

การพัฒนาแบบสัมภาษณ์งานแบบมีโครงสร้างเพื่อประเมินความโน้มเอียงในการทำงานเป็นทีม

นางสาวภัทราภรณ์ รัชชสุภา

โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

**A DEVELOPMENT OF A STRUCTURED INTERVIEW FOR ASSESSING
TEAM ORITATION**

Miss Pattaraporn Thawatsupha

A Senior Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Bachelor of Science in Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2005

4537417938 ภัทรารักษ์ รัชชสุภา : การพัฒนาแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อประเมินความ
 โน้มเอียงในการทำงานเป็นทีม (A Development of A Structured Interview for Assessing Team
 Orientation) อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย. จำนวนหน้า 18 หน้า

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบสัมภาษณ์งานแบบมีโครงสร้างเพื่อ
 ประเมินความโน้มเอียงในการทำงานเป็นทีม โดยมีประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปร
 เกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในธุรกิจการเกษตรขนาดใหญ่ จำนวน 28 คน โดยแบ่งเป็น
 พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมสูง จำนวน 15 คน และพนักงานที่มีประสิทธิภาพ
 ในการทำงานเป็นทีมต่ำจำนวน 13 คน ผลการตรวจสอบคุณสมบัติเชิงจิตมิติพบว่า ค่าความเที่ยง
 ระหว่างผู้ประเมิน เท่ากับ .79 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของผู้สัมภาษณ์คนที่ 1 และ 2 เท่ากับ .84 และ
 .78 ตามลำดับ และผลการตรวจสอบความตรงตามสภาพโดยใช้เทคนิคกลุ่มที่รู้ล่วงหน้าพบว่า
 คะแนนจากการสัมภาษณ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมสูงและกลุ่มที่มี
 ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมต่ำซึ่งระบุโดยหัวหน้างานและทีมงานมีความแตกต่างอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติ สำหรับผลจากการตรวจสอบความตรงตามเกณฑ์สัมพัทธ์ พบว่า คะแนนจากการ
 สัมภาษณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนรวมของประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม เท่ากับ
 .38

หลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต
 สาขาวิชา จิตวิทยา
 ปีการศึกษา 2548

ลายมือชื่อนิสิต.....
 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษา.....

4537417938 PATTARAPORN THAWATSUPHA : A DEVELOPMENT OF A STRUCTURED INTERVIEW FOR ASSESSING TEAM ORIENTATION. Advisor: LECTURER. ARNOND SAKWORAWICH. 18 pp.

The research objective was to develop a structured interview for assessing team orientation. Team effectiveness was criterion variables in this study. Participants were 28 employees in agribusiness industry, 15 and 13 participants were nominated as high and low team effectiveness. Psychometric properties has been investigated with the interrater reliability of .79 and alpha coefficients of .84 and .78 (for 2 interviewer respectively). Concurrent validation with known group technique showed the statistically significant difference of interviews score between high and low team effectiveness participants. Significant correlation between interview score and team effectiveness ($r = .38, p < .05$) were evidence of criterion related validity.

Program: Bachelor of Science

Field of Study: Psychology

Academic Year 2005

Student's signature.....

Advisor's signature.....

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	III
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	IV
สารบัญรูปภาพ.....	VI
1. ความนำ.....	1
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	2
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	11
3. ผลการวิจัย.....	12
4. อภิปรายผล.....	13
5. ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในงานวิจัย.....	14
รายการอ้างอิง.....	14
ภาคผนวก.....	18

สารบัญญรูปภาพ

ตารางที่

หน้า

1	ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง	10
---	-----------------------------------	----

การพัฒนาแบบสัมภาษณ์งานแบบมีโครงสร้างเพื่อประเมินความโน้มเอียงในการทำงานเป็นทีม

(A Development of A Structured Interview for Assessing Team Orientation)

อาจารย์ที่ปรึกษาอาจารย์อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย

นางสาวภัทรภรณ์ ธวัชสุภา

ความนำ

ในปัจจุบันนี้การแข่งขันทางเศรษฐกิจและการสื่อสารมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานและหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร องค์กรจำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อบุคลากรได้อย่างรวดเร็ว สิ่งหนึ่งที่ทำให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความสำเร็จขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว นั่นคือ การทำงานเป็นทีมของบุคลากร (LePine et al., 2000) เนื่องจากจำนวนข้อมูลและความรู้ที่มีมากขึ้น ได้ถูกนำมาใช้ในองค์กร และไม่มีใครสามารถมีความรู้ขั้นได้ทั้งหมด การทำงานเป็นทีมจึงถูกนำมาใช้ในองค์กรสมัยใหม่มากขึ้น เพราะเมื่อทีมงานนั้นมีประสิทธิภาพพอ จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ พร้อมทั้งมีผลผลิตที่สูงขึ้นตามไปด้วย จะเห็นได้ว่า ทีมงานที่มีประสิทธิภาพนั้นมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง การที่องค์กรจะได้ทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องเริ่มต้นจากกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นสมาชิกของทีม เนื่องจากบุคคลที่มีลักษณะของการทำงานเป็นทีมสูง จะมีแนวโน้มในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะของการทำงานเป็นทีมต่ำ (Barrick, Stewart, Neubert & Mount, 1998)

ความสำเร็จและประโยชน์ของการทำงานเป็นทีมที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผู้ร่วมทีมมีทักษะ และพฤติกรรมที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ซึ่งลักษณะของการทำงานเป็นทีมนี้เป็นลักษณะของความสามารถ ทักษะ รวมทั้งเป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในตัวบุคคล และแต่ละบุคคลก็มีความแตกต่างกันออกไป การที่จะได้บุคคลที่มีลักษณะดังที่ต้องการนั้นจำเป็นต้องมีการคัดเลือก และวิธีการของการคัดเลือกบุคคลเหล่านั้นก็ต้องมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะสามารถคัดเลือกคนที่มีลักษณะเหล่านั้นเข้ามาร่วมงานได้ ซึ่งวิธีการที่ใช้คัดเลือกบุคคลสามารถทำได้หลายวิธี วิธีการหนึ่งที่องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ มักนิยมใช้กันมากก็คือ การใช้วิธีการสัมภาษณ์ในการคัดเลือกบุคคล (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2543) ซึ่งในปัจจุบันการสัมภาษณ์โดยเฉพาะแบบที่มีโครงสร้าง ได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้มีความเที่ยงตรงเชิงพยากรณ์มากขึ้นกว่าในอดีต (Campion, Palmer & Campion, 1997) นอกจากนั้น การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างยังมีความเป็นปรนัย เกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน และใช้คำถามเดียวกันกับผู้สมัครทุกคน ซึ่งจะเห็นว่ามีความเป็นระบบระเบียบ และมีมาตรฐานมากกว่าการสัมภาษณ์ในอดีตที่เป็นแบบไม่มีโครงสร้าง จากเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การสัมภาษณ์งานแบบมีโครงสร้างน่าจะเป็นเครื่องมือที่ใช้คัดเลือกบุคคลที่มีลักษณะของการทำงานเป็นทีมได้ดีวิธีหนึ่ง และน่าจะเป็นวิธีที่สามารถทำนายว่าบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกนั้นจะสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและพัฒนาแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อประเมินความโน้มเอียงในการทำงานเป็นทีม และทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยใช้ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรเกณฑ์ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเกณฑ์สัมพันธ์ (Criterion Relation Validity) ของเครื่องมือ โดยมีความคาดหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การหรือหน่วยงาน ที่จะใช้คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมเข้าเป็นบุคลากรที่สามารถทำงานเป็นทีมได้มีประสิทธิภาพ และทำให้องค์การนั้นๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทีมและประสิทธิภาพของทีมงาน

Guzzo (1995) ได้กล่าวว่า คำว่า “กลุ่ม” และ “ทีม” ไม่ได้มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนนัก แต่ในทางจิตวิทยามักจะใช้คำว่า “กลุ่ม” ในการศึกษาถึงพลวัตกลุ่มและกระบวนการของกลุ่ม สำหรับคำว่า “ทีม” จะเป็นกลุ่มที่เน้นถึงความมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน ในขณะที่ทางจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การมักจะใช้คำว่า “ทีม” หรือ “การทำงานเป็นทีม” ในการอ้างอิงถึง “กลุ่ม” (Muchinsky, 2003) ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้คำว่า ทีม และ กลุ่ม ในลักษณะเดียวกัน

ทีม ถูกจำกัดในหน่วยของสังคมว่า เป็นการทำงานภายในระบบสังคมที่ใหญ่กว่า นั่นคือ องค์กร ทีม ในองค์กรต้องสามารถระดมสมาชิกได้ (นั่นคือ รู้ได้อย่างชัดเจนว่า ใครคือสมาชิก และใครที่ไม่ใช่สมาชิก) และต้องสามารถระดมทุนหรือชนิดของงานได้ในการปฏิบัติงาน โดยงานนั้นอาจจะรวมทั้งหน้าที่ การผลิต การบริการ ความคิดต่างๆ และการทำกิจกรรมอื่นๆ การทำงานเป็นทีมนั้นต้องการการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในการแลกเปลี่ยนข้อมูล แบ่งปันข้อมูลและการประสานงานกันกับผู้อื่นเพื่อให้งานในกลุ่มประสบความสำเร็จ ยิ่งกว่านั้น ยังคงต้องมีการพึ่งพาอาศัยของสมาชิกในทีม และการพึ่งพาอาศัยกันระหว่างทีมในองค์กรด้วย (Muchinsky, 2003)

ได้มีผู้ที่ให้คำจำกัดความของการทำงานเป็นทีมไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น Brill (1976) ให้ความหมายไว้ว่า คือ “การรวมกลุ่มทำงานของคน ซึ่งมีความชำนาญเฉพาะแต่ละบุคคล โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสาร มีความร่วมมือกัน ตัดสินใจร่วมกัน และใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ร่วมกันวางแผนทำงานให้สำเร็จ”

จากการศึกษาถึงนิยามซึ่งมีผู้ได้กล่าวไว้หลายท่าน ในการวิจัยครั้งนี้จึงได้ทำการผสมผสานนิยามเหล่านั้นและสามารถสรุปประเด็นออกมาได้ว่า การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ก็คือ “การทำงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีการเรียนรู้ ระดมสมอง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตัดสินใจ และรับผิดชอบร่วมกันของสมาชิกทุกระดับ มีการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน นอกจากนี้สมาชิกยังมีการสนับสนุน ช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันด้วย เพื่อให้เกิดพลังที่เข้มแข็งภายในทีม”

เมื่อบุคคลได้มาทำงานร่วมกันเป็นทีมแล้ว สิ่งหนึ่งที่จะสามารถบ่งบอกได้ว่าทีมเหล่านั้นสามารถทำงานร่วมได้อย่างมีคุณภาพหรือไม่ ก็ด้วยการประเมินถึงประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม (Team Effectiveness) ซึ่งสามารถเป็นสิ่งที่ชี้วัดได้ถึงคุณภาพของทีมงานเหล่านั้น

Hackman (1987) ได้กล่าวถึง การประเมินทีมที่ประสบความสำเร็จว่าจะต้องมีการประเมินทั้ง ประสิทธิภาพทีมในปัจจุบัน (เช่น ผลงานทั้งปริมาณและคุณภาพ) และประสิทธิภาพทีมในอนาคต (เช่น ความ ต้องการทำงานร่วมกันต่อไป ความพึงพอใจของสมาชิกในทีม ความกลมเกลียวของสมาชิก) โดยมีตัวแปรที่ใช้ วัดถึงประสิทธิภาพทีมในอนาคตอยู่ 3 ตัวแปร คือ 1) ความพึงพอใจของสมาชิกทีม 2) ความต้องการของ สมาชิกทีมที่จะทำงานร่วมกันต่อไป 3) ความกลมเกลียวของสมาชิกทีม ซึ่งมีรายละเอียด คือ

