

การใช้วิธีสถิติในการคัดเลือกบุคลากร : เทคนิคแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นและ
แบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน

จัดทำโดย

นางสาว ชยาภรณ์ รุ่งวัฒนไพบูลย์	เลขประจำตัวนิสิต	5537412038
นางสาว ปณดา เหล่าชนถาวร	เลขประจำตัวนิสิต	5537433138
นางสาว ศิรดา สุคนธปฏิบัติภาค	เลขประจำตัวนิสิต	5537463038

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

รองศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ตู๋คำภีร์

อาจารย์ศักดิ์กพัฒน์ งามเอก

โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยา
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2558

THE USE OF HEURISTICS IN PERSONAL SELECTION: TAKE THE BEST AND TALLYING
TECHNIQUES

Miss Chayaporn Rungwattanapaiboon		5537412038
Miss Panada	Laothanathavorn	5537433138
Miss Sirada	Sukontapatipark	5537463038

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 2015
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อ ครงงานวิจัย

การใช้ฮิวริสติกในการคัดเลือกบุคลากร : เทคนิคแบบพิจารณา

คุณสมบัติเด่นและแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน

โดย

นางสาว ชยาภรณ์ รุ่งวัฒนไพบูลย์

นางสาว ปณดา เหล่าชนถาวร

นางสาว ศิรดา สุขนครปฏิภาค

หลักสูตร

ปริญญาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์

อาจารย์สั๊กกพัฒน์ งามเอก

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับ ครงงานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับ ครงงานทางจิตวิทยาฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต

..... คณบดีคณะจิตวิทยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศักนงค์ มณีศรี)

คณะกรรมการสอบโครงการทางจิตวิทยา

.....อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาร่วม

(อาจารย์สั๊กกพัฒน์ งามเอก)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรรณระพี สุทธิวรรณ)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สุภลักษณ์ ลวดลาย)

นางสาว ชยาภรณ์ รุ่งวัฒนไพบูลย์ นางสาว ปณดา เหล่าชนถาวร นางสาว ศิริดา สุ
 คนชฎีกาภาค: การใช้ฮิวริสติกในการคัดเลือกบุคลากร : เทคนิคแบบพิจารณาคุณสมบัติ
 เด่นและแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน (THE USE OF HEURISTICS IN
 PERSONAL SELECTION: TAKE THE BEST AND TALLYING, TECHNIQUES) อ.
 ที่ปรึกษาโครงการหลัก: รศ. ดร. อรัญญา ศุ้ยคำภีร์, อ.ที่ปรึกษาโครงการร่วม: อาจารย์
 สักกพัฒน์ งามเอก, 56 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการใช้ฮิวริสติกในการคัดเลือกบุคลากรด้วยเทคนิค
 แบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น และเทคนิคแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างเป็น
 บุคลากรในองค์กรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์หรือผู้บังคับบัญชา จำนวน 103 คน ที่ถูกสุ่มเข้าเงื่อนไขการใช้
 ฮิวริสติกในการคัดเลือกบุคลากรแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น จำนวน 53 คน และแบบพิจารณา
 จำนวนคุณสมบัติร่วมกัน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาโดย
 กลุ่มนิสิตผู้วิจัย ตามการศึกษาของ Hu & Wang (2014) เป็นหลัก โปรแกรมนี้ประกอบด้วย
 สถานการณ์สถานการณ์ เทคนิคละ 25 แบบ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างต้องตัดสินใจเลือกผู้สมัครงาน 2
 คน โดยแต่ละคนมีคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพและความสามารถที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างจะ
 เป็นผู้ทำการตอบสถานการณ์จำลองในการคัดเลือกผู้สมัครงานด้วยตนเอง และนับว่ามีการใช้ฮิวริ
 สติกในแต่ละแบบ เมื่อตอบถูกตั้งแต่ 20 ข้อขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร
 ในองค์กรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์หรือผู้บังคับบัญชา มีการใช้ฮิวริสติกในการคัดเลือกบุคลากรด้วยเทคนิค
 แบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น ร้อยละ 71.7 และเทคนิคแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกันร้อยละ
 56 ผลการวิจัยนี้ เป็นการสำรวจเบื้องต้นในวิธีการตัดสินใจในการคัดเลือกบุคลากรเลือกใช้ข้อมูล
 บางส่วนที่เป็นการประหยัดเวลาและทรัพยากร ซึ่งจะนำไปสู่การวิจัยต่อยอดในเรื่องการตัดสินใจ
 คัดสรรบุคลากรที่เหมาะสมกับองค์กรต่อไป

สาขาวิชา..... จิตวิทยา..... ลายมือชื่อนิสิต.....

ปีการศึกษา.....2558.....ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

โครงการทางจิตวิทยาฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ตูย์คัมภีร์ และอาจารย์สั๊กกพัฒน์ งามเอก ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบเนื้อหา ซึ่งเน้นในการศึกษาค้นคว้า แนะนำกระบวนการขั้นตอนและวิธีในการดำเนินโครงการอย่างเอาใจใส่ จนกลุ่มนิสิตผู้วิจัยจัดทำโครงการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี กลุ่มนิสิตผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคุณเข้มปัทม์ เหล่าชนถาวร ผู้ช่วยอนุเคราะห์เขียนและพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้สำหรับเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมการวิจัยของโครงการนี้ ในการศึกษาที่ 2 ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญมากในการทดสอบสมมติฐานของโครงการฉบับนี้ ความสำเร็จของกลุ่มนิสิตผู้วิจัยจะไม่มีทางไปได้หากขาดการอนุเคราะห์ในครั้งนี้

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ขององค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจ ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาวิจัย รวมถึงผู้อยู่เบื้องหลังทั้งหมดที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลตลอดการดำเนินโครงการ

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณคุณแม่และครอบครัวของกลุ่มนิสิตผู้วิจัย ที่อยู่เบื้องหลังในความสำเร็จนี้ ซึ่งคอยให้ความช่วยเหลือสนับสนุนและให้กำลังใจตลอดมา

นางสาว ชยาภรณ์ รุ่งวัฒนไพบูลย์

นางสาว ปณดา เหล่าชนถาวร

นางสาว ศิรดา สุคนธปฏิภาค

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
1.3 วัตถุประสงค์ในงานวิจัย.....	16
1.4 สมมติฐานงานวิจัย.....	16
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	17
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย.....	17
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	18
บทที่ 2 วิธีดำเนินงานวิจัย	
2.1 กลุ่มตัวอย่าง.....	19
2.2 การออกแบบงานวิจัย.....	20
2.3 เครื่องมือที่ใช้ขั้นตอนการพัฒนา การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	21
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 4 อภิปรายผลงานวิจัย.....	39
บทที่ 5 สรุปผลงานวิจัย.....	44
5.1 ข้อจำกัดในงานวิจัย.....	46
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปศึกษาต่อ.....	47
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ต่อ.....	48
รายการอ้างอิง.....	50
ภาคผนวก	53
ประวัติผู้เขียน โครงานวิจัย.....	56

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1.....	24
ตารางที่ 2.....	31
ตารางที่ 3.....	35
ตารางที่ 4.....	37
ตารางที่ 5.....	37
ตารางที่ 6.....	38

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.....	29
ภาพที่ 2.....	30
ภาพที่ 3.....	31
ภาพที่ 4.....	31

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อคุณ C กำลังตัดสินใจเลือกบุคลากรในองค์กรหนึ่งอยู่ เขาได้ไปปรึกษาเพื่อนสองคนที่มีการตัดสินใจที่แตกต่างกัน คุณ H เป็นคนที่ตัดสินใจเร็ว อาศัยประสบการณ์ เคยทำงานด้านนี้มานานและงานที่ตัดสินใจต้องใช้ความรวดเร็วเป็นหลัก ส่วนคุณ R เป็นคนตัดสินใจช้า ทบทวนข้อมูลอย่างถี่ถ้วนเพื่อการตัดสินใจที่จริงจัง คำถามคือ คุณ C จะเลือกตัดสินใจแบบไรเพื่อที่จะตอบโจทย์การตัดสินใจในครั้งนี้

