุณลักษณะที่เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

จากงานวิจัยของ Mayfield (1964) พบว่า จากงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน มีข้อค้นพบที่สำคัญบางประการ กล่าวคือ การให้คะแนนความเหมาะสมและคุณสมบัติทั่วไปของการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างให้ค่าความเที่ยงต่ำ และส่วนใหญ่มักจะถามไม่ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการวัด นอกจากนี้ยังพบว่า กรรมการกรรมการผู้สัมภาษณ์จะถามผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคนไม่เหมือนกัน ซึ่งรูปแบบของคำถามมีผลต่อคำตอบที่ได้รับอย่างมาก

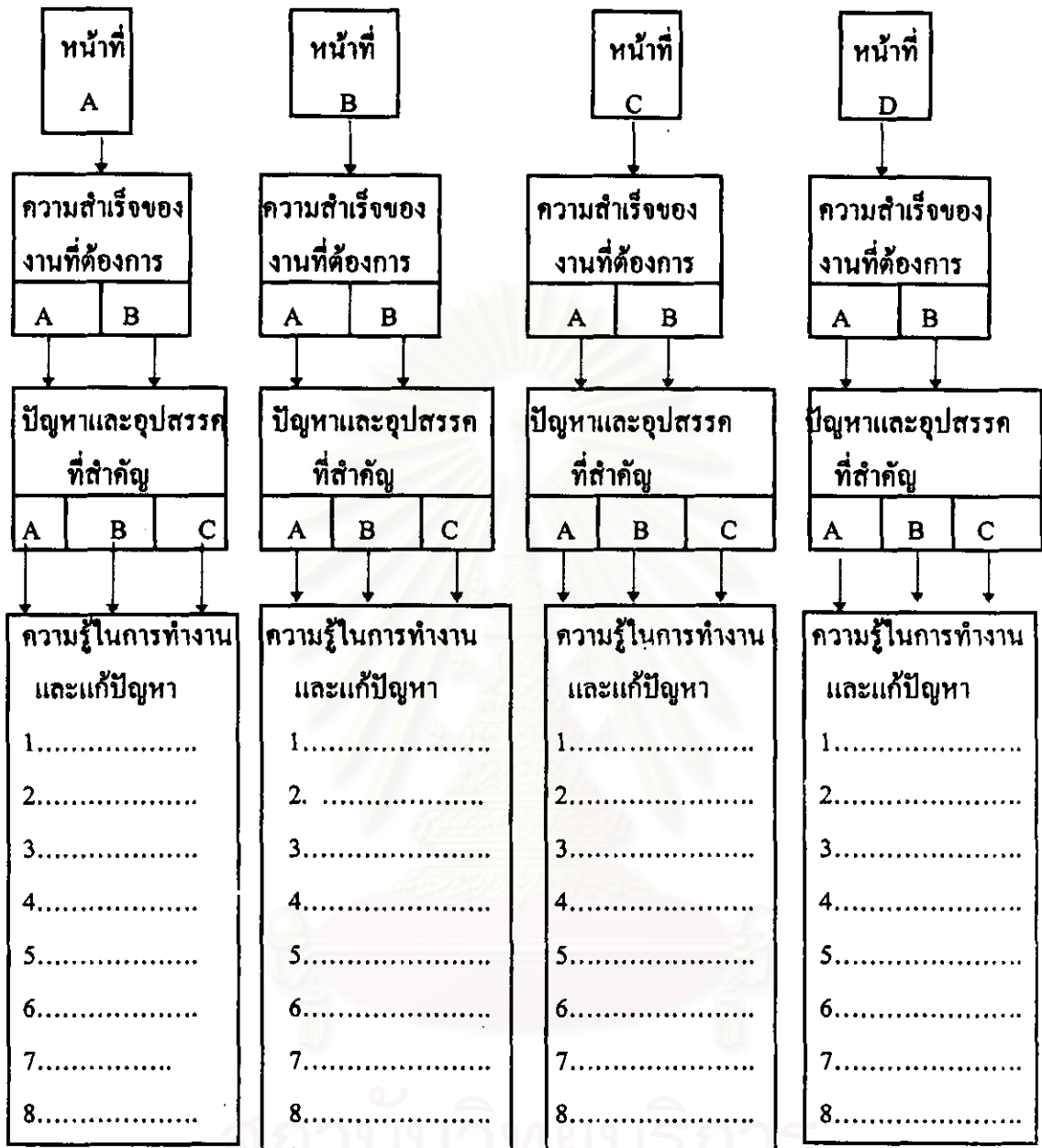
ด้วยเหตุดังกล่าว การสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน จึงเป็นการลดข้อบกพร่องและทำให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคนโดยเท่าเทียมกัน เนื่องจากการสร้างแบบสัมภาษณ์จึงต้องมีการออกแบบขั้นตอนและกระบวนการสัมภาษณ์ และพิจารณาอย่างรัดกุมเพื่อให้คำถามวัดคุณสมบัติหรือศักยภาพที่งานต้องการ และเกิดความยุติธรรมกับผู้ถูกสัมภาษณ์โดยเสมอภาคกัน

การสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน มีกระบวนการ 8 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

##### 1. การวิเคราะห์งาน

การวิเคราะห์งาน หมายถึง กระบวนการหรือการดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อรวบรวมข้อมูล (ข้อเท็จจริง) ที่เกี่ยวกับงาน การดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าว จะทำให้ทราบว่า การที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงจำเป็นต้องใช้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (knowledge) ความสามารถ (ability) และความชำนาญ (skill)อย่างไร ตลอดจนคุณสมบัติอื่นๆ ที่จำเป็น (other characteristics) อะไร และงานนั้นผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบและหน้าที่ ตลอดจนภารกิจอะไรบ้าง ( สุรินทร์ ฤเลิศกานต์ , 2540 : 16 )

### แผนภาพที่ 6 การวิเคราะห์งาน



ที่มา : Beatty "Interviewing and Selecting High Performance" 1994 หน้า 58

จากแผนภาพที่ 6 การวิเคราะห์งาน ในตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ จะประกอบด้วยหน้าที่หลาย ๆ อย่าง ในหน้าที่แต่ละอย่างจะมีเป้าหมายที่ความสำเร็จของงาน ทิศทางของการทำงานให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องฝ่าฟันอุปสรรคสำคัญหลายประการ การแก้ปัญหา และอุปสรรคแต่ละอย่างจำเป็นต้องอาศัยความรู้ในการทำงานและการแก้ปัญหาที่ถูกต้องเหมาะสม

ตัวอย่างการวิเคราะห์งาน ตำแหน่งช่างเทคนิคอุตสาหกรรม/ช่างซ่อมบำรุง (เนื่องจากหน้าที่ของช่างซ่อมบำรุง มีหน้าที่หลายประการ ในที่นี้ผู้วิจัยจึงขอยกตัวอย่างเพียงหน้าที่ A เพียงหน้าที่เดียว)

### หน้าที่ A การซ่อมบำรุงเครื่องจักร

หน้าที่ย่อย :

1. ตรวจสอบ วัสดุ อุปกรณ์หรืออะไหล่ที่ใช้ในการซ่อมบำรุงให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
2. ตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรตามวาระที่กำหนดไว้ในตารางซ่อมบำรุง
3. ตรวจสอบและซ่อมแซมเครื่องจักรที่เสีย
4. เขียนรายงานบันทึก วันเวลาที่เสีย เวลาที่ใช้ซ่อม อาการหรือความชำรุดเสียหายจำนวนอุปกรณ์หรืออะไหล่ที่ใช้ในการซ่อม ฯลฯ
5. ทำการเก็บงานให้เรียบร้อย เช่น ขณะถอดชิ้นส่วนต้องแยกสกรูใส่ถาดแยกให้เป็นสัดส่วน และส่วนที่ห่อหุ้มหรือครอบคลุมป้องกันอันตรายให้ครบถ้วน
6. ทำความสะอาดบริเวณที่ซ่อมหรือบำรุงรักษาให้สะอาดทุกครั้ง และเก็บอุปกรณ์ไว้ในที่ที่กำหนดทุกครั้ง
7. ชี้แจงให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือทำงานกับเครื่องจักรโดยตรง ทราบถึงสมรรถนะของเครื่องที่ลดลง หรือลักษณะบางประการภายหลังจากที่ซ่อมและบำรุงรักษาแล้ว เครื่องจักร มีการทำงานที่แตกต่างไปจากเครื่องจักรอื่น ๆ หรือข้อควรปฏิบัติเพื่อหลีกเลี่ยงอันตราย ฯลฯ