ความพึงพอใจของสมาชิกในทีม (Member Satisfaction) เป็นการรวมทั้งความพึงพอใจของสมาชิกใน ด้านสังคม การเป็นที่ยอมรับ การเข้าใจตนเอง และผลตอบแทนที่ได้รับจากกลุ่ม ความพึงพอใจเหล่านี้ส่งผลให้ สมาชิกพอใจที่ได้ทำงานในกลุ่ม จากการศึกษางานวิจัยก็ได้แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับผลงานของทีม (Robbins, 1991) ซึ่งก็เป็นไปได้ว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะ ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและนำไปสู่ผลงานที่ดีได้ (สิริอร วิชาวุธ, 2544)

ความต้องการทำงานร่วมกันต่อไป (Team Viability) เป็นการประเมินถึงพฤติกรรมที่แสดงถึงความ ต้องการที่จะทำงานร่วมกันในทีมนั้นๆต่อไป และทีมที่สมาชิกไม่มีความต้องการที่จะทำงานร่วมต่อไปก็จะ เป็นการเพิ่มความแตกแยกและลดความสมัครใจในการทำงานร่วมกันได้ (Hackman, 1987)

ความกลมเกลียวของสมาชิกของทีม (Group Cohesiveness) คือ การที่สมาชิกมีความผูกพันดึงดูดกับ เพื่อนร่วมงานและกลุ่ม โดยสมาชิกให้ความสำคัญต่อกลุ่มทั้งในด้านการให้การสนับสนุนและการจรรีกรักดี (Linda & Reitz, 1981) นอกจากนี้ จากการศึกษาการสังเคราะห์งานวิจัยของ Mullen & Copper (1994) ได้ แสดงให้เห็นว่า ความกลมเกลียวของสมาชิกทีมสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานของทีมได้ และการที่ทีมประสบ ความสำเร็จนั้นก็จะทำให้ทีมมีความกลมเกลียวกันมากขึ้นได้อีกด้วย ในการวิจัยครั้งนี้จึงได้ทำการประเมิน ความกลมเกลียวของสมาชิกเป็น 2 ส่วน คือ ความกลมเกลียวในด้านการทำงาน และความกลมเกลียวระหว่าง สมาชิกในทีม (สิริพร โสภณธรรมธร, 2548)

ตัวแปรทั้ง 3 ดังกล่าวข้างต้น ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทีม (Team Process) แต่โดยส่วน ใหญ่แล้วการประเมินถึงประสิทธิภาพของทีมจำเป็นต้องมีการประเมินทั้งกระบวนการ (Team Process) และ ผลลัพธ์ของทีม (Group Outcome) แต่เนื่องจาก การวัดที่กระบวนการของทีม (Team Process) จะให้ภาพของ การทำงานที่เป็นจริงมากกว่าการวัดที่ผลลัพธ์ โดยเฉพาะสามารถแสดงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในทีมและหา ทางแก้ไขได้มากกว่า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานเป็นทีมมีความราบรื่น (Brannick & Prince, 1997) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทีมที่สามารถแสดงถึงผลลัพธ์ออกมาได้ดี ก็ไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เพราะผลลัพธ์ที่ได้นั้นอาจจะมาจากปัจจัยอื่นได้ นอกจากนี้ ในการประเมินผลลัพธ์ของทีมสำหรับการวิจัยครั้ง นี้ยังสามารถทำได้ยากและมีข้อจำกัดอยู่ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยประกอบด้วยบุคคลที่มาจาก การทำงานหลายๆทีม และลักษณะงานของทีมแต่ละทีมที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลให้ผลผลิตของแต่ละทีมมี ความแตกต่างกันด้วย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบถึงผลผลิตของทีมเหล่านั้นได้

ดังนั้น การประเมินประสิทธิภาพของทีมในการวิจัยนี้ จึงทำการประเมินถึงกระบวนการของทีม (Team Process) เพียงอย่างเดียว โดยใช้แบบวัดความพึงพอใจของสมาชิก (Member Satisfaction) ความ ต้องการทำงานร่วมกันต่อไป (Team Viability) ความกลมเกลียวของสมาชิกของทีม (Group Cohesiveness) ใน การประเมิน

บุคลิกภาพกับประสิทธิภาพของทีม

ในการวิเคราะห์งานสมัยก่อนมักจะใช้ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ (KSAs) ในการประเมินงานที่เป็นปัจเจกบุคคลมากกว่าแต่อาจจะยังไม่เหมาะสมต่อสภาพการทำงานในปัจจุบัน เนื่องจากการทำงานในปัจจุบันเน้นการทำงานเป็นทีมซึ่งมีการติดต่อประสานงานกันระหว่างบุคคล Klimoski and Jones (1995) ยังเชื่อว่า การคัดเลือกสมาชิกทีมโดยใช้ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ (KSAs) ของแต่ละคนเพียงอย่างเดียวนั้นอาจจะไม่เพียงพอ ที่จะแน่ใจว่าทีมนั้นมีประสิทธิภาพ ดังนั้น Guzzo and Shea (1992) จึงสนใจที่จะใช้ตัวชี้วัดบุคลิกภาพแบบ Myers – Briggs Type Indicator (MBTI) ในการคัดเลือกสมาชิกทีม จะเห็นได้ว่าความสำเร็จของทีมจะขึ้นอยู่กับลักษณะบุคลิกภาพของสมาชิกว่าเอื้อต่อการทำงานเป็นทีมหรือไม่ เช่น ความสามารถต่อการเรียนรู้ การจัดการความเครียด และการกล้าแสดงความคิดเห็น มากกว่าที่จะประเมินความรู้ ทักษะ ความสามารถ (KSAs) เพียงอย่างเดียว (Muchinsky, 2003)

การศึกษาในสมัยก่อนยังมีปัญหาในเรื่องการแบ่งแยกลักษณะบุคลิกภาพ แต่ในปัจจุบันนี้มีการแบ่งแยกบุคลิกภาพที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยการใช้รูปแบบการแบ่งแยกลักษณะบุคลิกภาพออกเป็น 5 ด้าน (Five-Factor Model) (Costa & McCrae, 1988) และได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพทั้ง 5 ด้านกับผลการปฏิบัติงานของทีม จากการสังเคราะห์งานวิจัยของ Hough (1992) พบว่า ลักษณะด้านความมีสติสำนึก (Conscientiousness) ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และด้านความคล้อยตาม (Agreeableness) มีความสัมพันธ์กับการทำงานร่วมกับผู้อื่นของสมาชิกทีม

ลักษณะบุคลิกภาพด้านความมีสติสำนึก (Conscientiousness) มีความสัมพันธ์สูงกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Barrick & Mount, 1991; Mount & Barrick, 1995) เนื่องจากความมีสติสำนึกนั้นจะประกอบด้วยแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จ บุคคลที่มีแรงจูงใจนี้สูงก็มักจะประสบความสำเร็จมากกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจต่ำ ดังนั้น สมาชิกทีมที่มีบุคลิกภาพด้านความมีสติสำนึกจึงมีแนวโน้มที่จะทำงานได้สำเร็จมากกว่า (Zander & Forward, 1968) อย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพด้านความมีสติสำนึกจะสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของทีมโดยรวมมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีม (ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมสามารถดูได้จากการที่สมาชิกมีความต้องการทำงานร่วมกันต่อไป (Hackman, 1990))

สำหรับบุคลิกภาพในด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมนั้นจะสามารถดูได้จากลักษณะบุคลิกภาพที่มีความเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เนื่องจาก Forsyth (1990) ได้พบ ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกทีมกับการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ดังนั้น ลักษณะบุคลิกภาพทางด้านความคล้อยตาม (Agreeableness) และการเปิดตัว (Extraversion) ซึ่งเป็นลักษณะที่มีอยู่ในตัวบุคคล (McCrae & Costa, 1989) จึงควรที่จะมีความสัมพันธ์กับความต้องการทำงานร่วมกันต่อไป Terborg et al. (1976) ได้แสดงให้เห็นว่า ลักษณะความคล้อยตาม (Agreeableness) และการเปิดตัว (Extraversion) มีความสัมพันธ์กับความต้องการทำงานร่วมกันต่อไปของทีม (Team Viability) นอกจากนี้ Graziano, Jensen-Campbell and Hair (1996) ยังพบว่า ลักษณะความคล้อยตาม (Agreeableness) มีความสัมพันธ์อย่างต่ำกับการรับรู้ความขัดแย้งอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของ Barry and Stewart (1997) ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรทางบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพของทีม พบว่า ลักษณะการเปิดตัว (Extravert) ของสมาชิกทีมจะให้ผลลัพธ์ในการทำงานเป็น

ทีมดีกว่าลักษณะการปิดตัว (Introvert) ซึ่งก็เป็นไปได้ว่าบุคคลที่มีลักษณะการปิดตัว (Introvert) อาจจะได้รับ การยอมรับในทีมน้อยกว่า (Janz, Colquitt, & Noe, 1997) McCrae and Costa (1987) ได้สนับสนุนเพิ่มเติมว่า การเปิดตัว (Extraversion) เกี่ยวข้องกับการมีอารมณ์ทางบวก (Watson & Clark, 1984) อีกด้วย

สำหรับงานวิจัยอื่นๆ เช่น Heslin (1964) ยังพบว่า ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) เป็น ตัวทำนายความต้องการทำงานร่วมกันต่อไปได้ดีที่สุด เนื่องจาก บุคคลที่มีระดับความมั่นคงทางอารมณ์สูงจะ สร้างสภาพแวดล้อมที่ผ่อนคลายและส่งผลให้ทำงานร่วมกันต่อไปได้ดี (Barrick, Stewart, Neubert & Mount, 1998) และในทางตรงข้ามกัน บุคคลที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ต่ำ มักจะมีพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมน้อยลง (George, 1990) และส่งผลต่อการระงับความร่วมมือกันของสมาชิกในทีมได้ (Watson & Tellegen, 1985)

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ได้แสดงให้เห็นว่า ลักษณะบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของทีม (Team Performance) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ลักษณะของการเปิดตัว (Extravert) ความมีสติสำนึก (Conscientiousness) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และความ คล้อยตาม (Agreeableness)

ลักษณะของแบบการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

นักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้แนะนำว่า การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างมีข้อได้เปรียบในแง่ ของจิตวิทยาดีกว่าการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ถึงแม้ว่าจะไม่กระจ่างชัดเจนนัก แต่การสัมภาษณ์ที่มี โครงสร้างก็เป็นการรวมถึงวิธีการใช้ที่เป็นระบบรอบคอบ และเป็นกฎที่มีก่อนการตัดสินใจประเมิน ซึ่งจะใช้ เหมือนกันกับผู้สมัครทุกคน นอกจากนี้ Mayfield (1964), Ulrich & Trumbo (1965) พบว่า การสัมภาษณ์แบบมี โครงสร้างนั้นมีความเที่ยงระหว่างผู้ประเมินสูงกว่า เมื่อผู้สัมภาษณ์ได้รับการอบรม หรือการให้ข้อคำถาม และการใช้มาตรการให้คะแนนในการประเมินผู้ถูกสัมภาษณ์ และเป็นไปได้ว่า ความเที่ยงตรงจะสูงกว่า เนื่องจากผู้สัมภาษณ์จะได้รับข้อมูลจากผู้ถูกสัมภาษณ์ในลักษณะที่คล้ายกัน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการสัมภาษณ์แบบมี โครงสร้างจะมีความตรงสูงกว่าการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง

การสัมภาษณ์เชิงสถานการณ์ (The Situational Interview) ได้รับการพัฒนาครั้งแรกโดย Latham et al. (1980) และการสัมภาษณ์การบรรยายรูปแบบพฤติกรรม (Patterned Behavior Description Interviews) ได้รับการ พัฒนาครั้งแรกโดย Janz (1982) ซึ่งทั้งสองอย่างนี้เป็นที่รู้จักกันว่าเป็นรูปแบบการสัมภาษณ์แบบมี โครงสร้างที่เน้นไปที่พฤติกรรม Champion et al. (1988) ได้รายงานว่าการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างไม่ได้เน้น ที่พฤติกรรมอย่างเดียว แต่การสัมภาษณ์เชิงสถานการณ์จะเน้นพฤติกรรมสมมติที่มีแนวโน้มไปสู่พฤติกรรมใน อนาคต Motowidlo, Dunnette, and Carter (1990) ได้อธิบายว่าเป็นการเลียนแบบที่มีความถูกต้องต่ำ เนื่องจาก สถานการณ์นั้นอาจจะเกิดขึ้นในงานและถามผู้สมัครว่าจะทำอย่างไร หากอยู่ในสถานการณ์นั้น การสัมภาษณ์ แบบบรรยายรูปแบบพฤติกรรม จะเน้นที่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในอดีต และถามว่าได้เคยทำอย่างไรใน สถานการณ์อดีตตอนนั้น ซึ่งก็จะเป็นสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกับสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นในงาน

Patterned Behavior Description Interviews

เทคนิคการสัมภาษณ์แบบบรรยายรูปแบบพฤติกรรม ได้พัฒนาขึ้นโดย Janz (1977) ได้ทำการพัฒนา คำถามในการสัมภาษณ์โดยเน้นเฉพาะเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident) ที่เป็นประสบการณ์ในอดีตของ

ผู้สมัคร ซึ่งสามารถทำนายถึงพฤติกรรมการทำงานในอนาคตได้ เทคนิคการสัมภาษณ์นี้อยู่บนพื้นฐานการแนะนำของ Ghiselli (1966) โดย Ghiselli ได้ศึกษาถึงเรื่องการพัฒนาความเที่ยงและความตรงของการสัมภาษณ์ โดยเน้นที่ประสบการณ์ในอดีตของบุคคลเพื่อทำนายผลของพฤติกรรมการทำงานของบุคคล วิธีการของ Ghiselli สามารถทำนายได้ถึงความสำเร็จของงาน ($r = .35$) ดังนั้น เหตุผลทางทฤษฎีที่ได้รับการสนับสนุนโดยอยู่บนพื้นฐานที่ว่า พฤติกรรมในอดีตสามารถทำนายผลงานในอนาคตได้ ต่อมา Janz (1982) และ Orpen (1985) ได้พัฒนาขั้นตอนของการสัมภาษณ์แบบรูปแบบบรรยายพฤติกรรมว่า ได้มาจากการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญ (Flanagan, 1954) มีการจดบันทึกคำตอบ และการให้คะแนน

The Situational Interview

การสัมภาษณ์เชิงสถานการณ์ (Situational Interview) ได้รับการเสนอโดย Latham (1980) ซึ่งอยู่บนพื้นฐานทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting) ของ Locke (1968) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงเป้าหมายว่าสัมพันธ์กับพฤติกรรม อย่างไรก็ตามการสัมภาษณ์อาจจะเกิดปัญหาการตอบแบบเป็นความน่าปรารถนาทางสังคมหรือการโกหก จากปัญหาเหล่านี้ Maas (1965) ได้พัฒนาขั้นตอนการสัมภาษณ์ โดยได้แนวคิดการใช้มาตราคหวังพฤติกรรม กระบวนการของ Mass (1965) เกี่ยวกับการให้ผู้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานระดมความคิดว่า ลักษณะบุคคล (Trait) แบบใดที่แสดงถึงประสิทธิภาพของงาน โดยแสดงเป็นระดับสูง กลาง ต่ำของแต่ละลักษณะบุคคล นั่นคือ ผู้สัมภาษณ์จะให้คะแนนผู้สมัคร โดยดูจากการตอบสนองการสัมภาษณ์ของผู้สมัครที่คล้ายคลึงกับพฤติกรรมที่กำหนดไว้ในเครื่องมือการประเมิน ซึ่งมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับมาตราประมาณค่าแบบที่มีคำบรรยายกำกับ (Anchored Rating Scales) ของ Latham

วิธีการหนึ่งของการสัมภาษณ์ที่มีความเที่ยงและความตรง ก็คือ การใช้การสัมภาษณ์เชิงสถานการณ์ (Situational Interview) (Latham, Saari, Pursell, & Campion, 1980) Latham และคณะ ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสัมภาษณ์เชิงสถานการณ์ พบความมีประสิทธิภาพของการสัมภาษณ์เชิงสถานการณ์ คือ 1. ข้อคำถามสัมภาษณ์ได้มาจากผลการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) ซึ่งก็จะเป็นตัวแทนของสถานการณ์ในงาน ดังนั้น ข้อคำถามการสัมภาษณ์จึงมีความตรงตามเนื้อหา 2. การถามคำถามที่สัมพันธ์กับงานจะช่วยเพิ่มความตรงตามสภาพได้ 3. มีการใช้มาตราประมาณค่าคำตอบเป็น 1, 3, 5 เป็นจุดมาตรฐานในการแสดงคะแนน ซึ่งเป็นการเพิ่มความเที่ยงระหว่างผู้ประเมินและความตรงของวิธีการ ผู้สัมภาษณ์สามารถตัดสินใจให้คะแนนคำตอบได้ตั้งแต่ 1, 2, 3, 4 และ 5 4. การประเมินพฤติกรรมจะประเมินถึงพฤติกรรมภายนอกของผู้ถูกสัมภาษณ์มากกว่าที่จะประเมินลักษณะของบุคคลหรือโครงสร้างทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้วิธีการของ Latham ยังใช้การมาตราประมาณค่าแบบที่มีการบรรยายพฤติกรรม (Anchored Rating Scale) ในการประเมินคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ และใช้การสัมภาษณ์เป็นคณะเพื่อบันทึกและประเมินคำตอบผู้ถูกสัมภาษณ์

Structured Behavioral Interview

Motowidlo et al. (1992) พบว่า การสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรมแบบมีโครงสร้างเป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากการสัมภาษณ์เชิงสถานการณ์ และการสัมภาษณ์แบบบรรยายรูปแบบพฤติกรรม ซึ่งมีลักษณะดังนี้ 1. อยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์พฤติกรรมสำคัญของงาน (Critical Incident Job Analysis) 2. ถูกสร้างขึ้นบนมิติของพฤติกรรมที่มาจากการวิเคราะห์งาน 3. ประกอบไปด้วยคำถามที่เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการสถานการณ์ในอดีตของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งก็จะคล้ายคลึงกับสถานการณ์ที่จะเกิดในงาน โดยจะปรากฏ

พฤติกรรมออกมาในมิติของการสัมภาษณ์ 4. ผู้สัมภาษณ์จะถามคำถามตามเพื่อหารายละเอียดในสถานการณ์นั้นๆ ดูพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ และผลลัพธ์ 5. ผู้สัมภาษณ์จะจดบันทึกคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ 6. หลังจากการถามคำพร้อมด้วยคำถามตามทั้งหมด ผู้สัมภาษณ์จะทบทวนการบันทึกและการให้คะแนนของผู้ถูกสัมภาษณ์ลงในมาตราให้คะแนนพฤติกรรมที่แสดงไว้ 7. การให้คะแนนจะรวมคะแนนการสัมภาษณ์ทั้งหมดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจการคัดเลือก โดยไม่มีการรวมค่านำหนัก

ดังนั้นรูปแบบพฤติกรรมแบบมีโครงสร้างจะจำกัดการตัดสินใจของผู้สัมภาษณ์โดยกลุ่มคำถามที่มีมาตรฐานสำหรับถามผู้สมัครทุกคนและโดยการกำหนดพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจง แต่ผู้สัมภาษณ์ก็สามารถตัดสินใจได้โดยการถามคำถามตามและการแปลคำตอบของผู้สมัคร โดยอยู่บนพื้นฐานของมิติพฤติกรรม

การสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรมแบบมีโครงสร้างก็จะมีลักษณะคล้ายคลึงกับการสัมภาษณ์เชิงสถานการณ์ และการสัมภาษณ์แบบบรรยายรูปแบบพฤติกรรมในบางทาง และแตกต่างกันในบางทาง สิ่งที่เหมาะสมกับการสัมภาษณ์แบบบรรยายรูปแบบพฤติกรรมก็คือเป็นการเน้นที่สถานการณ์ในอดีตของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่คล้ายคลึงกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในงาน รูปแบบทั้งหมดนี้จะเป็นโครงสร้างมากกว่า เนื่องจากผู้สัมภาษณ์จะถามคำถามเหมือนกันไม่มีการสร้างคำถามเองหรือเลือกถามบางคำถาม การสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรมแบบมีโครงสร้างจะอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์พฤติกรรมสำคัญของงาน (Critical Incident Job Analysis) เพื่อใช้ในการพัฒนาคำถามสัมภาษณ์ สำหรับสิ่งที่เหมือนกับการสัมภาษณ์เชิงสถานการณ์ก็คือจะรวมมาตรการให้คะแนนพฤติกรรมซึ่งได้มาจากผลการวิเคราะห์ของผู้สัมภาษณ์เพื่อใช้ในการบันทึกการประเมินผู้สมัคร

Campion, Pursell และ Brown (1988) ได้พัฒนาขั้นตอนของการสัมภาษณ์งานอยู่ 6 ระดับ คือ 1. สร้างข้อคำถามมาจากการวิเคราะห์งาน 2. ถามคำถามเดียวกันกับผู้สมัครทุกคน 3. การใช้มาตรประมาณค่าแบบที่มีตัวอย่างบรรยาย 4. การใช้คะแนนผู้สัมภาษณ์จดบันทึกและให้คะแนนคำตอบ 5. การใช้ขั้นตอนการสัมภาษณ์เหมือนกันกับผู้สมัครทุกคน 6. การมุ่งเน้นที่ความสัมพันธ์กับงาน

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว พบว่า มีผู้ที่ได้พัฒนารูปแบบการสัมภาษณ์ไว้หลายท่าน ซึ่งแต่ละรูปแบบก็มีวิธีการในการพัฒนารวมทั้งมีข้อดีข้อเสียที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้พัฒนาแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างขึ้น โดยใช้วิธีการผสมผสานขั้นตอนต่างๆ เหล่านี้ นำข้อดีของแต่ละขั้นตอนมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาแบบสัมภาษณ์

รูปแบบการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาหลายๆแนวคิด และขั้นตอนของการพัฒนาแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างดังที่ได้กล่าวข้างต้น ดังนั้นการพัฒนาแบบสัมภาษณ์งานแบบมีโครงสร้างในครั้งนี้ จึงได้นำแนวคิดขั้นตอนเหล่านั้นมาผสมผสานกันเพื่อพัฒนาแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อประเมินแนวโน้มของการทำงานเป็นทีมขึ้น โดยมีกระบวนการพัฒนาเป็น 6 ขั้นตอน

1. วิธีการสร้างข้อคำถาม เป็นการผสมกันของการสัมภาษณ์เชิงสถานการณ์ (Situation Interview) ตามแนวคิดของ Latham et al. (1980) ลักษณะข้อคำถามเป็นเชิงสถานการณ์สมมติที่มุ่งอนาคต จะถามถึงเหตุการณ์สำคัญ และถามว่าผู้สมัครจะทำอย่างไรถ้าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น และการสัมภาษณ์แบบบรรยายรูปแบบพฤติกรรม (Patterned Behavior Description Interviews) ตามแนวคิดของ Janz (1982) และ Orpen (1985) ลักษณะเป็นข้อคำถามที่เน้นถึงประสบการณ์ในอดีต ด้วยการสร้างสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกับในอดีต โดยข้อ

คำถามเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นมาจากการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident) ของงานเป็นพื้นฐาน และข้อคำถามที่สร้างขึ้นจะถามผู้ถูกสัมภาษณ์เหมือนกันทุกคน

2. ในขณะที่มีการสัมภาษณ์สามารถถามคำถามแบบสืบค้น (Probing question) ได้ ซึ่งขั้นตอนนี้ได้มาจากขั้นตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรมแบบมีโครงสร้าง (Structured Behavioral Interview) (Motowidlo et al., 1992) โดยวิธีการถามคำถามตาม (Probing question) นั้นจะมีแนวคำถามที่ได้กำหนดไว้แล้ว แต่ก็สามารถถามออกจากแนวที่วางไว้ได้บ้างเล็กน้อย ประโยชน์ของการถามคำถามตามก็เพื่อให้การสัมภาษณ์ได้ข้อมูลที่ละเอียดมากขึ้น นอกจากนี้ Campion et al.(1997) ได้กล่าวถึง ลักษณะการถามคำถามแบบสืบค้น (Probe) ไว้ว่า คำถามแต่ละคำถามต้องถามผู้สมัครแต่ละคนเหมือนกันทั้งลำดับและการกระทำ แต่ถ้าหากจะมีความยืดหยุ่นก็ต้องคงไว้ซึ่งมาตรฐาน การถามคำถามแบบสืบค้น (probe) สามารถทำได้โดยการเตรียมคำถามสืบค้นไว้ล่วงหน้าก่อน เช่น “คุณมีอะไรจะเพิ่มเติมอีกไหม” ซึ่งข้อดีของการใช้คำถามสืบค้นก็เพื่อจะได้ข้อมูลที่มีความกระจ่างขึ้น จากสิ่งที่ได้กล่าวมานี้ จะเห็นได้ว่าการถามคำถามแบบสืบค้นมีความสำคัญเช่นกัน ดังนั้น ในการพัฒนาเครื่องมือครั้งนี้ จึงอนุญาตให้มีการถามคำถามสืบค้นได้

3. ผู้สัมภาษณ์จะมีการจดบันทึกคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ในขณะที่มีการสัมภาษณ์ ในการถามคำถามและการฟัง ผู้สัมภาษณ์ควรจะมีการจดบันทึกในสิ่งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม การจดบันทึก (Note taking) มีประโยชน์เนื่องจากจะช่วยเพิ่มการตั้งใจของผู้ฟังและเข้าใจข้อมูลของผู้ถูกสัมภาษณ์ อีกทั้งยังช่วยการเรียกจำในสิ่งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์พูด มีงานวิจัยบางงานแสดงให้เห็นว่าการจดบันทึกสามารถเพิ่มความตรงในการประเมินผู้ถูกสัมภาษณ์ได้มากขึ้น (Burnett, Fan, Motowidlo, & Degroot, 1998; Macan & Dipboye, 1994) ผู้สัมภาษณ์ที่มีการจดบันทึกขณะสัมภาษณ์พบว่าการประเมินที่ถูกต้องมากกว่าผู้ที่ไม่มี การจดบันทึก และผู้สัมภาษณ์ที่บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น พฤติกรรมในการทำงาน จะสามารถประเมินได้ถูกต้องมากกว่าผู้สัมภาษณ์ที่จดบันทึกลักษณะอื่น เช่น บันทึกลักษณะท่าทาง (เช่น การประสานสายตา)(Burnett et al., 1998)

4. การใช้คณะผู้สัมภาษณ์ (Interview Panel) ในการจดบันทึกคำตอบและการให้คะแนนคำตอบ เพื่อเป็นการลดผลกระทบของความมีอคติมากกว่าการใช้ผู้สัมภาษณ์เพียงคนเดียว (*Validation Principle*, p. 12) กระบวนการของการใช้ผู้สัมภาษณ์เป็นคณะนั้น สมาชิกคนหนึ่งอาจจะเป็นผู้ถามทุกคำถาม หรือสมาชิกคนหนึ่งเป็นผู้ถามคำถามหลัก และสมาชิกคนอื่นๆสามารถถามคำถามตามได้ จากนั้นสมาชิกแต่ละคนก็จะให้คะแนนโดยเป็นอิสระต่อกัน ในการวิเคราะห์งานวิจัย (Meta-Analysis) ของความเที่ยงตรงระหว่างผู้ให้คะแนน Conway et al. (1995) พบว่า สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของการใช้คณะสัมภาษณ์ (Interview Panel) มีค่าอยู่ในระดับสูง เนื่องจากผู้สัมภาษณ์จะเห็นการตอบสนองของผู้ถูกสัมภาษณ์เหมือนกัน ดังนั้น จึงอาจจะให้คะแนนในระดับที่ใกล้เคียงกันได้

5. ในการประเมินคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์จะใช้มาตรประมาณค่าแบบที่มีคำบรรยายกำกับ (Anchored Rating Scale) นั่นคือ เป็นการรวบรวมเหตุการณ์ที่เป็นพฤติกรรมและวิธีการสร้างมาตรประมาณค่า พฤติกรรมจะถูกให้คะแนนบนมาตรประมาณค่า แต่คำบรรยายพฤติกรรมจะอยู่บนมาตรประเมินตามที่กำหนดไว้ โดยปกติจะใช้มาตร “1...3...5” ตามระดับความมีประสิทธิภาพของพฤติกรรม วิธีการหนึ่งของการสร้างมาตรประมาณค่าก็คือการสอบถามข้อมูลที่เป็นพฤติกรรมตัวอย่างคำตอบจากผู้เชี่ยวชาญในงานนั้นๆ

และต้องมีการแยกความแตกต่างของระดับพฤติกรรมในงาน (Latham et al., 1980) ได้ อีกวิธีการหนึ่งที่สะดวกกว่า ก็คือ การใช้คำตอบที่สามารถเป็นตัวแทนของบุคคลหรือมีความคล้ายคลึงกับงาน และคำตอบนั้นต้องสามารถเปรียบเทียบการสัมภาษณ์ของผู้สัมภาษณ์แต่ละคนได้ โดยปกติแล้วจะมีการใช้ทั้งสองวิธี การใช้มาตราประมาณค่าแบบที่มีคำบรรยายกำกับ ก่อนการให้คะแนนนั้นจะสามารถเพิ่มความคงที่ของการสัมภาษณ์และความเป็นปรนัยของการตัดสินใจคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ การทำระบบการให้คะแนนเป็นการแสดงให้เห็นถึงความถูกต้องของความตรงตามเนื้อหาของกระบวนการประเมิน (Sackett, 1987)

6. การประเมินในการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จะมีอยู่ 2 ลักษณะ ข้อแรก เป็นวิธีการรวมคะแนนในแต่ละคำถาม (Total Score) และข้อสอง เป็นการรวมคะแนนโดยรวมทั้งหมด (Overall Rating) จากการศึกษา พบว่า การให้คะแนนแบบโดยรวมทั้งหมดนั้นอาจเกิดความผิดพลาดในด้านความประทับใจแรก และให้คะแนนที่เป็นอคติได้ (Conway et al., 1995) ดังนั้น การพัฒนาแบบสัมภาษณ์ในครั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะใช้วิธีการให้คะแนนในแต่ละคำถามที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ และรวมคะแนนในแต่ละคำถามเป็นคะแนนรวม

ขั้นตอนการพัฒนาแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

การพัฒนาแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อประเมินความโน้มเอียงของการทำงานเป็นทีม มีขั้นตอนการพัฒนา ดังนี้ 1) การเขียนข้อคำถาม ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม โดยใช้นิยามของการทำงานเป็นทีมที่สรุปได้ในงานวิจัยครั้งนี้แยกลักษณะเหล่านั้นออกมาเป็นพฤติกรรมและนำมาเขียนเป็นข้อคำถามโดยข้อคำถามมีทั้งลักษณะที่อิงประสบการณ์ในอดีตจำนวน 6 ข้อและข้อคำถามเชิงสถานการณ์สมมติจำนวน 8 ข้อ รวมทั้งสิ้น 14 ข้อ 2) สร้างคำถามตาม เพื่อใช้ถามข้อมูลเพิ่มเติมจากคำถามหลักในแต่ละข้ออีก 7 – 8 ข้อ 3) การสร้างมาตราประมาณค่าแบบที่มีคำบรรยายกำกับ (Anchored Rating Scale) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้คะแนน ในการให้คะแนนสามารถให้คะแนนได้ตั้งแต่ 1-5 (Likert Scale) 1 เป็นคะแนนที่น้อยที่สุด และ 5 เป็นคะแนนที่มากที่สุด โดยมาตราคะแนนที่ 1...3...5 จะสร้างเป็นแนวคำตอบที่มีพฤติกรรมบรรยาย แสดงถึงระดับคุณภาพของพฤติกรรมในการให้คะแนนของข้อนั้นๆ 4) เขียนคำแนะนำและวัตถุประสงค์ กำกับไว้ในข้อคำถามแต่ละข้อ 5) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยการให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบเนื้อหา และปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่ไม่เหมาะสม

ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ _____

หมายเลข 

คำถามสัมภาษณ์ข้อที่ 8

ถ้าคุณมีความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มคุณภาพของผลงาน แต่มีปัญหาว่าเพื่อนสมาชิกของคุณบางคนต่อต้านการเปลี่ยนแปลงนี้ และในหลายๆครั้งที่เพื่อนคุณคนนี้มีก็จะมีความคิดที่ไม่ค่อยลงรอยกับคุณแถมยังว่ากล่าวคุณแรงๆอีก คุณคิดว่าจะทำอย่างไรในเหตุการณ์นี้

บันทึก	คำถามตาม
	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพราะเหตุใดจึงทำเช่นนั้น 2. ถ้าสมมติว่าคุณจะต้องทำงานตามข้อเสนอของผู้อื่น แล้วปรากฏว่าได้ผลงานที่ไม่มีคุณภาพ คุณจะรู้สึกอย่างไร และจะทำอย่างไรต่อไป 3. ถ้าในครั้งต่อไปมีงานที่จะต้องทำร่วมกันอีก คุณอยากที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานเป็นทีมของคุณใหม่ อย่างไร ทำไมจึงคิดเช่นนั้น 4. แต่ถ้าหากคุณยังต้องทำงานในทีมเดิม แล้วเกิดปัญหาเช่นนี้อีกคุณคิดว่า คุณจะทำอย่างไรต่อไป 5. แล้วตัวคุณเองรู้สึกอย่างไร ที่ต้องทำงานร่วมกับคนที่ชอบขัดขวางการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน และยึดติดกับวิธีการทำงานแบบเดิมๆ 6. คุณจะมึวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร ให้นำบุคคลเหล่านี้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้

การให้คะแนน

แนวคำตอบ	เหตุผลในการให้คะแนน
<p>5 พยายามแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลง มีการอภิปราย แลกเปลี่ยนข้อมูลกันในที่ประชุม อธิบายถึงวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างชัดเจน</p> <p>4</p> <p>3 ถามพวกเขาว่าทำไมถึงต้องต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และพยายามที่จะไม่สนใจพวกเขา อธิบายวิธีการแก้ปัญหาไม่ชัดเจน</p> <p>2</p> <p>1 ไม่สนใจคนที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ยึดเอาวิธีของตนที่ตนคิด การทำงานครั้งต่อไปจะเลือกเอาคนที่ต่อต้านตนออก ไม่แก้ปัญหาเพื่อรักษาความสัมพันธ์</p>	
	ผู้สัมภาษณ์ _____ วันที่ ____ / ____ / ____