ในสถานการณ์หนึ่งๆที่ต้องเลือก คนเราก็มีกระบวนการตัดสินใจที่แตกต่างกันไป ซึ่งมีกระบวนการตัดสินใจประเภทหนึ่งที่มีนักวิจัยหลายท่านให้ความสนใจ นั่นคือการตัดสินใจแบบฮิวริสติก (Heuristic)

ในการสำรวจครั้งนี้ นิสิตได้เลือกการตัดสินใจแบบฮิวริสติก (Heuristic decision making) เนื่องจากการตัดสินใจแบบฮิวริสติกสามารถนำมาประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในหลายบริบทและเพราะไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจยากหรือง่าย จะมีการใช้กระบวนการทดแทนคุณลักษณะ (Attribute substitution) คือ มีการแทนแนวคิด (Concept) หรือความหมายข้อมูล (Semantic) ที่ถูกประเมินแล้วว่าง่ายต่อการเข้าใจและเข้าถึง (Kahneman และ Frederick, 2005) นอกจากนี้ยังเป็นกระบวนการตัดสินใจที่สามารถอธิบายเรื่องปัจจัยในการตัดสินใจได้ครบถ้วน ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านความคิด (Cognition) ที่ฮิวริสติกมีการใช้ความคิดหรือทรัพยากรทางความคิดที่ประหยัด และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment) ที่ฮิวริสติก มีการใช้ความไม่แน่นอนและเวลาที่จำกัดในสถานการณ์นั้นๆนั่นเอง (Gigerenzer, 2008)

ฮิวริสติกนั้นมีหลายประเภทขึ้นอยู่กับว่าท่านจะเลือกใช้ประเภทใดในสถานการณ์ใด เปรียบเสมือนกล่องเครื่องมือที่มีอุปกรณ์ช่างมากมายที่เหมาะสมสำหรับงานคนละแบบ ซึ่งฮิวริสติกจะเลือกหยิบเครื่องมือหรือเลือกใช้ข้อมูลเพียงบางส่วนจากทั้งหมด เพื่อนำมาใช้ตัดสินใจให้เหมาะกับสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว (Gigerenzer, 2008)

ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มนิสิตได้เลือกหยิบเครื่องมือออกออกมาจากกล่องเช่นเดียวกัน โดยการนำการตัดสินใจแบบฮิวริสติกเพียง 2 รูปแบบมาสำรวจเท่านั้น คือ การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น (Take the best) ซึ่งเป็นการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบหนึ่งที่ “เลือกสิ่งที่ดีที่สุดและละเลยส่วนที่เหลือ” (Gigerenzer, 1996) กล่าวคือ เป็นการตัดสินใจแบบฮิวริสติกที่มีการอนุมานตัวเลือกที่ชอบที่สุดขึ้นมาเพื่อเลือกระหว่างสองตัวเลือกโดยในขั้นตอนแรกจะเป็นการค้นหาตัวบ่งชี้ (Cue) ที่ตรงกับความ

ต้องการและผู้ตัดสินใจเห็นว่ามีความสำคัญ โดยที่ตัวบ่งชี้เหล่านั้นต้องมีความสำคัญที่แตกต่างหรือเด่นกว่าข้ออื่น ๆ จึงจะหยุดค้นหาตัวบ่งชี้อื่น ๆ และทำการเลือกตัวเลือกที่มีตัวบ่งชี้ที่พึงพอใจนั้นก่อน เท่านั้น (Gigerenzer, 2008) และการตัดสินใจอีกรูปแบบคือ “การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน” (Tallying) ที่ตัดสินใจโดยการประมาณค่าเกณฑ์ (Criterion) ด้วยการนับจำนวนของตัวบ่งชี้ที่พอใจโดยไม่คำนึงถึงว่าจะต้องประเมินค่าน้ำหนักความสำคัญ (Gigerenzer, 2008)

สาเหตุที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยมีความสนใจศึกษา การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นและการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน เพราะการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นเป็นการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกประเภทรวดเร็วและประหยัดทรัพยากร (Hoffrage และคณะ, 2008) อีกทั้งง่ายทั้งในการระบุสถานการณ์ที่จะใช้ การตัดสินใจ โดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น ต่อไปได้ และในการบ่งชี้ตัวเลือกที่เกิดจากการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น (Kyonka และ Church, 2005) ในปี ค.ศ.1999 Czerlinski และคณะพบว่า ในสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นในชีวิตจริง 20 สภาพแวดล้อม เช่นสภาพแวดล้อมบริบทจิตวิทยา บริบทชีววิทยา บริบทเศรษฐกิจ และบริบทSociologicalนั้น สามารถใช้ การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น และการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน ในการตัดสินใจที่มีประสิทธิผลกว่าการตัดสินใจด้วยวิธี Multiple Regression ในด้านการทำนายผลที่เกิดจากการตัดสินใจ ซึ่งหากเปรียบเทียบการใช้จำนวนตัวบ่งชี้ในการพิจารณาเพื่อตัดสินใจ การตัดสินใจ โดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นใช้ตัวบ่งชี้เพียงประมาณ 2.4 ตัว ในขณะที่การตัดสินใจด้วยวิธี Multiple regression ใช้ตัวบ่งชี้ประมาณ 7.7 ตัวซึ่งจำนวนเท่ากับการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแม้จะใช้ข้อมูลเพียงจำนวนน้อยและใช้เวลารวดเร็ว แต่การตัดสินใจแบบฮิวริสติกทั้งสองรูปแบบก็เป็นกระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพเช่นกัน

จากตัวอย่างเหตุการณ์ที่นิสิตได้กล่าวไว้ในย่อหน้าแรก จะเห็นได้ว่าบริบทของการตัดสินใจของคุณ C นั้นอยู่ในบริบทของการคัดเลือกบุคลากรซึ่งเป็นหนึ่งในสถานการณ์ที่จำเป็นต้องมีการตัดสินใจเกิดขึ้น เนื่องด้วยในองค์กรหนึ่งๆ การคัดเลือกบุคลากร นับเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่นเดียวกับการทำงานของหัวใจ การคัดสรรและคัดเลือกบุคลากรที่ดี มีประสิทธิภาพเข้ามาทำงาน ก็เปรียบเสมือนการหล่อเลี้ยงองค์กรด้วยเลือดที่สะอาดผ่านการกรองและสูบน้ำเลือดสะอาดเหล่านี้ไปทุกชิ้นส่วนอวัยวะ เพื่อให้ร่างกายหรือในที่นี้คือองค์กรทำงานได้อย่างสมบูรณ์มากที่สุด เช่นเดียวกัน หากคนคือเม็ดเลือด คนเพียงคนเดียวหรือเพียงกลุ่มเดียวนั้นไม่สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จไปได้ ต้องอาศัยทุกคน ทุกเลือดทุกเนื้อ ในทุกงาน ตั้งแต่รากฐานจนถึงกลุ่มบริหารเพื่อที่จะเป็นแรง ในการเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรไปได้อย่างมั่นคง สมบูรณ์ และเนื่องจากร่างกายหรือองค์กรต้องปรับสภาพและพัฒนาไปตามสภาพแวดล้อมภายนอกเสมอ ดังนั้นหากใครคนหนึ่ง ในองค์กร ไม่มีประสิทธิภาพพอ การทำงานหรือ

ระบบทั้งหมดก็จะเกิดปัญหาไปได้ การคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม รวดเร็วและมีประสิทธิภาพที่สุดจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง (Petrescu และคณะ, 2015) ซึ่งกระบวนการคัดเลือกบุคลากรในที่นี้ หมายถึงกระบวนการเลือกผู้สมัครที่เหมาะสมที่สุดกับตำแหน่งงานว่าง โดยเลือกใช้การประยุกต์หลักการหรือเกณฑ์จากองค์กรและแผนกทรัพยากรบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาและเปลี่ยนแปลงใหม่ขององค์กร (Stanciu, 2001) ดังนั้นด้วยบริบทนี้ กลุ่มนิสิตผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการใช้วิธีสถิติในการคัดเลือกบุคลากรในองค์กร (Personnel Selection in Organization) เนื่องจากวิธีสถิติถือเป็นกระบวนการตัดสินใจรูปแบบหนึ่งที่มีใช้ในการคัดเลือกบุคลากร (Hu และ Wang, 2014)