### ความถี่เรื่องงานที่ต้องการ

1. มีอัตราการเสียของเครื่องจักรต่ำ
2. ผลิตสินค้าได้เต็มกำลังการผลิต

### ปัญหาและอุปสรรค

1. ใช้เวลาซ่อมเครื่องจักรนาน ทำให้ไม่สามารถส่งสินค้าได้ทันเวลา
2. คนงานได้รับอันตราย เนื่องจากฝาครอบมีคส่วนที่อันตรายหลุด
3. อะไหล่ขาด

### ความรู้ในการทำงานและแก้ปัญหา

1. มีความรู้เกี่ยวกับบัญชีและการเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์และอะไหล่ต่าง ๆ
2. มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องจักร ในเรื่องการใช้งาน อายุการใช้งาน และรอบระยะเวลาในการบำรุงรักษา

3. ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมแซมเครื่องจักรแต่ละชนิด (ด้วยการศึกษาจากคู่มืออยู่เสมอ)
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์เครื่องมือป้องกันอุบัติเหตุ และความปลอดภัยในโรงงาน เช่น ระบบป้องกันอัคคีภัย
5. ความรู้เกี่ยวกับการดัดแปลงอุปกรณ์ให้เป็นประโยชน์ต่อการผลิต
6. มีความรู้เกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพในระบบ ISO 9002 และ ISO 14000
7. มีทักษะเชิงช่างเกี่ยวกับการไสและกลึงโลหะ มีทักษะในงานไฟฟ้า เช่น การต่อสายไฟฟ้า การอ่านวงจรไฟฟ้า
8. มีทักษะในเชิงภาษาเพื่อการสื่อสาร เช่น การพูดสื่อความหมายเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ และการใช้เครื่องมือที่มีการดัดแปลง หรือการเขียนรายงานเพื่อชี้แจงความผิดปกติ ต่าง ๆ

เมื่อทำการวิเคราะห์งานอย่างละเอียด ทำให้ผู้สร้างแบบสัทภษาณ์ทราบทักษะความรู้ ความสามารถ ตลอดจนคุณลักษณะต่าง ๆ เช่น นิสัยใจคอ บุคลิกภาพ แรงจูงใจที่เหมาะสม และความจำเป็นในการทำงาน และพิจารณาได้ว่าคุณลักษณะใดบ้างที่จะประเมินด้วยการสัทภษาณ์ได้ดีกว่าวิธีการอื่น

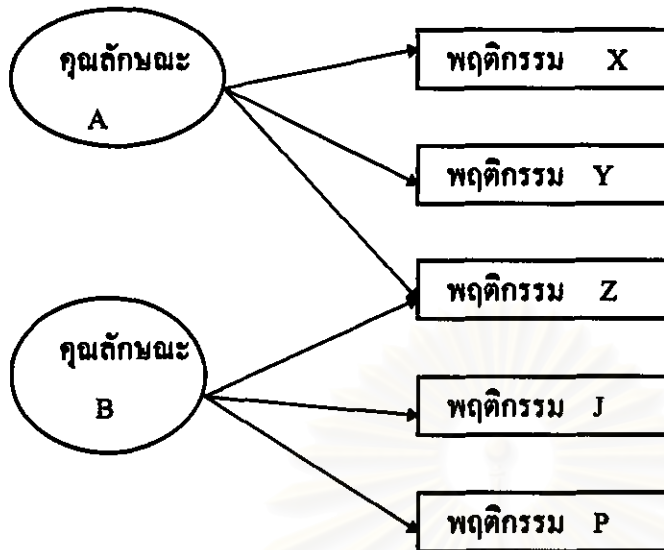
## 2. กำหนดองค์ประกอบ นิยาม พฤติกรรมบ่งชี้ และน้ำหนักของแต่ละมิติองค์ประกอบ