แนะนำในการสัมภาษณ์

คำถามข้อนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อดูการแก้ปัญหาคือความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความสามารถในการโน้มน้าวใจผู้อื่น

ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

พนักงานในธุรกิจการเกษตรขนาดใหญ่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีการลักษณะทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูง จำนวน 15 คน และกลุ่มที่มีลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพต่ำ จำนวน 13 คน รวมทั้งสิ้น 28 คน ซึ่งระบุโดยหัวหน้างานและทีมงาน กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้เป็นเทคนิคของการใช้กลุ่มตัวอย่างที่รู้ล่วงหน้า (Known Group) เพื่อใช้ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ โดยที่กลุ่มตัวอย่างจะไม่ทราบว่าตนเองถูกจัดอยู่ในกลุ่มใด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมโดยวัดได้จากผลลัพธ์ของการทำงานเป็นทีม ใช้เป็นเกณฑ์ (Criterion) ในการตรวจสอบความตรงเชิงเกณฑ์สัมพันธ์ (Criterion Related Validity) โดยเทียบกับคะแนนการสัมภาษณ์ ผลลัพธ์ของการทำงานเป็นทีมประกอบไปด้วย

1) ความพึงพอใจของสมาชิกในทีม นำเครื่องมือวัดมาจากศิริพร โสภณธรรมธร (2548) โดยได้แบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ ความพึงพอใจด้านสังคม 4 ข้อ ด้านการเป็นที่ยอมรับ 7 ข้อ ด้านการเข้าใจตนเอง 7 ข้อ ด้านผลตอบแทน 4 ข้อ รวม 22 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .91 นำมาวิเคราะห์เพิ่มเติมด้วย Known Group Technique ทดสอบค่า t-test พบว่า สามารถแยกกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมสูง $N = 15$ ($M = 74.86$, $SD = 8.74$) และกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมต่ำ $N = 13$ ($M = 67$, $SD = 11.39$) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับต่ำกว่า .05 ($t_{(26)} = 1.93$)

2) ความต้องการทำงานร่วมกันต่อไปของสมาชิกในกลุ่ม นำเครื่องมือวัดมาจากศิริพร โสภณธรรมธร (2548) โดยใช้มาตรลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .87 นำมาวิเคราะห์เพิ่มเติมด้วย Known Group Technique ทดสอบค่า t-test พบว่า สามารถแยกกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมสูง $N = 15$ ($M = 36$, $SD = 6.3$) และกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมต่ำ $N = 13$ ($M = 30.21$, $SD = 6.47$) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับต่ำกว่า .05 ($t_{(26)} = 2.39$)

3) ความกลมเกลียวของสมาชิกในทีม นำเครื่องมือวัดมาจากศิริพร โสภณธรรมธร (2548) โดยใช้มาตรลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .92 นำมาวิเคราะห์เพิ่มเติมด้วย Known Group Technique ทดสอบค่า t-test พบว่า สามารถแยกกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมสูง $N = 15$ ($M = 48.43$, $SD = 6.07$) และกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมต่ำ $N = 13$ ($M = 41.79$, $SD = 9.72$) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับต่ำกว่า .05 ($t_{(26)} = 2.16$)

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้คะแนนรวมของด้านทั้ง 3 ด้าน โดยไม่ได้ถ่วงน้ำหนัก เป็นคะแนนประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม และทำการทดสอบค่า t - test พบว่า คะแนนรวมทั้ง 3 ด้านสามารถแยกแยะกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมสูง $N = 15$ ($M = 159.29$, $SD = 18.99$) และกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมต่ำ $N = 13$ ($M = 139.43$, $SD = 25.71$) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับต่ำกว่า .05 ($t_{(26)} = 2.32$)

ขั้นตอนการดำเนินการสัมภาษณ์

ขั้นแรกขอความร่วมมือจากบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อให้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่รู้ล่วงหน้า (Known Group) 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูง และกลุ่มที่มีลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพต่ำ เพื่อทำการสัมภาษณ์พนักงานทั้ง 2 กลุ่ม และในการสัมภาษณ์จะมีการสุ่มผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ โดยที่กลุ่มตัวอย่างและผู้สัมภาษณ์ไม่ทราบว่าผู้ถูกสัมภาษณ์จัดอยู่ในกลุ่มใดและไม่ทราบข้อมูลใดๆเกี่ยวกับตัวผู้ถูกสัมภาษณ์เลย เพื่อลดการเกิดอคติในการให้คะแนนได้ ก่อนจะมีการสัมภาษณ์กรรมการสัมภาษณ์จะได้รับการฝึกอบรมการสัมภาษณ์ เป็นการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างกรรมการสัมภาษณ์ทั้งในเรื่องการลำดับการสัมภาษณ์ และการให้คะแนน เพื่อช่วยลดการให้คะแนนผิดพลาดลงได้ (Pursell, Dossett & Latham, 1980)

หลังจากนั้นนำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างในเรื่องการทำงานเป็นทีมไปสัมภาษณ์พนักงานทั้ง 2 กลุ่ม โดยมีผู้สัมภาษณ์ 1 คน และผู้ช่วยการให้คะแนนอีก 1 คน ซึ่งสามารถสลับกันถามคำถามได้โดยทั้ง 2 คนเป็นอิสระต่อกันในการให้คะแนน ผู้ประเมินทั้ง 2 คน จะให้คะแนนในแต่ละข้อขณะที่จับคำถามในข้อนั้นๆ โดยเป็นการให้คะแนนอย่างลับๆ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้ว่ากำลังถูกประเมิน

หลังจากที่ทำการสัมภาษณ์ครบทั้ง 2 กลุ่มแล้ว จะนำแบบสอบถามเรื่องประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมไปให้กับกลุ่มตัวอย่างนั้นทั้ง 2 กลุ่ม โดยเป็นการประเมินตนเองในเรื่องประสิทธิภาพของทีม และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

ผลการวิจัย

การตรวจสอบค่าความเที่ยง (Reliability)

ผลจากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง พบว่า ค่าความเที่ยงระหว่างผู้ประเมิน (Interrater Reliability) ที่สูง ($r = .79, p < .01$) หลังจากนั้นนำข้อคำถามทั้ง 14 ข้อ ทำการวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) โดยหาค่า สหสัมพันธ์ของข้อนั้นๆกับข้อที่เหลือ (Corrected Item Total Correlation: CITC) พบว่า ข้อคำถามทั้ง 14 ข้อ มีค่า CITC อยู่ระหว่าง .27 ถึง .66 ($n = 28$) และทำการตัดข้อคำถามที่มีค่า CITC ต่ำกว่า .37 ออก เหลือข้อคำถามทั้งสิ้น 10 ข้อ และนำข้อคำถามมาหาค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency Reliability) ของผู้ให้คะแนนคนที่ 1 และ 2 ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .84 และ .78 ตามลำดับ

การตรวจสอบความตรงตามสภาพ (Concurrent Validity)

การใช้เทคนิคของกลุ่มที่รู้ล่วงหน้า (Known Group Technique) โดยการทดสอบค่า t -test ของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง พบว่า คะแนนรวมทั้ง 10 ข้อของผู้ให้คะแนนทั้ง 2 คน มีความสามารถในการแยกแยะกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมสูง $N = 15$ ($M = 81.64$, $SD = 10.68$) และกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมต่ำ $N = 13$ ($M = 67.5$, $SD = 11.71$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับต่ำกว่า .05 ($t_{(26)} = 3.33, p < .05$)

การตรวจสอบค่าความตรงตามเกณฑ์สัมพัทธ์ (Criterion Related Validity)

โดยการใช้ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม (Team Effectiveness) เป็นตัวแปรเกณฑ์ ผลจากการทดสอบพบว่า คะแนนรวมของแบบสัมภาษณ์ทั้ง 10 ข้อของผู้ให้คะแนนทั้ง 2 คน มีค่าสหสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนรวมของประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .38, p < .05$)

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงระหว่างผู้ประเมินในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าความสัมพัทธ์ระหว่างผู้ประเมินอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .79, p < .01$) เมื่อเทียบกับงานวิจัยอื่นๆ เช่น ในการสังเคราะห์งานวิจัย (Meta - Analysis) ของ Conway และคณะ (1995) ได้พบค่าเฉลี่ยของความสัมพัทธ์ระหว่างผู้ประเมิน เท่ากับ .70 จะเห็นได้ว่า แบบสัมภาษณ์ที่พัฒนาขึ้นในครั้งนี้นั้นมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับหนึ่ง เนื่องจากข้อคำถามมีความเป็นปรนัยผู้ประเมินสามารถประเมินผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ในทิศทางเดียวกัน

นอกจากนั้น ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ความตรงตามสภาพยังแสดงให้เห็นว่าแบบสัมภาษณ์ที่พัฒนาขึ้นนั้น สามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมสูงและกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมต่ำได้อย่างชัดเจน อีกทั้งการวิจัยครั้งนี้ ยังมีการตรวจสอบค่าความตรงตามเกณฑ์สัมพัทธ์เพิ่มขึ้น ด้วยการใช้ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรเกณฑ์เพื่อใช้วัดลักษณะการทำงานเป็นทีมเช่นเดียวกันกับแบบสัมภาษณ์ที่ได้พัฒนาขึ้น (Convergent Validity) จากการทดสอบความสัมพัทธ์ของการวัดทั้ง 2 วิธี พบว่า ทั้ง 2 วิธีนี้ มีค่าสหสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .38, p < .05$)

เมื่อนำค่าความตรงที่ได้เปรียบเทียบกับงานวิจัยอื่นๆ เช่น การสังเคราะห์งานวิจัย (Meta - Analysis) ของ McDaniel et al. (1994) ซึ่งรายงานถึงค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์ความตรงของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ไม่ได้อยู่บนฐานของการวิเคราะห์งาน มีค่าเท่ากับ .29 จากการเปรียบเทียบนี้ก็พบว่ามีค่าค่อนข้างใกล้เคียงกัน แม้จะไม่สูงมากนักก็ตาม