กลุ่มนิสิตผู้วิจัยตั้งประเด็นเกี่ยวกับปรากฏการณ์หรือสถานการณ์ในการใช้การตัดสินใจแบบวิธีสถิติในการคัดเลือกบุคลากร โดย

1. กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับคัดเลือกผู้สมัคร คือ บุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้บังคับบัญชาที่มีผู้ได้บังคับบัญชาอย่างน้อย 1 คน

2. ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ในสถานการณ์ทางเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีการแข่งขันระหว่างองค์กรมากขึ้น บุคลากรที่มีความสามารถก็มีจำนวนมากขึ้นเช่นกัน และบุคคลเหล่านี้ติดต่อสมัครงานไปตามองค์กรต่างๆที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นความได้เปรียบในการแข่งขันจึงเป็นกลวิธีที่ทุกองค์กรยอมคำนึงถึงในการพิจารณาบุคคลที่จะเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพราะ นอกจากจะทำให้องค์กรสามารถตัดสินใจเลือกบุคลากรได้ก่อนองค์กรอื่นๆ แล้วยังทำให้องค์กรสามารถคัดเลือกและรับบุคลากรที่เหมาะสม สามารถพัฒนาองค์กรไปได้เหนือกว่าองค์กรคู่แข่งหรือองค์กรอื่นๆ จากการมีทรัพยากรมนุษย์ที่เหนือกว่า (Lado, 1994)

โดยสรุปทั้งหมด กลุ่มนิสิตผู้วิจัยมีความประสงค์จะศึกษาและสำรวจว่า มีการตัดสินใจแบบวิธีสถิติ แบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นและ การตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกันในการคัดเลือกบุคลากรหรือไม่

ทั้งนี้ในการตัดสินใจคัดเลือกผู้สมัครสักคนหนึ่งที่กำลังจะเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น ต้องคำนึงถึงคุณสมบัติต่างๆเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย ซึ่งในงานวิจัยนี้ กลุ่มนิสิตผู้วิจัยนำ คุณสมบัติ 2 ด้านหลักของบุคลากร คือ คุณสมบัติด้านความสามารถ และคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญที่ช่วยทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้ และน่าจะนำมาใช้เป็นตัวบ่งชี้ประกอบการตัดสินใจ แต่บุคลิกภาพของบุคลากรนั้นก็ยังมีหลายรูปแบบและหลายด้าน กลุ่มนิสิตผู้วิจัยจึงได้ตั้งคำถามว่า ในการคัดเลือกบุคลากรนั้นมีความสามารถใดหรือบุคลิกภาพใดที่บุคคลผู้มีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกบุคลากรในตำแหน่งนั้นๆ สนใจเป็นพิเศษและเห็นว่าเป็นความสามารถหรือบุคลิกภาพด้านที่สำคัญต่อตำแหน่งนั้นๆ จึงต้องการ

จำเป็นต้องมีการสำรวจคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพและด้านความสามารถที่บุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้บังคับบัญชาที่มีผู้ได้บังคับบัญชาอย่างน้อย 1 คนส่วนใหญ่ เห็นชอบว่าเป็นบุคลิกภาพและความสามารถที่เห็นว่าสำคัญต่อการทำงาน จากนั้นจึงนำคุณสมบัติดังกล่าวมาประกอบการศึกษาการใช้ฮิวริสติกในการคัดเลือกบุคลากร

ดังนั้น ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาสำรวจนี้ คือ

1. จะช่วยให้เห็นวิธีการตัดสินใจในการคัดเลือกบุคลากรอีกรูปแบบหนึ่งในองค์กร
2. เป็นการต่อยอดการศึกษาการใช้ฮิวริสติกที่ยังไม่ค่อย เป็นที่รู้จักและแพร่หลายในประเทศไทยต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มนิสิตผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องการใช้ฮิวริสติกในการคัดเลือกบุคลากร : การพิจารณาคุณสมบัติเด่น และการพิจารณาหลายคุณสมบัติร่วมกันดังต่อไปนี้

1. ฮิวริสติก (Heuristic)

คำว่า “ฮิวริสติก” แปลตามรากศัพท์ภาษากรีก หมายถึง การค้นหาหรือค้นพบ “serving to find out or discover” (Goldstein และ Gigerenzer, 2002; Gigerenzer, 2004) โดย Karl Duncker และ Wolfgang Koehler ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาสายเกสตัล (Gestalt psychologist) ได้นำความหมายดังกล่าวมาอธิบายในวิธีการที่คนจะมองหาและตรวจสอบปัญหา (Goldstein และ Gigerenzer, 2002)

1.1 ประวัติความเป็นมาของการศึกษาฮิวริสติก

ในการศึกษากระบวนการในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นของมนุษย์นั้น ได้เริ่มมาตั้งแต่ยุคกรีกแล้ว โดยก่อนที่จะมีฮิวริสติกนั้น วิธีการที่เป็นที่ยอมรับในการมีส่วนช่วยให้คนเราตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผลที่ดี นั้นก็คือกฎของตรรกะ (Logic) และกฎความน่าจะเป็น (Law of probability) (Gigerenzer, 2004) โดยกฎตรรกะนั้นจะมองว่าจิตปัญญาของคนเราจะมุ่งการหาเหตุและผลที่เป็นจริงและลงความเชื่อที่ตนมีกับหลักเหตุและผลตามตรรกะ ส่วนกฎของความน่าจะเป็นซึ่งแนวคิดเป็นที่นิยมตั้งแต่สมัยศตวรรษที่ 17 ถึง 19 จนเมื่อมาในช่วงศตวรรษที่ 20 การศึกษาเกี่ยวกับฮิวริสติกเริ่มขึ้น โดย Niko Tinbergen ต่อมา Herbert Simon (1956) ได้เสนอแนวคิดเรื่อง “Bounded Rationality” ขึ้นมา โดย “Bounded Rationality” เป็นแนวคิดที่กล่าวว่า กระบวนการในการประมวลข้อมูลและตัดสินใจนั้น ในโลกแห่งความเป็นจริงแล้ว คนเลือกที่จะมีกระบวนการดังกล่าวไปในทางที่หาความพึงพอใจมากกว่าหาทางที่ดีที่สุด และ หากต้องมีการตัดสินใจเลือก

สิ่งใดสิ่งหนึ่ง สิ่งมีชีวิตจะเลือกสิ่งแรกที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจได้ในระดับที่ต้องการ อีกทั้ง Bounded Rationality นั้นจะใช้ได้ดิบบนข้อจำกัดด้านเวลา ความรู้ และ ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์ (Computational Capacities) (Gigerenzer, 1996) ซึ่งแนวคิดเรื่อง “Bounded Rationality” ได้นำไปเชื่อมโยงกับการศึกษาเกี่ยวกับฮิวริสติกซึ่งรวดเร็วและประหยัดทรัพยากร (Fast and frugal heuristics) (Gigerenzer, 2004) โดย Simon มองว่าฮิวริสติกเป็นกระบวนการที่นำทางการหาข้อมูลและปรับเปลี่ยนตัวแทนของปัญหาเพื่อให้หาทางออกที่ง่ายมากขึ้น (Goldstein และ Gigerenzer, 2002)

1.2 การตัดสินใจแบบฮิวริสติก (Heuristic Decision Making)

ในที่นี้จะได้นำเสนอ 2 แนวคิดคือ แนวคิดของ คาร์นีแมน (Kahneman และ Tversky, 1974) และ แนวคิดของไกเกอร์เรนเซอร์ (Gigerenzer, 2008) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แนวคิดแรก การตัดสินใจแบบฮิวริสติกโดยคาร์นีแมน