การกำหนดองค์ประกอบ เป็นการศึกษาคุณลักษณะภายในตัวบุคคลที่เป็นตัวแปรแฝง ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง และต้องศึกษาคุณลักษณะดังกล่าวนั้นจากพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล (พฤติกรรมบ่งชี้) โดยการวัดหรือสังเกตพฤติกรรมเหล่านั้นแทนคุณลักษณะที่ต้องการศึกษา ซึ่งต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจากพฤติกรรมต่าง ๆ เป็นตัวแปรสังเกตได้หลายตัว ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าการกำหนดองค์ประกอบจึงเป็นการสร้างองค์ประกอบจากตัวแปรหลาย ๆ ตัวแปร (หรือพฤติกรรมบ่งชี้หลาย ๆ ตัว) โดยรวมกลุ่มตัวแปรที่สัมพันธ์กันเป็นองค์ประกอบเดียวกัน และแต่ละองค์ประกอบ คือ ตัวแปรแฝงอันเป็นคุณลักษณะที่ต้องการศึกษา (นงลักษณ์ วิรัชชัย , 2538 : 114 - 115)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภาพที่ 7 แสดงองค์ประกอบ A และ องค์ประกอบ B



จากแผนภาพที่ 7 แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะแฝง A มีเหตุการณ์บ่งชี้ X , Y และ Z เป็นองค์ประกอบของคุณลักษณะ อาจกล่าวได้ว่าคุณลักษณะ A มีมิติที่วัดได้จากเหตุการณ์บ่งชี้ X , Y และ Z รวม 3 มิติ ขณะที่คุณลักษณะแฝง B มีเหตุการณ์บ่งชี้ Z , J และ P เป็นองค์ประกอบ อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่า เหตุการณ์บ่งชี้ Z สามารถเป็นองค์ประกอบในคุณลักษณะแฝง A และ B ได้ สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ เหตุการณ์บ่งชี้เป็นเหตุการณ์ที่สามารถวัดได้ หรือสังเกตได้ และสามารถ นำมาสร้างเป็นข้อคำถามสัมภาษณ์เพื่อห้ไปยังองค์ประกอบที่ต้องการได้ สำหรับความหมายของคำนิยาม ก็คือการแสดงความสัมพันธ์หรือเงื่อนไขระหว่างองค์ประกอบ เหตุการณ์บ่งชี้ ส่วนน้ำหนักของมิติ หมายถึงการให้ความสำคัญในเชิงปริมาณของมิติองค์ประกอบ

### 3. การสร้างข้อคำถามในแต่ละมิติ

ภายหลังจากที่กำหนดองค์ประกอบ นิยาม เหตุการณ์บ่งชี้ และน้ำหนักของแต่ละมิติ ซึ่งจะเป็นการกำหนดกรอบและโครงสร้างของข้อคำถามสัมภาษณ์ว่าจะมีจำนวนข้อคำถามเท่าใด จึงจะเหมาะสม แนวทางในการกำหนดข้อคำถามสัมภาษณ์ทำได้ 2 ทาง คือ

1. การสร้างข้อคำถามสัมภาษณ์จากนิยามเชิงปฏิบัติ ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานด้านนั้น ๆ เป็นผู้กำหนดกรอบ โดยทั่วไปการเขียนข้อคำถามสัมภาษณ์ควรเขียนอย่างน้อย 2 ข้อต่อ 1 คุณลักษณะ ยิ่งข้อคำถามมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้เกิดความหลากหลายในการเลือกใช้ข้อคำถามที่มีความเหมาะสมได้มากขึ้นเท่านั้น การสร้างข้อคำถามจะกระทำควบคู่ไปกับการกำหนดเกณฑ์และเหตุการณ์ที่เป็นแนวคำตอบเป็นระดับค่าของคำตอบ 3 ระดับ และการสร้างคู่มือการให้คะแนนที่ใช้เป็นมาตรฐานอ้างอิงเสมอ(ในขั้นตอนที่ 4 )

2. การสร้างข้อคำถามจากคำรายงานเหตุการณ์สำคัญ ๆ ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในระหว่างการทำงาน โดยผู้ที่ปฏิบัติงาน เช่น พนักงานปฏิบัติการและหัวหน้างาน ตลอดจนผู้ชำนาญการจะเป็นผู้พบและบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่ดี และด้านที่ไม่ดี(ไม่พึงประสงค์) ซึ่งจะ เป็นข้อมูลในการนำไปประยุกต์ใช้เป็นข้อคำถามหรือเป็นเกณฑ์และพฤติกรรมที่เป็นแนวคำตอบ

4. กำหนดเกณฑ์และพฤติกรรมที่เป็นแนวคำตอบ และสร้างคู่มือการให้คะแนนที่ใช้เป็นมาตรฐานอ้างอิง