การนำแบบสัมภาษณ์ไปใช้

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้พัฒนาขึ้นมาเพื่อประเมินความโน้มเอียงของการทำงานเป็นทีมซึ่งเป็นลักษณะทั่วไป ไม่ได้เฉพาะเจาะจงกับตำแหน่งงานใดงานหนึ่ง ดังนั้น จึงเหมาะสำหรับการประเมินว่าบุคคลนั้นมีลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่เหมาะสมกับงานหรือไม่ อย่างไรก็ตาม ในการนำแบบสัมภาษณ์นี้ไปใช้จึงควรมีการปรับให้เหมาะสมกับงานนั้นๆ ให้มากขึ้น เช่น โดยทั่วไปอาจจะใช้การวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญของงาน (Critical Incident Job Analysis) (Flanagan, 1954) ในการพัฒนาข้อคำถามและทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมืออีกครั้งเพื่อให้เกิดความถูกต้องและยังทำให้ข้อคำถามมีความสัมพันธ์เหมาะสมกับงานเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ถึงแม้ว่าการวิจัยในครั้งนี้จะพบค่าความตรงของเครื่องมืออยู่ในระดับที่เชื่อถือได้ แต่การวิจัยยังขาดการตรวจสอบในเรื่องความตรงเชิงทำนาย (Predictive Validity) ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการเพิ่มความถูกต้องของเครื่องมือว่าสามารถบ่งบอกถึงผลการปฏิบัติงานได้จริง ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรจะมีการตรวจสอบความตรงเชิงการทำนายของแบบสัมภาษณ์เพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตาม ตัวแปรเกณฑ์ที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ก็ยังคงขาดการประเมินถึงประสิทธิผลของทีม (Group Productivity) เนื่องจากมีข้อจำกัดในการทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลผลิตของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนั้น การวิจัยจึงได้เกณฑ์ของการทำงานเป็นทีมที่เน้นในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทีมมากกว่าโดยไม่ได้มีการประเมินถึงผลผลิตของทีม ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะต้องมีการประเมินถึงประสิทธิผลของทีมด้วย เช่น ปริมาณและคุณภาพของงานที่ทีมนั้นๆสามารถทำได้ในระยะเวลาหนึ่ง เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2543). *คู่มือการสัมภาษณ์งานแบบมีโครงสร้าง : จากแนวคิดสู่แนวปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ศิริพร โสภณธรรมธร. (2548). *ผู้นำแบบปฏิรูป กระบวนการกลุ่ม ความกลมเกลียวของสมาชิกในกลุ่ม และ ผลลัพธ์จากการทำงานของกลุ่มผู้ผลิตสินค้า “หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Barry, B., & Stewart, G. L. (1997). Composition, process, and performance in self-management group: The role of personality. *Journal of Applied Psychology*, 82, 62-78.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
- Barrick, M.R., Stewart, G. L., Neubert, M. J., & Stewart, G.L. (1998). Relating member ability and personality to work-team processes and team effectiveness. *Journal of Applied Psychology*, 83, 377-391.
- Berry, L.M. (2003). *Employee Selection*. Cannada: Belmont
- Brannick & Prince. (1997). *Team performance assessment*. United States of America: Lawrence Erlbaum.
- Brill, N. I. (1976). *Teamwork: Working together in human services*. New York: Lippin Cott Company.
- Burnett, J. R., Fan, C., Motowidlo, S. J., & DeGroot, T. (1998). Interview notes and validity. *Personnel Psychology*, 51, 375-396.
- Campion, M. A., Palmer, D. K., & Campion, J. E. (1997). A review of structure in the selection interview. *Personnel Psychology*, 50, 655-702.

- Campion, M. A., Pursell, E. D., Brown, B. K. (1988). Structured interviewing: raising the psychometric properties of the employment interview. *Personnel Psychology*, *41*, 25-42.
- Conway, J.M., Jako, R.A., & Goodman, D.F. (1995). A meta-analysis of interrater and internal consistency reliability of selection interviews. *Journal of Applied Psychology*, *80*, 565-579.
- Costa, P. T., Jr., & McCrae, R. R. (1988). Personality in adulthood: A six-year longitudinal study of self-reports and spouse ratings on the NEO personality Inventory. *Journal of Personality and Social Psychology*, *54*, 853-863.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, *51*, 327-358.
- Forsyth D. R. (1990). *Group Dynamics*. (2 nd, ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- George, J. M. (1990). Personality, affect, and behavior in groups. *Journal of Applied Psychology*, *75*, 107-116.
- Ghiselli, E. E. (1966). The validity of the personnel interview. *Personnel Psychology*, *19*, 389-394.
- Graziano, W. G., Jensen-Campbell, L. A., & Hair, E. C. (1996). Perceiving interpersonal conflict and reacting to it: The case for agreeableness. *Journal of Personality and Social Psychology*, *70*, 820-835.
- Guzzo, R. A. (1995). Introduction: At the intersection of team effectiveness and decision making. In R. A. Guzzo & E. Salas (Eds.). *Team effectiveness and decision making in organizations* (pp. 1-8). San Francisco: Jossey-Bass.
- Guzzo, R. A., & Shea, G. P. (1992). Group performance and intergroup relations in organization. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational psychology* (2nd ed., Vol.3, pp. 269-313). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Hackman, J.R. (1987). *The design of work team*. Englewood Cliffls: Prentice-Hall.
- Heslin, R. (1964). Predicting group task effectiveness from member characteristics. *Psychological Bulletin*, *62*, 248-256.
- Hough, L. M. (1992). The “Big-Five” personality variables construct confusion: Description versus prediction. *Human Performance*, *5*, 139-155.
- Janz, B. D., Colquitt, J. A., & Noe, R. A. (1997). Knowledge worker team effectiveness: The role of autonomy, interdependence, team development, and contextual support variables. *Personnel Psychology*, *50*, 887-904.
- Janz, J. T., (1977). The behavior based patterned interview: An effective alternative to the warm smile selection interview. Proceedings of the Annual Conference of the Administrative Sciences Association of Canada.
- Janz, T. (1982). Initial comparisons of patterned behavior description interviews versus unstructured interviews. *Journal of Applied Psychology*, *67*, 577-580.

- Klimoski, R. J., & Jones, R. G. (1995). Staffing for effective group decision making: Key issues in marketing people and team. In R. A. Guzzo & E. Salas (Eds.), *Team effectiveness and decision making in organizations* (pp. 291-332). San Francisco: Jossey-Bass.
- Latham, G. P., & Saari L. M. (1984). Do people do what they say? Further studies on the situational interview. *Journal of Applied Psychology*, *69*, 569-573.
- Latham, G. P., Saari L. M., Pursell E. D., & Campion M. A. (1980). The Situational Interview. *Journal of Applied Psychology*, *65*, 422-427.
- LePine, J. A., Hansom, M. A., Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (2000). Contextual performance and teamwork: Implications for staffing. In G. R. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resources management* (Vol. 19 pp. 53-90). New York: Elsevier.
- Linda, N. J., & Reitz, H. J. (1981). *Group effectiveness in organizations*. Glenview: Scott, Foresman.
- Locke, E. A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentive. *Organizational Behavior and Human Performance*, *3*, 157- 189.
- Maas, J. B. (1965). Patterned expectation interview: Reliability studies on a new technique. *Journal of Applied Psychology*, *49*, 431-433.
- Mayfield, E. C. (1964). The selection interview – re-evaluation of published research. *Personnel Psychology*, *17*, 239-260.
- McDaniel, M. A., Whetzel, D. L., Schmidt, F. L., & Maurer, S. D. (1994). The validity of employment interview: A comprehensive review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, *79*, 599-616.
- Motowidlo, S. J., Carter, G. W., Dunnette, M. D., Tippins, N., Werner, S., Burnett J. R., & Vaughan M. J. (1992). Studies of the structured behavioral interview. *Journal of Applied Psychology*, *77*, 571-587.
- Motowidlo, S. J., Dunnette, M. D., & Carter, G. W. (1990). An alternative selection procedure: The low-fidelity simulation. *Journal of Applied Psychology*, *75*, 640-647.
- Muchinsky, P. M. (2003). *Psychology applied to work*. Belmont: Wadsworth/Thomson Learning.
- Neuman, J. H., & Wright, J. (1999). Team effectiveness: Beyond skills and cognitive ability. *Journal of Applied Psychology*, *84*, 376-389.
- Orpen, C. (1985). Patterned behavior description interviews versus unstructured interviews: A comparative validity study. *Journal of Applied Psychology*, *70*, 774-776.
- Pursell, E. D., Dossett, D. L., & Latham, G. P. (1980). Obtaining valid predictors by minimizing rating errors in the criterion. *Personnel Psychology*, *33*, 91-96.
- Robbins, S. P. (1991). *Organizational behavior*. (5 th ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Sackett, P. P. (1987). Assessment centers and content validity: Some neglected issues. *Personnel Psychology*, *40*, 13-25.

- Terborg, J. R., Castore, C., & DeNinno, J. A. (1976). A longitudinal field investigation of the impact of group composition on group performance and cohesion. *Journal of Personality and Social Psychology*, *34*, 782-790.
- Watson, D., & Clark, L. A. (1984). Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, *96*, 465-490.
- Watson, D., & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, *98*, 219-235.

ภาคผนวก

ผู้ถูกสัมภาษณ์ _____

หมายเลข



คำถามสัมภาษณ์ข้อที่ 1

ในสมัยที่คุณเรียนอยู่มหาวิทยาลัย หรือคุณได้เคยทำกิจกรรมอะไรมาบ้างไหม

บันทึก	คำถามตาม
	<ol style="list-style-type: none">1. คุณเคยทำกิจกรรมอะไรบ้าง2. ลองยกตัวอย่างสักหนึ่งกิจกรรม คุณทำอะไรบ้างในกิจกรรมนั้น3. กิจกรรมนั้นต้องใช้เพื่อนร่วมงานหรือเปล่า เยอะไหม ประมาณกี่คน4. เพื่อนร่วมงานของคุณทำอะไรบ้างในกิจกรรมนั้น5. เพื่อนร่วมงานของคุณร่วมมือกันดีไหม ร่วมมือกันอย่างไรลองยกตัวอย่าง6. แล้วกับคุณล่ะ เพื่อนร่วมงานร่วมมือกับคุณดีไหม อย่างไร7. แล้วคุณชอบการทำกิจกรรมลักษณะอย่างนี้ไหม ทำไม

การให้คะแนน

แนวคำตอบ	เหตุผลในการให้คะแนน
<p>5</p> <p>ชอบร่วมทำกิจกรรมกับเพื่อนๆ ให้ความร่วมมือกับกลุ่มทุกอย่างที่กลุ่มต้องการ</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>ชอบร่วมทำกิจกรรมกับเพื่อนไม่เยอะ มักทำกับเพื่อนที่สนิทไม่กี่คน ให้ความร่วมมือกับเพื่อนทุกอย่างที่ตนทำได้</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>ไม่ชอบทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นเลย ไม่อยากให้ความร่วมมือกับใคร</p>	
ผู้สัมภาษณ์ _____ วันที่ _____ / _____ / _____	

คำแนะนำในการสัมภาษณ์

คำถามข้อนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจะได้ทราบว่าบุคคลนี้เคยร่วมทำกิจกรรมกับคนอื่นมาบ้างแล้ว และทำให้ทราบถึงทัศนคติของเขาว่ารู้สึกชอบลักษณะของการทำงานเป็นทีมหรือไม่

อาจารย์อานนท์ ศักดิ์วีระชัย นายกฤษณ์ อริยะพุทธิพงศ์ นางสาวภัทรภรณ์ ธวัชสุภา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สงวนลิขสิทธิ์ © 2548 ห้ามนำไปใช้ก่อนได้รับอนุญาต

ผู้ถูกสัมภาษณ์ _____

หมายเลข



คำถามสัมภาษณ์ข้อที่ 2

คุณมักจะทำหน้าที่อะไรหรือมีบทบาทอะไร เวลาที่คุณทำงานเป็นกลุ่มหรือทำรายงานตอนสมัยเป็นนักศึกษา

บันทึก	คำถามตาม
	<ol style="list-style-type: none">1. กลุ่มส่วนใหญ่ที่คุณทำงานมักจะทำกันกี่คน2. แล้วมีการแบ่งหน้าที่กันอย่างไร3. ส่วนใหญ่ใครเป็นคนแบ่งงานให้กับสมาชิกในกลุ่ม4. ทำไม (เพื่อน / ตัวเอง) ถึงต้องแบ่งงาน5. (คุณ / เพื่อน) เคยจัดการแบ่งงานใหม่ บ่อยไหม6. แล้วชอบไหมที่ (ตนเอง / เพื่อน) เป็นคนจัดการแบ่งงาน เพราะอะไร7. คุณเคยทำหน้าที่อย่างอื่นบ้างไหม ทำอะไร8. คุณชอบไหมที่จะต้องมีการแบ่งหน้าที่ให้คนอื่นทำ เพราะอะไร9. แล้วคุณไม่อยากจะทำงานคนเดียวหรือ ถ้าทำงานคนเดียวเลยจะสะดวกกว่าไหม ทำไม