การตัดสินใจต่างๆ ในชีวิต หรือ โดยเฉพาะในการทำงาน มักเป็นการตัดสินใจบนความไม่แน่นอน บนความเสี่ยง และเป็นการทำนายหรือคาดการณ์ผลล่วงหน้าผ่านความเชื่อของผู้ตัดสินใจ คือ “ฉันคิดว่า” “โอกาสที่จะเกิดขึ้น...” ดังนั้นหากไม่คิดโดยรอบคอบและใช้ความคิดทางลัด อาจทำให้เกิดความลำเอียงในการตัดสินใจได้ ตามทฤษฎีของ Kahneman และ Tversky (1974) กล่าวไว้ว่า ทั่วๆไปทุกคนรู้ดีหรือทุกคนมีความพยายามในการตัดสินใจอย่างที่สุดแล้ว (การตัดสินใจมีความสำคัญหรือถ้าถูกแล้วเป็นประโยชน์หรือให้รางวัล) ความลำเอียงเหล่านี้ก็เกิดขึ้น จากทฤษฎีได้ให้เหตุผลว่า เมื่อเราตัดสินใจแบบฮิวริสติก เรามักใช้การตัดสินใจด้วยกฎบางอย่างหรือกฎอย่างง่ายที่มีระบบตัดสินใจความเป็นไปได้ของสิ่งที่จะเกิดขึ้นโดยใช้ข้อมูลรอบตัวที่สามารถเข้าถึงได้อย่างจำกัด กล่าวคือ ข้อมูลเหล่านั้นอยู่ในการใส่ใจ หรืออยู่ในขีดจำกัดของเราในการรับรู้ ทำให้เราตัดสินใจบนข้อมูลที่ไม่เพียงพอหรือบนข้อมูลที่มีเพียงด้านเดียว อย่างเช่น แนวคิดแบบ Availability ที่ตัดสินใจเลือกสิ่งนั้นเมื่อสามารถเข้าถึงข้อมูลนั้นๆ ได้ เช่น นึกออก เห็นบ่อย หรืออยู่ในความทรงจำ แนวคิดแบบ Representativeness ที่ตัดสินใจเลือกสิ่งนั้นเมื่อสองสิ่งนั้นมีความคล้ายคลึงหรือสอดคล้องกัน มากกว่าที่จะเลือกสองสิ่งที่แตกต่างกัน เช่น เมื่อผู้ทดลองให้ผู้ร่วมทดลองทายว่าชายคนหนึ่งมีอาชีพอะไรจากบุคลิกภาพของเขา ผู้ร่วมการทดลองจะตัดสินใจเลือกอาชีพที่เห็นว่าบุคลิกภาพของเขาเหมาะสมกับอาชีพนั้น และคาดการณ์ว่าเขาต้องทำอาชีพนั้นจริง และ แนวคิดแบบ Adjustment and Anchoring ที่ตัดสินใจเลือกสิ่งนั้นเมื่อมีตัดสินใจจากจุดหรือค่าหลักเริ่มต้นบางอย่าง แล้วบวกลบหรือเพิ่มลดเอาถ่วงจากจุดหรือค่าเริ่มต้นนั้น เช่น การตัดสินใจเสนองินเดือนเพื่อต่อรองกับบุคลากรเริ่มต้นที่ 15,000 บาท ผลการตัดสินใจสุดท้ายจะหนีไม่พ้นเงินเดือนในช่วงระหว่าง 15,000 บาทอยู่ดี

แนวคิดที่สอง การตัดสินใจแบบฮิวริสติกโดยไกเกอร์เรนเซอร์

Gerd Gigerenzer ได้นำแนวคิดเรื่องฮิวริสติกของ Herbert Simon มาต่อยอด โดย Gigerenzer ได้มองฮิวริสติกเป็น โมเดลกระบวนการที่เน้นไปที่สภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่คนจะต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็ว และใช้ข้อมูลแค่เพียงบางส่วน โดยไม่ได้คำนึงถึงข้อมูลทั้งหมดและค่า Utility ของข้อมูล ซึ่งกฎของตรรกะและกฎของความน่าจะเป็นที่มีแนวคิดการหาเหตุผลหรือคำตอบที่ดีที่สุด (Optimize solution, best solution) จึงต้องนำข้อมูลทั้งหมดเพียงมาคำนวณและวิเคราะห์ แต่ฮิวริสติกนั้นมีแนวคิดที่จะหาเหตุผลหรือคำตอบที่สร้างความพึงพอใจที่สุด (Satisfice solution, good-enough solution) อีกทั้งฮิวริสติกยังมองว่าจิตปัญญาของมนุษย์ (Mind) เป็นเหมือนกล่องเครื่องมือ (Adaptive toolbox) ที่มีเครื่องมือช่างมากมายที่เหมาะสมกับงานช่างแต่ละแบบ ซึ่งเครื่องมือช่างแต่ละแบบนี้ก็คือ ฮิวริสติกแต่ละประเภทที่เหมาะสมไปตามสภาพแวดล้อมที่จะถูกนำไปใช้ ทั้งนี้ในกล่องเครื่องมือนั้นก็มีความคิดแนวคิดของตรรกะและกฎของความน่าจะเป็นด้วย เพราะว่าสภาพแวดล้อมบางประเภทก็เหมาะกับการใช้กฎของตรรกะและกฎของความน่าจะเป็น ทั้งสามแนวคิดนี้ไม่ได้มีแนวคิดใดที่ดีที่สุด แต่เหมาะกับการใช้งานที่สภาพแวดล้อมแตกต่างกัน (Gigerenzer, 2008)

โมเดลของฮิวริสติกนั้นจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ คือ

1. Computational Models คือ การที่โมเดลของฮิวริสติกสามารถเป็น โมเดลที่ทำนายได้ วัดได้ในทางการทดลอง ด้วยวิธีการจำลองทางคอมพิวเตอร์ และมีคำนิยามระบบการคิดแบบฮิวริสติกที่ชัดเจน (Formal definition) ที่สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระบบการคิดแบบฮิวริสติก และระบบการคิดอื่นๆ
2. Tractability คือ ความสามารถของฮิวริสติกที่บอกได้ว่าในสถานการณ์แบบใดที่ฮิวริสติกสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. Robustness คือ ความสามารถที่ฮิวริสติกสามารถจะถูกนำไปใช้ได้ ในอนาคตหรือสภาพแวดล้อมใหม่ต่อไป ซึ่งแสดงถึงการจัดข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจได้ (Error/noise) ถ้าฮิวริสติกที่มี Robust ดีนั้นก็แสดงถึงการที่สามารถเลือกจัดข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. Evolved Capacities คือ คุณสมบัติที่ฮิวริสติกสามารถเรียนรู้สถานการณ์แล้วนำข้อมูลจากสถานการณ์นั้นมาปรับเข้ากับทรัพยากรที่อยู่ในตัวผู้ตัดสินใจ จนเกิดเป็น Evolved Capacities จากนั้นจึงนำไปใช้เป็นทรัพยากรในการตัดสินใจหรือหาทางออกให้กับปัญหาที่เข้ามาที่มีลักษณะเข้ากับสิ่งที่เคยเรียนรู้
5. Social Environment/Ecological Rationality คือ ความสามารถของฮิวริสติกที่จะใช้โครงสร้างของข้อมูลที่มีในสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติได้ (Goldstein และ Gigerenzer, 2002) Simon กล่าวว่า

การศึกษาจิตมนุษย์กับสภาพแวดล้อมนั้นก็เหมือนศึกษากรรไกร โดยจิตมนุษย์และสภาพแวดล้อมต่างเป็น ค้ำมิดของกรรไกร ถ้าอยากรู้ว่ากรรไกรตัดได้อย่างไร ก็ต้องศึกษาค้ำมิดทั้งสอง จะศึกษาแค่ค้ำมิดด้าน เดียวไม่ได้ เช่นเดียวกับการศึกษาว่าการตัดสินใจเกิดขึ้นได้อย่างไรจะต้องศึกษาทั้งจิตมนุษย์ และ สภาพแวดล้อม ดังนั้นอิทธิพลที่ดีจึงต้องมี Ecological Rationality ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างจิตปัญญาและ สภาพแวดล้อม (Gigerenzer, 2008)