ตัวอย่าง องค์ประกอบหรือมิติด้านความเป็นผู้นำ หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้นำ โดยใช้การโน้มน้าวจิตใจ การวางแผน การมอบหมายงาน การมีอิทธิพลต่อผู้อื่นให้ปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้ (วีระวัฒน์ ปิ่นนิยามัย , 2539)

ระดับค่าและความหมายระดับค่า

ค่าประเมิน	ความหมาย
5	เป็นที่ประทับใจดีเยี่ยม
4	น่าพึงพอใจ
3	ยอมรับได้
2	บกพร่อง
1	ไม่เป็นที่ยอมรับได้เลย

ตัวอย่างของพฤติกรรมบ่งชี้

ระดับ 5 ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และเข้าร่วมให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) ที่สร้างสรรค์ ปรับ ลักษณะการพูดคุยให้เหมาะสมกับบุคลิกของผู้ฟังมีส่วนในการวางแผน การแก้ไข ปัญหาอย่างเป็นประชาธิปไตย

ระดับ 3 ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานเป็นทีม แต่ไม่ยึดหยุ่นในการปฏิบัติเน้นการกำกับควบคุม ให้ข้อเสนอแนะบ้าง

ระดับ 1 ไม่แสดงความรับผิดชอบ โยนงานหาผู้ทำแทน แนวทางแก้ไขปัญหาไม่ยึดหยุ่น ไม่เป็นประชาธิปไตย ไม่ให้คำชมในเชิงสร้างสรรค์เลย

เมื่อได้แบบสัมภาษณ์แล้ว สิ่งที่สำคัญที่ควรปฏิบัติ คือ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ซึ่งสามารถทำได้ 3 แนวทาง คือ การให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ซึ่งจะต้องเป็นคนที่คุ้นเคยกับที่นิยามพฤติกรรมบ่งชี้ และนำหนักของมิติแต่ละองค์ประกอบ การให้ทดลองใช้จริงกับสภาพการณ์จริงๆ และการผสมระหว่างการใช้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสัมภาษณ์และการทดลองใช้ในสถานการณ์จริง ๆ

5. ฝึกอบรมกรรมการสัมภาษณ์และวิธีการใช้คู่มือ และต้องทำการศึกษาคู่มือแนวปฏิบัติการใช้แบบอย่างดั่งแก่ก่อนสัมภาษณ์ทุกครั้ง ให้สอดคล้องกับการสัมภาษณ์

6. ทำการสัมภาษณ์จริง ซึ่งกรรมการผู้สัมภาษณ์เป็นผู้ควรเป็นผู้ที่มีทักษะ และประสบการณ์และความชำนาญในด้านนี้

7. ประเมินคำตอบแต่ละข้อคำถาม เป็นการประเมินความเหมาะสมว่า ข้อคำถามมีความตรงตามสภาพ เหมาะสมกับการใช้งานอยู่อีกหรือไม่ นอกจากนี้ยังประเมินผู้ถูกสัมภาษณ์ว่ามีความสามารถใดที่เป็นข้อเด่น- ข้อด้อย และควรได้รับการสนับสนุนหรือฝึกอบรมเพิ่มเติมทางด้านใด

8. สร้างเครื่องมือเกณฑ์ เพื่อตรวจสอบคุณภาพเชิงทำนาย

### คุณภาพเครื่องมือ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพเครื่องมือหรือแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น ปรับมาจากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องมือของบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ (2537) ในเรื่อง “เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย” ควรพิจารณาถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ความตรง (Validity) ซึ่งหมายถึง การวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์และพฤติกรรมที่ต้องการวัด วัดได้ครอบคลุมครบถ้วนตามเนื้อหาที่ต้องการวัด และวัดได้ถูกต้องตามความเป็นจริง

1.1 ความตรงตามเนื้อหา (content validity) หมายถึง วัดได้ตรงตามเนื้อหา และครอบคลุมครบถ้วนตามเนื้อหาที่ต้องการวัด

1.2 ความตรงตามเกณฑ์ (criterion - related validity) หมายถึง วัดได้ตรงหรือเหมือนกับเกณฑ์ที่ต้องการวัด

ก.ความตรงตามสภาพ (concurrent validity) เป็นการวัดความเป็นจริงตามสภาพการณปัจจุบัน

ข.ความตรงเชิงพยากรณ์ (predictive validity) ซึ่งวัดความตรงหรือเหมือนกับสภาพความเป็นจริงในอนาคต