การให้คะแนน

แนวคำตอบ	เหตุผลในการให้คะแนน
<p>5</p> <p>ชอบทำงานร่วมกับคนอื่น ตนเองให้ความร่วมมือกับกลุ่มมาก รู้จักการจัดการแบ่งงานให้เพื่อนสมาชิก</p> <p>4</p> <p>ทำรายงานกลุ่มพอได้ มีส่วนร่วมบ้าง ไม่ค่อยได้เป็นผู้จัดการแบ่งงานให้สมาชิก มีงานอะไรก็ทำไปตามนั้น</p> <p>3</p> <p>ไม่ชอบทำรายงานกลุ่ม ทำงานคนเดียวแล้วรู้สึกสะดวกกว่า ไม่ค่อยชอบร่วมมือกับกลุ่ม</p> <p>2</p> <p>1</p>	
ผู้สัมภาษณ์ _____ วันที่ _____ / _____ / _____	

คำแนะนำในการสัมภาษณ์

ข้อคำถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อดูถึงการมีส่วนร่วมในกลุ่มว่าผู้ได้รับการสัมภาษณ์ร่วมมือมากน้อยแค่ไหน ถ้าผู้ได้รับการสัมภาษณ์ตอบถึงตัวเองเป็นผู้ทำ ก็ให้ถามมุ่งไปที่ผู้ได้รับการสัมภาษณ์ว่าทำไมถึงทำ ถ้าผู้สัมภาษณ์ตอบถึงเพื่อนเป็นผู้ทำก็ให้ถามมุ่งไปที่เพื่อนของผู้ได้รับการสัมภาษณ์ว่าทำไมเพื่อนถึงทำ

อาจารย์อานนท์ ศักดิ์วีระชัย นายกฤษณ์ อริยะพุทธิพงษ์ นางสาวภัทรภรณ์ รัชชสุภา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สงวนลิขสิทธิ์ © 2548 ห้ามนำไปใช้ก่อนได้รับอนุญาต

ผู้ถูกสัมภาษณ์ _____

หมายเลข



คำถามสัมภาษณ์ข้อที่ 3

คุณมักจะมีเพื่อนที่มีความทุกข์ใจแล้วเขาต้องการปรึกษาคุณ หรือมีคุณเป็นที่พึ่งพิงทางใจบ้างไหม

บันทึก	คำถามตาม
	<ol style="list-style-type: none">1. เพื่อนที่เคยมาปรึกษาคุณมีมากไหม2. แล้วคุณทำอะไรบ้างเวลาที่เพื่อนมาปรึกษา3. เมื่อคุณทำอย่างนั้นแล้วผลเป็นอย่างไร4. สำหรับตัวคุณเองรู้สึกอย่างไรกับผลที่ได้5. เพื่อนที่เคยมาปรึกษาคุณเขากลับมาปรึกษาคุณบ่อยไหม คุณคิดว่าทำไมถึง (บ่อย/ไม่บ่อย)6. ตัวคุณเองชอบไหมที่เพื่อนเข้ามาพูดคุยปัญหาเกี่ยวกับคุณ รู้สึกอย่างไร เพราะอะไร7. ถ้าคุณกำลังยุ่งแล้วเพื่อนมาขอปรึกษา คุณจะอย่างไร

การให้คะแนน

แนวคำตอบ	เหตุผลในการให้คะแนน
<p>5 4 3 2 1</p> <p>ชอบที่จะเป็นที่พึ่งพิงของผู้อื่น สามารถทำให้เพื่อนมีกำลังใจได้ มีความเป็นมิตรที่จะต้อนรับผู้อื่น แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เพื่อนรู้สึกสบายใจที่ได้พูดคุยกับเรา</p> <p>รู้สึกเฉยๆที่มีคนเข้ามาพูดคุย แต่ก็รับฟังปัญหาของเพื่อนได้ ไม่ค่อยได้ให้กำลังใจเพื่อนเท่าไร มีเพื่อนเข้ามาปรึกษาบ้างแต่น้อย</p> <p>ไม่ค่อยสะดวกใจที่จะรับฟังปัญหาของผู้อื่น พูดให้กำลังใจคนไม่ค่อยเป็น ไม่ค่อยเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เพื่อนไม่ค่อยมาปรึกษาอะไร</p>	

ผู้สัมภาษณ์ _____

วันที่ _____ / _____ / _____

แนะนำในการสัมภาษณ์

คำถามข้อนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดถึงความสามารถในการให้กำลังใจผู้อื่น สามารถรับฟังถึงปัญหาของผู้อื่นได้ มีความเป็นมิตรที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งการให้กำลังใจนั้นก็เป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการทำงานร่วมกันอีกทั้งยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีแก่เพื่อนร่วมงานด้วย

อาจารย์อานนท์ ศักดิ์วีระชัย นายกฤษณ์ ธีระพุทธิพงษ์ นางสาวภัทรภรณ์ ชวีชสุภา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สงวนลิขสิทธิ์ © 2548 ห้ามนำไปใช้ก่อนได้รับอนุญาต

ผู้ถูกสัมภาษณ์ _____

หมายเลข



คำถามสัมภาษณ์ข้อที่ 4

ตอนนี้คุณมีเพื่อนที่สนิทกันมานานและยังคบกันอยู่ ประมาณกี่คน

บันทึก	คำถามตาม
	<ol style="list-style-type: none">1. แต่ละคนคบกันมานานกี่ปี2. ตอนนี้คุณเจอเขาบ่อยไหม ประมาณแค่ไหน3. ทำไมคุณถึงได้ติดต่อกันอยู่4. ตอนนี้มีความสนิทกันอย่างไรบ้าง ลองเล่าให้ฟังหน่อย5. แล้วคุณมีเพื่อนใหม่ๆบ้างไหม6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่เป็นอย่างไรบ้าง7. คุณรู้สึกอยากที่จะคบกับเพื่อนเก่าๆ หรืออยากจะเจอกับเพื่อนใหม่ๆมากกว่ากัน เพราะอะไร

การให้คะแนน

แนวคำตอบ	เหตุผลในการให้คะแนน
5 ยังคบกับเพื่อนเก่าๆอยู่เยอะ รู้ใจกันดี พูดคุยกันได้ทุกเรื่อง มีความสนิทใจกัน แม้ว่าจะไม่ได้พบกันมานาน	
4 คบกับเพื่อนเก่าๆน้อยคน ไม่เยอะ พูดคุยกันแบบไม่ค่อยสนิทใจเท่าไรแล้ว ติดต่อกันเพียงชั่วคราว รู้สึกว่าห่างๆกัน	
3	
2	
1 ไม่ได้ติดต่อกับเพื่อนเก่าๆแล้ว ไม่ค่อยมีเพื่อนที่รู้ใจ ไม่ค่อยสนิทกับใครมาก	

ผู้สัมภาษณ์ _____ วันที่ _____ / _____ / _____

แนะนำในการสัมภาษณ์

คำถามข้อนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่าผู้ได้รับการสัมภาษณ์สามารถมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้นานแค่ไหน และมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับคนใหม่ๆได้ดีหรือไม่

อาจารย์อานนท์ ศักดิ์วีระวัฒน์ นายกฤษณ์ อริยะพุทธพงษ์ นางสาวภัทราภรณ์ ธวัชสุภา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สงวนลิขสิทธิ์ © 2548 ห้ามนำไปใช้ก่อนได้รับอนุญาต

ผู้ถูกสัมภาษณ์ _____

หมายเลข



คำถามสัมภาษณ์ข้อที่ 5

ที่ผ่านมา เวลาที่คุณมีความขัดแย้งกับเพื่อน คุณทำอย่างไร

บันทึก	คำถามตาม
	<ol style="list-style-type: none">1. จริงหรือ ไม่เคยมีเลยหรือ2. คุณขัดแย้งกับเพื่อนบ่อยแค่ไหน รุนแรงมากไหม2. ส่วนใหญ่มักจะขัดแย้งกันเรื่องอะไร3. คุณลองยกตัวอย่างเรื่องที่ขัดแย้งกันหน่อย4. คุณได้จัดการอย่างไรกับเหตุการณ์นั้น5. ผลเป็นอย่างไร6. แล้วคุณรู้สึกอย่างไรที่ต้องมีเรื่องขัดแย้งกัน เพราะอะไร7. ถ้าคุณไม่ยอมขัดแย้งกับเพื่อน คุณจะทำอย่างไร ใช้วิธีการอย่างไร8. เพราะอะไรจึงเลือกใช้วิธีการนั้น

การให้คะแนน

แนวคำตอบ	เหตุผลในการให้คะแนน
5 — 4 — 3 — 2 — 1 —	
ไม่ค่อยได้ขัดแย้งกับเพื่อน ไม่ค่อยสบายใจ ที่ต้องขัดแย้งกับใคร หากมีเรื่อง ที่ขัดแย้งจะมีการพูดคุยประนีประนอมกัน	
ขัดแย้งกับเพื่อนไม่บ่อยมาก ไม่ค่อยชอบงอใครก่อน เวลาขัดแย้งกันก็จะไม่ คุยกันพักหนึ่ง แต่ถ้าเพื่อนมาพูดก่อนก็จะคุยด้วย	
ขัดแย้งกับเพื่อนบ่อย จะ ไม่คุยกับคนนั้นอีก เกือบกันไปเลย ไม่รู้สึกอะไรที่ ต้องขัดแย้งกับเพื่อน	
	ผู้สัมภาษณ์ _____ วันที่ _____ / _____ / _____

แนะนำในการสัมภาษณ์

คำถามข้อนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อดูทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล และจะมีวิธีการอย่างไรให้สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้โดยคงสัมพันธ
ที่ดีกันอยู่

อาจารย์อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย นายกฤษณ์ อริยะพุทธพิงศ์ นางสาวภัทราภรณ์ ธวัชสุภา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สงวนลิขสิทธิ์ © 2548 ห้ามนำไปใช้ก่อนได้รับอนุญาต

ผู้ถูกสัมภาษณ์ _____

หมายเลข



คำถามสัมภาษณ์ข้อที่ 6

ถ้าเพื่อนไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของคุณ คุณจะมีวิธีในการโน้มน้าวใจเขาได้อย่างไร
ช่วยอธิบายให้ฟังหน่อยสิครับ/ค่ะ

บันทึก	คำถามตาม
	<ol style="list-style-type: none">1. ถ้าเพื่อนคุณยังไม่เห็นด้วยอยู่ คุณจะอย่างไร ใช้วิธีอะไร2. คุณคิดว่าจำเป็นมากไหม ที่คุณจะต้องโน้มน้าวเพื่อนของคุณที่หัวแข็งมากให้เห็นด้วยกับคุณในเรื่องเล็กๆน้อยๆ เพราะอะไร3.4. ให้คุณลองนึกถึงเหตุการณ์สักหนึ่งอย่างที่คุณสามารถโน้มน้าวใจให้เพื่อนเห็นด้วยกับข้อเสนอของคุณ คุณได้ทำอะไรในเหตุการณ์นั้น5. แล้วเหตุการณ์อะไรที่คุณไม่สามารถโน้มน้าวใจเพื่อนได้ ลองยกตัวอย่าง คุณได้ทำอะไรในตอนนั้น เพื่อนจึงไม่เห็นด้วยกับคุณ6. ส่วนใหญ่แล้วคุณจะโน้มน้าวผู้อื่นได้สำเร็จมากน้อยแค่ไหน