อิทธิพลนั้นมีหลายประเภท แต่ประเภทจะเป็นที่รู้จัก คือ การตัดสินใจโดยใช้อิทธิพลแบบ พิจารณาคุณสมบัติเด่น (Take the best/TTB) ซึ่งเป็นอิทธิพลประเภทหนึ่งที่มีรูปแบบใช้เหตุผลเดียวในการ ตัดสินใจ (One-reason decision making) (Gigerenzer, 2004) เพราะด้วยรูปแบบกระบวนการของ การ ตัดสินใจโดยใช้อิทธิพลแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น จะประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1) ขั้นตอนค้นหา (Searching rule) เป็นขั้นตอนที่หาตัวบ่งชี้ที่มีความตรง (Validity) ที่ตอบสนอง กับความต้องการได้

2) ขั้นตอนหยุดค้นหา (Stopping rule) เป็นขั้นตอนที่เมื่อค้นหาตัวบ่งชี้แรกที่มีการสร้างความ แตกต่างระหว่างสองตัวเลือกได้แล้ว จะทำการหยุดค้นหาตัวบ่งชี้อื่นๆ เช่น เมื่อพบตัวบ่งชี้แรก ตัวเลือกหนึ่ง มีตัวบ่งชี้นี้ แต่อีกตัวเลือกหนึ่งไม่มีตัวบ่งชี้ ตัวเลือกที่มีตัวบ่งชี้นี้ก็จะมีคุณค่าบ่งชี้เป็นบวก (Positive cue value) ส่วนตัวเลือกที่ไม่มีตัวบ่งชี้นี้ จะมีคุณค่าตัวบ่งชี้เป็นลบ (Negative cue value) แล้วนำไปสู่ขั้นตอน ต่อไป

3) ขั้นตอนตัดสินใจ (Decision rule) เป็นขั้นตอนที่จะเลือกตัวเลือกที่มีตัวบ่งชี้ที่พึงพอใจ (Gigerenzer, 2004; Gigerenzer, 2008)

ทั้งนี้ถึงแม้ตัวบ่งชี้ที่มีค่าความตรงที่สามารถทำนายเป้าหมายได้สูงนั้นก็ใช้ในการตัดสินใจไม่ได้ หากตัวบ่งชี้ไม่สามารถสร้างความแตกต่างระหว่างตัวเลือกได้ (Gigerenzer, 1996) ใน ส่วนของ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการใช้การตัดสินใจโดยใช้อิทธิพลแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น นั้นจะเป็น สภาพแวดล้อมที่ข้อมูลแต่ละตัวทดแทนกันไม่ได้ (Noncompensatory information) หรือ คือ การที่มีตัวบ่งชี้ ที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดเพียงตัวเดียวจากตัวบ่งชี้ทั้งหมด ซึ่งแม้จะนำผลบวกค่าน้ำหนักของตัวบ่งชี้อื่นๆก็จะ ยังน้อยกว่าตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักสูงสุดที่สุด (Gigerenzer, 2004) ทั้งนี้ การตัดสินใจโดยใช้อิทธิพลแบบ พิจารณาคุณสมบัติเด่น นั้นก็เป็นกระบวนการตัดสินใจที่เหมาะสมกับการใช้ในสถานการณ์ที่ความกดดันด้าน เวลาและมีการต้องพยายามค้นหาความรู้ใหม่ (Hoffrage และคณะ, 2008) การตัดสินใจโดยใช้อิทธิพล แบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น ยังถูกสันนิษฐานว่ามักจะถูกนำมาใช้ในการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มี ประสบการณ์ในงานนั้นๆด้วย (Garcia-Retamero และ Dhami, 2009)

การตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน (Tallying) ก็เป็นวิธีสถิติอีกประเภทหนึ่งที่มีกระบวนการขั้นตอน 3 ขั้นตอนที่สำคัญ การตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น คือ มีขั้นตอนค้นหา ขั้นตอนหยุดค้นหา และขั้นตอนตัดสินใจ แต่ในขั้นตอนหยุดค้นหาของการตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกันนั้นจะแตกต่างออกไป โดยที่ขั้นตอนนี้เกิดขึ้นหลังจากขั้นตอนค้นหาตัวบ่งชี้ที่มีความตรงต่อความต้องการแล้วนั้น ก็จะนำค่าตัวบ่งชี้ของแต่ละตัวบ่งชี้ที่คิดว่ามีความตรงนั้นมาบวกกันภายในแต่ละตัวเลือก แล้วดูว่าตัวเลือกใดมีค่าตัวบ่งชี้เป็นค่าบวกมากกว่า จากนั้นจึงเข้าสู่ขั้นตอนการตัดสินใจ ทั้งนี้ถ้าผลบวกเท่ากัน ก็ย้อนกลับไปขั้นตอนค้นหาตัวบ่งชี้ใหม่ แต่ถ้าหาตัวบ่งชี้ไม่ได้ ก็ทำให้เกิดการเดาสุ่มเกิดขึ้น สำหรับ การตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน นั้นเหมาะที่จะใช้ในสภาพแวดล้อมที่ข้อมูลแต่ละตัวทดแทนกันได้ (Compensatory information) หรือการที่ตัวบ่งชี้ทุกตัวมีค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ที่เท่ากัน (Gigerenzer, 2004) ทั้งนี้ยังมีผลวิจัยบอกว่าเมื่อเทียบกับ Multiple Regression แล้ว การตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน มีความแม่นยำสำหรับการใช้ในการตัดสินใจที่ประมาณเดียวกัน หรือบางครั้งอาจจะมากกว่าด้วยซ้ำ (Gigerenzer และ Gaissmaier, 2011)

1.3 การใช้วิธีสถิติในการคัดเลือกบุคลากร

การนำวิธีสถิติมาใช้ในการกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลยังมีการศึกษากันน้อย อย่างไรก็ตาม Hu และ Wang (2014) มีการนำวิธีการตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติ 4 ประเภท ได้แก่ Take-the-best (TTB) คือ การตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น, Minimum-requirement (MR) คือ การตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบพิจารณาคุณสมบัติที่อย่างน้อยต้องมี, Likelihood Expectancy (LE) คือ การตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบคำนวณผลรวมคุณค่าตัวบ่งชี้ และ Franklin's Rule (FR) คือ การตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบคำนวณผลคูณของน้ำหนักตัวบ่งชี้กับคุณค่าตัวบ่งชี้ มาเชื่อมโยงกับการคัดเลือกบุคลากรในองค์กร โดยมีปัจจัยเรื่องความเชื่อใจมาเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการคัดเลือกผู้สมัครเข้ามาเป็นผู้ได้บังคับบัญชาของตัวเอง โดยมีการตรวจสอบว่ามีการใช้วิธีสถิติทั้ง 4 ประเภทนี้ในกระบวนการตัดสินใจคัดเลือกพนักงาน และยังนำการตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติ 4 ประเภทนี้มาเปรียบเทียบกัน

2. การคัดเลือกบุคลากร (Personnel Selection)

การคัดเลือกบุคลากร (Personnel selection) คือ กระบวนการพิจารณาและคัดเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถและความเหมาะสมมากที่สุดสำหรับงานต่างๆ จากกลุ่มบุคคลที่ได้เลือกสรรไว้ (ชูชัย สมทิธิไกร, 2556)

2.1 หลักการในการคัดเลือกบุคลากร

กระบวนการคัดเลือกบุคลากร มีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1) การพิจารณาผู้สมัครจากกลุ่มผู้สมัครงานจำนวนหนึ่ง โดยจะคัดเลือกจากใบสมัครงาน ประวัติส่วนตัวและประสบการณ์การทำงานต่างๆ เมื่อพบผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเข้าข่ายตามที่องค์กรต้องการแล้ว ก็ จะดำเนินการต่อไป