1.3 ความตรงตามโครงสร้าง (construct validity) หมายถึงวัดได้ตรงตามพฤติกรรม ตามทฤษฎี หรือแนวความคิดของเครื่องมือที่ต้องการให้วัด

สำหรับการพิจารณาความตรงของแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติทั่วไป และคุณสมบัติเฉพาะเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานเป็นสำคัญ

2. ความเที่ยง (Reliability) กรณีที่เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ดีจะต้องมีค่าความเที่ยง

ซึ่งหมายถึง การวัดความสอดคล้องของผู้สัมภาษณ์ซึ่งถือเป็นผู้เชี่ยวชาญหลาย ๆ คนที่มีความคิดเห็นในเรื่องเดียวกันเหมือนกัน

ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของการสัมภาษณ์ ใช้สูตร ของ Holsti

$$CR = \frac{N \text{ (ค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์ความเที่ยงโดยผู้สัมภาษณ์ 2 คน)}}{1 + (N-1) \text{ (ค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของกรรมการผู้สัมภาษณ์ทั้งหมด)}}$$

เมื่อ CR แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของความสอดคล้องภายในที่ได้จากผู้สัมภาษณ์ N คน  
N แทน จำนวนคน

3. ความยากง่าย (Difficulty) แบบสัมภาษณ์ควรมีความยากง่ายที่พอเหมาะกับผู้ตอบ ในเรื่องความยากง่ายด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ถ้ายากมากเกินไปจนผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคนไม่สามารถเข้าใจได้ หรือง่ายมากเกินไปจนทุกคนคาดเดาคำตอบที่กรรมการผู้สัมภาษณ์ต้องการได้ แบบสัมภาษณ์นั้นก็ไม่สามารถวัดในสิ่งที่ต้องการวัดได้

4. ความเป็นปรนัย (Objective) ได้แก่ ความเป็นปรนัยในเรื่องความถูกต้องทางวิชาการ ซึ่งทุกคนเห็นว่าถูกต้องโดยไม่มีข้อโต้แย้งทางวิชาการ ความเป็นปรนัยในเรื่องการให้คะแนน โดยมีเกณฑ์การตรวจให้คะแนนที่แน่นอน ไม่ขึ้นอยู่กับอารมณ์ของกรรมการผู้สัมภาษณ์ และผลการสัมภาษณ์กลุ่มคนที่มีศักยภาพและความสามารถเหมือนกัน การให้คะแนนควรเหมือนกันไม่ว่าการสัมภาษณ์จะเกิดขึ้นเวลาใดก็ให้ผลการให้คะแนนคงเดิมเสมอ และความเป็นปรนัยในเรื่องภาษา ต้องเป็นภาษาที่ชัดเจน การตั้งข้อคำถามควรเป็นข้อคำถามที่กรรมการผู้สัมภาษณ์ทุกคนเข้าใจตรงกันในเรื่องการตีความประเด็นว่าคำถามนั้นต้องการอะไรจากผู้ถูกสัมภาษณ์ และผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าใจประเด็นคำถามได้ตรงกันทุกคน และการพิจารณาคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์นั้น กรรมการผู้สัมภาษณ์ทุกคนต้องตีความประเด็นคำตอบให้เข้าใจตรงกัน และเมื่อพิจารณาว่ามีประเด็นคำตอบที่ได้รับยังไม่เข้าใจชัดเจนหรือคลุมเครือ ควรถามซ้ำหรือเปลี่ยนแปลงคำถามให้เป็นภาษาที่ง่ายขึ้น

6. ความหมายในการตั้งข้อคำถามที่ใช้วัด (Meaningfulness) และการแปลความหมายจากคำตอบทั้งที่ได้จากสาระจากคำพูดและที่ไม่ใช่สาระจากคำพูด

7. ความสามารถในการนำไปใช้ (Usability)

1. นำไปใช้ได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2. ใช้เวลาพอเหมาะ ไม่สั้นหรือยาวเกินไป
3. ให้คะแนนง่าย สะดวก รวดเร็ว และยุติธรรม
4. คู่มีค่ากับเวลา แรงงานและงบประมาณที่เสียไป
5. แปลผลง่าย และนำผลไปใช้ได้สะดวก