การให้คะแนน

แนวคำตอบ	เหตุผลในการให้คะแนน
<p>5</p> <p>โดยส่วนใหญ่เพื่อนจะเห็นด้วยกับเรา มีข้อมูลมากพอที่จะสามารถโน้มน้าวใจคนอื่นได้ พร้อมกับยอมรับเสียงส่วนใหญ่ด้วย</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>เพื่อนเห็นด้วยบางครั้ง น้อยครั้งที่จะโน้มน้าวใจเพื่อนได้เนื่องจากไม่ค่อยมีข้อมูลที่จะให้เพื่อนเชื่อถือได้มากนัก และยอมรับเสียงส่วนใหญ่ได้</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>เพื่อนไม่ค่อยเห็นด้วยกับตน ไม่ชอบที่จะโน้มน้าวใครให้เชื่อตน และไม่ค่อยยอมรับเสียงส่วนใหญ่</p>	
ผู้สัมภาษณ์ _____ วันที่ ____ / ____ / ____	

แนะนำในการสัมภาษณ์

คำถามข้อนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อดูความสามารถในการจูงใจผู้อื่นให้คล้อยตามเราได้

อาจารย์อานนท์ ศักดิ์วีระชัย นายกฤษณ์ อริยะพุทธิพงศ์ นางสาวภัทรภรณ์ ธวัชสุภา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สงวนลิขสิทธิ์ © 2548 ห้ามนำไปใช้ก่อนได้รับอนุญาต

ผู้ถูกสัมภาษณ์ _____

หมายเลข



คำถามสัมภาษณ์ข้อที่ 7

ถ้าคุณมีความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มคุณภาพของผลงาน แต่มีปัญหาว่าเพื่อนสมาชิกของคุณบางคนต่อต้านการเปลี่ยนแปลงนี้ และในหลายๆครั้งที่เพื่อนคุณคนนี้มีความคิดที่ไม่ค่อยลงรอยกับคุณ แถมยังว่ากล่าวคุณแรงๆอีก คุณคิดว่าจะทำอย่างไรในเหตุการณ์นี้

บันทึก	คำถามตาม
	<ol style="list-style-type: none">1. เพราะเหตุใดจึงทำเช่นนั้น2. ถ้าสมมติว่าคุณจะต้องทำงานตามข้อเสนอของผู้อื่น แล้วปรากฏว่าได้ผลงานที่ไม่มีคุณภาพ คุณจะรู้สึกอย่างไร และจะทำอย่างไรต่อไป3. ถ้าในครั้งต่อไปมีงานที่จะต้องทำร่วมกันอีก คุณอยากที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานเป็นทีมของคุณใหม่ อย่างไร ทำไมจึงคิดเช่นนั้น4. แต่ถ้าหากคุณยังต้องทำงานในทีมเดิม แล้วเกิดปัญหาเช่นนี้อีก คุณคิดว่า你会ทำอย่างไรต่อไป5. แล้วตัวคุณเองรู้สึกอย่างไร ที่ต้องทำงานร่วมกับคนที่ชอบขัดขวางการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน และยึดติดกับวิธีการทำงานแบบเดิมๆ6. คุณจะมีวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร ให้อุทิศตนเต็มที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้

การให้คะแนน

แนวคำตอบ	เหตุผลในการให้คะแนน
5 พยายามแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลง มีการอภิปรายแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในที่ประชุม อธิบายถึงวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างชัดเจน	
4	
3 ถามพวกเขาว่าทำไมถึงต้องต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และพยายามที่จะไม่สนใจพวกเขา อธิบายวิธีการแก้ปัญหาไม่ชัดเจน	
2	
1 ไม่สนใจคนที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ยึดเอาวิธีของตนที่ตนคิด การทำงานครั้งต่อไปจะเลือกเอาคนที่ต่อต้านตนออก ไม่แก้ปัญหาเพื่อรักษาความสัมพันธ์	

ผู้สัมภาษณ์ _____ วันที่ _____ / _____ / _____

แนะนำในการสัมภาษณ์

คำถามข้อนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อดูการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความสามารถในการโน้มน้าวใจผู้อื่น

ผู้ถูกสัมภาษณ์ _____

หมายเลข



คำถามสัมภาษณ์ข้อที่ 8

ถ้าคุณได้รับมอบหมายให้ไปทำงานร่วมกับบุคคลที่คุณเกลียดมาก และเขาก็เกลียดคุณมากเช่นกัน คุณจะทำอย่างไร

บันทึก	คำถามตาม
	<ol style="list-style-type: none">1. เพราะอะไรถึงทำเช่นนั้น2. แล้วคุณจะตะจิตตะขงใจมากไหม ถ้าต้องไปพูดคุยปราศรัยกับคนนั้น (ไม่เลยหรือ ทำไม) ถ้าเขาไม่ยกพูดดีกับคุณล่ะ จะทำอย่างไร3. แล้วคุณมีวิธีในการจัดการงานของคุณอย่างไร ให้สามารถทำงานต่อไปได้4. คุณคิดว่าจะมีวิธีอื่นที่ดีกว่านี้ไหม แล้วจะอย่างไร5. ทำไมถึงไม่เลือกใช้วิธีนั้น6. คุณเคยมีเพื่อนที่ไม่ชอบหน้าบ้างไหม คุณทำอะไรต่อเขาบ้าง7. ผลที่ได้คืออะไร

การให้คะแนน

แนวคำตอบ	เหตุผลในการให้คะแนน
<p>5</p> <p>มีการติดต่อกับเขาดีๆ พูดคุยถึงปัญหาที่ทำให้ต้องขัดแย้งกัน พยายามที่จะเข้าใจผู้อื่น แยกเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้ สามารถติดต่อประสานงานกันได้ มีแนวโน้มที่จะสมานสัมพันธ์</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>ให้บุคคลอื่นเป็นผู้ติดต่อแทน หรือติดต่อกันเฉพาะเรื่องงานเพื่อให้งานของตนสำเร็จ</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>ไม่รับทำงานนี้เลย หรือขอเปลี่ยนผู้ร่วมงาน และแสดงถึงความมีอคติไม่ยอมมีสัมพันธ์ที่ดีกับคนนั้นแน่นอน ยิ่งไงก็จะไม่ทำงานร่วมกันเด็ดขาด</p>	
ผู้สัมภาษณ์ _____ วันที่ _____ / _____ / _____	

แนะนำในการสัมภาษณ์

คำถามข้อนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล

อาจารย์อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ นายภุชงค์ อริยะพุทธพงศ์ นางสาวภัทรภรณ์ รัชชสุภา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สงวนลิขสิทธิ์ © 2548 ห้ามนำไปใช้ก่อนได้รับอนุญาต

ผู้ถูกสัมภาษณ์ _____

หมายเลข



คำถามสัมภาษณ์ข้อที่ 9

ในสมัยเรียนหรือตอนที่คุณได้ทำงานเป็นกลุ่ม เวลาที่มีการประชุมกลุ่มกัน คุณเองได้แสดงความคิดเห็นในการเสนอแนะข้อเสนอต่างๆให้กลุ่ม มากน้อยแค่ไหน อย่างไร

บันทึก	คำถามตาม
	<ol style="list-style-type: none">1. ลองยกตัวอย่างเรื่องที่คุณได้แสดงความคิดเห็นในการเสนอแนะสักหนึ่งตัวอย่าง2. ส่วนใหญ่แล้วคุณมีบทบาทอย่างไรในการเข้าร่วมประชุมงาน3. แล้วเพื่อนคุณคนอื่นๆมีบทบาทกันอย่างไรบ้าง4. กลุ่มที่คุณเคยได้ทำงานด้วย ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มการทำงานที่มีการอภิปรายถกเถียงกันระหว่างสมาชิก มากน้อยแค่ไหน อย่างไร5. สำหรับตัวคุณเองชอบลักษณะการทำงานกลุ่มแบบใด เพราะอะไร6. แล้วสำหรับกลุ่มการทำงานที่คุณไม่ชอบเลยนั้น มีลักษณะอย่างไรบ้าง

การให้คะแนน

แนวคำตอบ	เหตุผลในการให้คะแนน
5 มีบทบาทในการแสดงความคิดเห็นในกลุ่มมาก ชอบการอภิปรายแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ดียิ่งขึ้นด้วยเหตุผล	
4	
3 มีบทบาทในการแสดงความคิดเห็นปานกลาง ถ้าถูกถามก็ตอบไม่ค่อยชอบการอภิปรายแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม	
2	
1 แทบจะไม่เคยแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมเลย ไม่ชอบการแสดงความคิดเห็นหรือการอภิปรายกัน ชอบที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำมากกว่า	

ผู้สัมภาษณ์

วันที่

/ /

แนะนำในการสัมภาษณ์

คำถามข้อนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นทำให้ทีมมีข้อมูลในการทำงานมากขึ้น

อาจารย์อานนท์ สักดีวีชัย นายกฤษณ์ อริยะพุทธิพงษ์ นางสาวภัทรภรณ์ ธวัชสุภา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สงวนลิขสิทธิ์ © 2548 ห้ามนำไปใช้ก่อนได้รับอนุญาต

ผู้ถูกสัมภาษณ์ _____

หมายเลข



คำถามสัมภาษณ์ข้อที่ 10

**ในการทำงานเป็นกลุ่มสมาชิกแต่ละคนมีความคิดเห็นที่หลากหลายมาก
คุณทำอะไรเพื่อให้กลุ่มได้ข้อสรุปออกมา**

บันทึก	คำถามตาม
	<ol style="list-style-type: none">อธิบายขั้นตอนที่คุณใช้เพื่อหาข้อสรุปเหตุใดคุณจึงเลือกใช้วิธีนี้ มีทางเลือกอื่นหรือไม่ เหตุใดจึงไม่ใช้อีกวิธีคนในกลุ่มรู้สึกอย่างไรกับข้อสรุปดังกล่าวคุณจัดการกับความรู้สึกของคนในกลุ่มอย่างไรผลงานที่ได้จากข้อสรุปนั้นเป็นเช่นไร หากข้อสรุปอื่น คุณคิดว่าจะได้ผลงานที่ดีกว่านี้หรือไม่ถ้าสมมติว่าได้ข้อสรุปออกมา 2 ข้อ แล้วคะแนนเสียงอีกอันมากกว่า แต่คุณเป็นหัวหน้าทีมแล้วเห็นด้วยกับเสียงส่วนน้อย คุณจะใช้วิธีการใดในการเลือกข้อสรุปนี้

การให้คะแนน

แนวคำตอบ	เหตุผลในการให้คะแนน
5 ฟังความคิดเห็นของทุกคน แล้วให้ร่วมกันพิจารณาข้อดีข้อเสีย เลือกวิธีที่ทุกคนยอมรับมากที่สุด	
4	
3 พยายามฟังความคิดเห็นจากหลายๆคนแล้วเลือกวิธีเข้ากับความคิดของฉันทันมากที่สุด	
2	
1 ใช้ความคิดตัวเองเป็นหลัก แล้วตัดสินใจไปเลย	

ผู้สัมภาษณ์ _____

วันที่ _____ / _____ / _____

แนะนำในการสัมภาษณ์

ข้อคำถามนี้ต้องการให้ผู้ตอบให้คุณค่ากับความคิดเห็นของผู้อื่นเพียงใด ดังนั้นสถานการณ์แวดล้อมเช่น ภาวะคับขันที่ไม่อาจรอฟังความเห็นจากทุกฝ่ายได้ จึงมีสมควรนำมาใช้เพื่อตัดสินใจในข้อนี้ นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงวิธีการสร้างการยอมรับให้ทุกฝ่ายเห็นพ้องกับแนวคิดที่เป็นข้อสรุป

อาจารย์อานนท์ สักดิ์วีระชัย นายกฤษณ์ อริยะพุทธิพงศ์ นางสาวภัทรารณ์ ธวัชสุภา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สงวนลิขสิทธิ์ © 2548 ห้ามนำไปใช้ก่อนได้รับอนุญาต