2) การสัมภาษณ์ขั้นต้น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะทำหน้าที่สัมภาษณ์เบื้องต้น เพื่อตรวจสอบข้อมูลต่างๆ และพิจารณาเช่นเดียวกับในขั้นแรก คือ มีคุณสมบัติเข้าข่ายหรือไม่ จึงจะดำเนินขั้นตอนต่อไป

3) การทดสอบ โดยทั่วไปแล้วจะประกอบด้วย การทดสอบความรู้เกี่ยวกับงาน การทดสอบความถนัดการทดสอบบุคลิกภาพ ซึ่งการทดสอบจะเป็นอย่างไรขึ้นกับนโยบายและความต้องการที่องค์กรกำหนดไว้ในลักษณะงานเรียบร้อยแล้ว (Job Description) โดยจำนวนของแบบทดสอบนั้นจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้สมัครอย่างละเอียดแค่ไหนขององค์กรเช่นกัน

4) การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นขั้นต่อมาที่สำคัญด้วยเป็นการสนทนาอย่างเป็นทางการระหว่างผู้สมัครและคณะกรรมการผู้สัมภาษณ์ แบ่งออกเป็นสองประเภท คือแบบมีโครงสร้างหรือปรนัย และแบบไม่มีโครงสร้างหรืออำนวยการ โดยผลของขั้นตอนนี้ถือเป็นขั้นตอนตัดสินใจหลักว่าผู้สมัครจะได้ทำงานที่นี้หรือไม่

ขั้นสุดท้ายคือ การตรวจสอบภูมิหลังและตรวจร่างกาย โดยมีจุดประสงค์คือ ทำให้เกิดความมั่นใจในตัวผู้สมัคร หรือเพื่อยืนยันข้อมูลผู้สมัครว่าถูกต้อง และมีร่างกายที่แข็งแรงเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน (ชูชัย สมितिไกร, 2556)

2.2 การคัดเลือกบุคลากรจากบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งชี้ความเป็นปัจเจกบุคคลและเป็นสิ่งที่กำหนดลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ของบุคคลนั้น (Allport, 1961) สำหรับการคัดเลือกบุคลากร บุคลิกภาพถือว่าเป็นหนึ่งในคุณสมบัติที่องค์กรกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานมี แตกต่างออกไปทั้งองค์กรและตำแหน่งงาน ด้วยมีหลายงานวิจัยในต่างประเทศตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 กล่าวว่า บุคลิกภาพคือ ตัวแปรที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน (Job performance) ได้ (Barrick และ Mount, 1991; Hough และ Ones, 2001; Salgado, 1997) การทดสอบบุคลิกภาพของผู้สมัครจึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นประโยชน์

ในปัจจุบันแบบวัดบุคลิกภาพ ที่เป็นที่ยอมรับมากที่สุด คือ Five-Factor Model of Personality หรือ “Big five” ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 5 รูปแบบ (Goldberg, 1990) ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง ชอบเข้าสังคมพบปะผู้คนบุคลิกภาพมีแนวโน้มที่จะเปิดรับต่อประสบการณ์บุคลิกภาพที่ให้ความร่วมมือ และทำงานกับผู้อื่นได้ดี, บุคลิกภาพที่มีวินัยและรับผิดชอบต่อน้ำที่ และ บุคลิกภาพแบบมีความห้วนใจทางอารมณ์ แบบวัดนี้ได้ถูกทดสอบหลายรอบด้วยลักษณะของบุคลิกภาพ (Traits) ที่แตกต่างกันออกไปและด้วยหลายภาษา รวมไปถึงการตัดสินใจที่ต่างกันออกไปตามบุคลิกภาพดังกล่าว แล้วจึงให้ผู้เชี่ยวชาญในด้านนี้เป็นผู้แบ่งมิติของบุคลิกภาพดังกล่าว (McCrae และ John, 1992) มิติที่ถูกแบ่งออกมานั้น ถูกพบว่าสามารถใช้ได้กับทุกวัฒนธรรม ใช้ได้อย่างกว้างขวาง (McCrae และCosta, 1997; Pulver และคณะ, 1995; Salgado, 1997) และใช้ได้เสมอไม่ว่าเวลาจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร จนถึงปัจจุบัน (Costa & McCrae, 1992a, 1988)

มีหลายงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพทั้ง 5 บุคลิกภาพกับการทำงาน เช่น การศึกษาของ Barrick และ Mount (1991) ที่ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบ Meta-analysis เพื่อหาความสอดคล้องของตัวแปรทางบุคลิกภาพของ Big-five กับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าตัวแปรทุกตัวมีความสอดคล้องกับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผลดังกล่าวได้เหมือนกับการวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎี Socio-analytic theory (Hogan และ Holland, 2003) นอกจากนี้ยังการวิเคราะห์เฉพาะตัวแปรบุคลิกภาพบางตัวกับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างการศึกษาของ Dudley และคณะ (2006) พบว่า ตัวแปร บุคลิกภาพที่มีวินัย และรับผิดชอบต่อน้ำที่ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากศึกษาตัวแปรบุคลิกภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรเพียงคนเดียวแล้ว ยังมีการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ถูกทำนายได้ด้วยบุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง ชอบเข้าสังคมพบปะผู้คนบุคลิกภาพมีแนวโน้มที่จะเปิดรับต่อประสบการณ์บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ และ บุคลิกภาพที่ให้ความร่วมมือ ทำงานกับผู้อื่นได้ดี (Neuman และคณะ ,1999)

2.3 การคัดเลือกบุคลากรจากความสามารถ

ในการศึกษาของ Thomas และ Scroggins (2006) เกี่ยวข้องกับพัฒนาการของแบบทดสอบทางจิตวิทยา คือแบบทดสอบความสามารถด้านปัญญาและแบบทดสอบด้านบุคลิกภาพที่ใช้ในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานตั้งแต่ปีค.ศ.1900 จนถึง ปี 2006 โดยเน้นศึกษาไปที่ทฤษฎีและมาตรฐานของแบบทดสอบนั้นๆ โดยใช้ความตรงและประสิทธิภาพในการเลือกเป็นเกณฑ์ในการพัฒนา ซึ่งในช่วงการศึกษาดังกล่าวด้วยผู้ศึกษาได้สังเกตเห็นว่าแบบทดสอบสองด้านที่ถูกนำมาใช้และได้ชื่อว่ามีประสิทธิภาพเหมาะสมอย่างมากคือด้านบุคลิกภาพและความสามารถ ผู้ศึกษาจึงได้นำแบบทดสอบดังกล่าวมาศึกษา ประเด็นที่มักถูกกล่าวถึงคือ ประเด็นความยุติธรรม (Fairness) และการเกิดความแตกต่างที่ไม่เท่าเทียม (Discrimination)ในเรื่องของ

ชาติพันธุ์จึงเห็นได้ว่าการพัฒนาแบบทดสอบความสามารถด้านปัญญาให้ใช้ได้กับคนทั่วไปเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร

ทั้งนี้ความสามารถนั้นไม่ได้มีแค่ด้านปัญญาอย่างเดียว ตาม O*net Abilities Questionnaire ซึ่งพัฒนาโดยกระทรวงแรงงานของประเทศสหรัฐอเมริกาสามารถแบ่งประเภทความสามารถออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. ความสามารถทางการรู้คิดทางปัญญา (Cognitive Abilities) คือ ความสามารถที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทักษะและความรู้ในการแก้ไขปัญหา
2. ความสามารถทางการควบคุมร่างกาย (Physical Abilities) คือ ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับพลังกำลัง ความอดทน ความยืดหยุ่น การทรงตัว และการประสานงานกันของร่างกาย
3. ความสามารถทางการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อ (Psychomotor Abilities) คือ ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและควบคุมวัตถุ
4. ความสามารถทางการรับสัมผัส (Sensory Abilities) คือ ความสามารถที่มีอิทธิพลต่อการมองเห็น การได้ยิน และการรับรู้การพูด

การทดสอบความสามารถมีหลายรูปแบบ ได้แก่

1. การทดสอบความสามารถทางสติปัญญา (Mental ability/Intelligence tests) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ รายกลุ่ม เช่น The Wonderlic Personnel Test หรือ แบบทดสอบ The Differential Aptitude Test และรายบุคคล เช่น WAIS (Wechsler Adult Intelligence Scale) หรือ Stanford-Binet โดยแบบทดสอบเหล่านี้มักนำมาวัดความสามารถหลายๆด้าน เช่น คำศัพท์ ความเข้าใจเชิงคณิตศาสตร์ สัญลักษณ์ การอ่าน และการใช้เหตุผล เป็นต้น
2. การทดสอบความถนัดในงาน (Aptitude Test) เป็นการทดสอบที่มุ่งสนใจประเมินในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะนั้นๆ เช่น ความถนัดเชิงจักรกล (Mechanical aptitude tests) และความถนัดเชิงคอมพิวเตอร์ (Computer Aptitude) เป็นต้น

ความสามารถ (Ability) ในบริบทนี้หมายถึงความสามารถทางปัญญา (Mental Ability) ที่ เป็นความสามารถในการคิดทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับความสามารถด้านการให้เหตุผล การวางแผน การแก้ปัญหา การคิดเชิงนามธรรม มีความคิดที่ซับซ้อน และมีความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์ ที่ไม่ได้มาจากเพียงองค์ความรู้ทั่วไปในหนังสือ ชั้นเรียน หรือการศึกษา แต่เป็นความสามารถที่จะเข้าใจและปรับตัวเข้ากับ

สถานการณ์ตรงหน้าได้อย่างต่อเนื่อง หรือการ “catching on,” “making sense” of things, หรือ “figuring out what to do” (Gottfredson, 1997a) อาจกล่าวได้ว่าเมื่อนำความสามารถดังกล่าวมาใช้แล้วจะสามารถต่อยอดความสามารถเฉพาะด้านในการปฏิบัติงานได้อีกด้วย เช่น ความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะทาง เช่น ช่างกล หรือคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2.4 การคัดเลือกบุคลากรที่บุคลิกภาพและความสามารถ

จากบทความของ Hunter และ Hunter (1984) ที่ได้ทำการทดสอบเกี่ยวกับความตรงและประสิทธิภาพของตัวแปรทางจิตวิทยาที่ใช้ในการคัดเลือกบุคลากร โดยในบทความนี้ได้กล่าวไว้ว่า นอกจากบุคลิกภาพและตัวแปรอุปนิสัยอื่นๆที่ไม่ใช่ตัวแปรทางปัญญาหรือความคิด (Non-cognitive) แล้ว ยังมีความสามารถในการคิดหรือทางจิต (Mental ability) อีกด้วย ที่ส่งผลต่อความประสพผลสำเร็จขององค์กร (Schmidt และ Hunter, 1998)

จากการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจคัดเลือกบุคลากรที่ผ่านมาระบุว่า ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ต่างๆในปัจจุบัน เมื่อต้องตัดสินใจคัดเลือกบุคลากรด้วยตัวแปรหรือตัวบ่งชี้ต่างๆที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้ มีตัวแปรสองตัวที่นิยมนำมาใช้และศึกษามากที่สุด คือ บุคลิกภาพ (Personality) และ ความสามารถ (Ability) หรือ ความเฉลียวฉลาด (Intelligence) (Bartram, 2005) ทั้งนี้ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา คุณสมบัติด้านความสามารถ (Ability Domain) เป็นที่นิยมในการใช้ทำนายประสิทธิภาพการทำงาน แต่ในปัจจุบัน คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ (Personality Domain) นั้น ได้ถูกนำมาใช้มากกว่า เนื่องจากสามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้ดีกว่า อย่างไรก็ตามยังมีการวิจัยอื่นๆที่พบว่า ทั้งสองคุณสมบัติมีความสัมพันธ์กันและมีความตรงในการทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้ จึงมักถูกนำมาใช้ร่วมกัน เพื่อเป็นตัวแปรที่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน (Bobko และคณะ, 1999; Hough และ Oswald, 2000; Thomas และ Scroggins, 2006)

ในการศึกษาของ Thomas และ Scroggins (2006) กล่าวว่า มีหลายงานวิจัยที่พบหลักฐานที่จะยืนยันว่า บุคลิกภาพนั้น มีความเชื่อมโยงทั้งทางตรงหรือทางอ้อมกับปัญญา เจตคติและพฤติกรรมของคนที่หลากหลายองค์กรนั้นให้คุณค่าความสำคัญในการทำงาน

อย่างไรก็ตาม แบบทดสอบที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยสองด้าน จากการศึกษา แบบทดสอบทางบุคลิกภาพสามารถลดความแตกต่างที่แบบทดสอบทางปัญญานั้นมี (Bobko และคณะ, 1999; Schmitt และคณะ, 1997) และการใช้สองแบบทดสอบร่วมกันยังทำให้เกิด Incremental validity หรือ Predictive validity อีกด้วย (Bobko และคณะ, 1999; Schmitt และคณะ, 1997) เป็นเหตุผลที่ในปัจจุบันทำไมหลายองค์กรนั้นใช้แบบทดสอบสองอันนี้ร่วมกัน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มนิสิตผู้วิจัยได้ศึกษาหลักฐานเชิงประจักษ์ในเรื่อง ฮิวริสติก การคัดเลือกบุคลากรโดยอ้างอิงบุคลิกภาพ และการคัดเลือกบุคลากรโดยอ้างอิงความสามารถ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

งานวิจัยเรื่องแรก เป็นการวิจัย โดย Hu และ Wang (2014) ศึกษาตัวแปรความเชื่อใจซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานในองค์กรทั้งการประสานงานกันของบุคลากรในองค์กรและการติดต่อระหว่างองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเชื่อใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อรากฐานของการทำงานในองค์กรได้อย่างมั่นคงในระยะยาว งานวิจัยของ Hu และ Wang (2014) ศึกษาว่ากลุ่มตัวอย่างที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการใช้ความเชื่อใจในการคัดเลือกบุคลากรอย่างไรในสถานการณ์หนึ่งๆ โดยขึ้นกับ 5 ตัวบ่งชี้ (Cues) เกี่ยวกับความเชื่อใจ ซึ่ง 5 ตัวบ่งชี้นี้ได้แก่ ทักษะความชำนาญ การสื่อสารและประสานงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความมุ่งหมายที่จะลาออก และความซื่อสัตย์ภักดี มาจากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บังคับบัญชาชาวจีน โดยกลุ่มผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่า มีการใช้ฮิวริสติกในการตัดสินใจคัดเลือกบุคลากร โดยมีพื้นฐานจากความเชื่อใจ ซึ่งการตัดสินใจนี้ขึ้นอยู่กับตัวบ่งชี้บางอย่างที่มีความเที่ยงมากที่สุดภายใต้ความไม่แน่นอน

การวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 การศึกษา ดังนี้

การศึกษาที่ 1 เป็นการวัดว่า การใช้ฮิวริสติกแต่ละประเภทในการคัดเลือกบุคลากร

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการชาวจีน จำนวน 120 คน จะถูกแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มตามประเภทของฮิวริสติก ได้แก่ Take-the-best (TTB) คือ การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น Minimum-requirement (MR) คือ การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติที่อย่างน้อยต้องมี Likelihood Expectancy (LE) คือ การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาจากผลรวมคุณค่าตัวบ่งชี้ และ Franklin's Rule (FR) คือ การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาจากผลคูณของน้ำหนักตัวบ่งชี้กับคุณค่าตัวบ่งชี้ซึ่งทุกกลุ่มจะถูกขอให้เลือกผู้ใต้บังคับบัญชาที่น่าเชื่อใจที่สุดจากผู้สมัคร 2 คน คือ A และ B ที่ถูกเสนอคุณสมบัติที่แตกต่างกันขึ้นมา ผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยมีตัวบ่งชี้เป็นคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อใจ 5 ข้อที่ผู้ร่วมการทดลองได้ให้น้ำหนักตัวบ่งชี้ (Cue-weight) คือ การจัดลำดับความสำคัญของตัวบ่งชี้ตั้งแต่ 1 ถึง 7 (ความสำคัญน้อยที่สุดถึงมากที่สุดตามลำดับ) และให้คุณค่าตัวบ่งชี้ (Cue-value) คือ การให้จัดลำดับความน่าเชื่อใจ ตั้งแต่ 1 ถึง 9 (เชื่อใจน้อยที่สุดถึงเชื่อใจมากที่สุด) หากผู้ร่วมการทดลองคิดว่าผู้ใต้บังคับบัญชาแบบใดน่าเชื่อใจที่จะมอบหมายงานที่สำคัญให้ทำไว้ก่อนทำการทดลอง

ผลการศึกษา พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ถูกแบ่งกลุ่มทั้ง 4 ประเภทฮิวริสติก ส่วนมากจะมีความถี่ในการเลือกผู้สมัคร B มากกว่า A โดยเมื่อตรวจสอบความถี่ในการเลือกแล้ว พบว่าการตัดสินใจเลือก A หรือ B ของกลุ่มตัวอย่าง

ไม่ได้เกิดจากวิธีเดาสุ่ม ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของผู้วิจัย กล่าวคือ ผู้ที่มีการใช้ฮิวริสติกทั้ง 4 ประเภท ส่วนใหญ่จะต้องเลือกผู้สมัคร B

2. ค่าความถูกต้องในการทำนาย (Preference Accuracy) ของ การตัดสินใจ โดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติที่อย่างน้อยต้องมี (MR) มากที่สุด รองลงมา คือ การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น (TTB)

3. ค่าความถูกต้องในการทำนาย ของการตัดสินใจ โดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติที่อย่างน้อยต้องมี (MR) มากกว่า การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาจากผลคูณของน้ำหนักตัวบ่งชี้กับคุณค่าตัวบ่งชี้ (FR) และการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาจากผลรวมคุณค่าตัวบ่งชี้ (LE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนค่าความถูกต้องในการทำนายของการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น (TTB) มากกว่า การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาจากผลรวมคุณค่าตัวบ่งชี้ (LE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่แตกต่างจากการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาจากผลคูณของน้ำหนักตัวบ่งชี้กับคุณค่าตัวบ่งชี้ (FR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น (TTB) จะมีประสิทธิภาพมากที่สุด เมื่อสามารถแยกแยะตัวเลือกต่างๆ ได้ด้วยตัวบ่งชี้ที่มีความตรงมากที่สุด

5. การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติที่อย่างน้อยต้องมี (MR) จะมีประสิทธิภาพมากที่สุด เมื่อกำหนดให้ตัวบ่งชี้บางตัวเป็นตัวช่วยตัดสินใจ

การศึกษาที่ 2 เป็นการเปรียบเทียบฮิวริสติกทั้ง 4 ประเภท

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการชาวจีน จำนวน 30 คน กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนจะได้จัดระดับน้ำหนักตัวบ่งชี้ และคุณค่าตัวบ่งชี้ เช่นเดียวกับการศึกษาที่ 1 และทำการทดสอบทั้ง 4 ประเภทของฮิวริสติก แบ่งเป็นประเภทละ 20 ข้อ รวมทั้งหมดเป็น 80 ข้อ

ผลการศึกษาจากการหาค่าความถูกต้องในการทำนายและนำมาวัดด้วยสถิติแบบ ANOVA พบว่าค่าความถูกต้องในการทำนายของฮิวริสติกทั้ง 4 ประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และได้ผลเหมือนกับการศึกษาที่ 1 ซึ่งเหตุผลที่การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติที่อย่างน้อยต้องมี (MR) และการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น (TTB) ดีกว่า เนื่องจากเป็นฮิวริสติกแบบธรรมดาไม่ซับซ้อนเหมือนอีก 2 ประเภท ส่วนผลของการตัดสินใจโดยอ้างอิงตัวบ่งชี้คุณสมบัติ 5 คุณสมบัติ พบว่า การมีวินัยและรับผิดชอบต่อน้ำที่เป็นตัวบ่งชี้ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ทั้งแบบวิธีให้น้ำหนักตัวบ่งชี้ ให้คุณค่าตัวบ่งชี้ และการระบุตัวบ่งชี้ที่เป็นคุณสมบัติที่อย่างน้อยต้องมี (MR)

นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตที่ว่า การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติที่อย่างน้อยต้องมี (MR) มีหลักปฏิบัติอย่างง่ายที่มาจากการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน (Tallying)

การวิจัยเรื่องต่อมา โดย Garcia-Retamero และ Dhimi (2009) เพื่อจะเปรียบเทียบการตัดสินใจที่ใช้ตัวบ่งชี้เป็นตัวประกอบพิจารณาการตัดสินใจระหว่างกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Experts) ซึ่งมีประสบการณ์ในงานนั้นๆ และ กลุ่มผู้ไม่มีประสบการณ์ในงานนั้นๆ (Novices) โดยในงานวิจัยชิ้นนี้ได้กล่าวว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในงานนั้นๆ กับผู้ที่ไม่มีประสบการณ์จะมีการตัดสินใจที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีประสบการณ์นั้นจะทราบว่าข้อมูลที่ใช้ประกอบพิจารณานั้น เกี่ยวข้องมากน้อยเพียงใด แล้วเอามาใช้แค่เพียงจำนวนหนึ่งเท่านั้น ซึ่งต่างจากผู้ที่ไม่มีความรู้ที่อาจมีโอกาสนำข้อมูลที่ไม่มีความเกี่ยวข้องมาพิจารณาในการตัดสินใจมากกว่า กล่าวคือ ถ้ายังมีประสบการณ์ต่องานนั้นมากเท่าไร ก็จะยิ่งนำไปสู่การตัดสินใจที่มาจากสัญชาตญาณซึ่งใกล้เคียงกับการใช้กระบวนการฮิวริสติกในการตัดสินใจ

นอกจากการเปรียบเทียบการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกระหว่างผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่ไม่มีความรู้แล้ว ในงานวิจัยชิ้นนี้ยังมีการเปรียบเทียบความแม่นยำในการตัดสินใจระหว่างฮิวริสติกประเภท การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น (TTB) และการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบสะสมน้ำหนัก (Weighted Additive Linear Model/WADD) ซึ่งกระบวนการตัดสินใจทั้งสองแบบมีความแตกต่างกันตรงที่ การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น นั้นจะเลือกตัวบ่งชี้เดียวที่มีน้ำหนักสูงที่สุดซึ่งตัวบ่งชี้้นั้นมีค่ามากพอที่จะแยกความแตกต่างระหว่างสองตัวเลือกได้ ซึ่งกระบวนการนี้จะมองตัวบ่งชี้แต่ละตัวทดแทนกัน ไม่ได้ (Noncompensatory process) ส่วนการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบสะสมน้ำหนัก จะใช้ผลบวกของค่าคุณค่าตัวบ่งชี้ (Cue value) คูณกับ ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ (Cue weight) โดยถ้าได้ค่าใดมากที่สุด ก็จะนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจ ซึ่งกระบวนการนี้จะมองว่าตัวบ่งชี้แต่ละตัวทดแทนกันได้ (Compensatory process)

การทดลองในงานวิจัยชิ้นนี้ จะให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจพิจารณาว่าระหว่างบ้านพักอาศัย 2 บ้าน บ้านไหนที่น่าจะมีโอกาสเกิดการบุกรุกเข้ามาขโมยของในบ้านมากกว่า กลุ่มตัวอย่างจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และกลุ่มผู้ไม่เชี่ยวชาญ โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจะแบ่งออกเป็นอีก 2 กลุ่ม เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีทัศนคติต่อการตัดสินใจที่แตกต่างกัน คือ กลุ่มตัวอย่างผู้เชี่ยวชาญที่ประกอบอาชีพตำรวจ และกลุ่มตัวอย่างผู้เชี่ยวชาญที่เคยเป็นขโมยมาก่อน ส่วนกลุ่มผู้ไม่เชี่ยวชาญจะเป็นนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัย

ในการสำรวจและการทดลองจะแบ่งเป็นสามช่วง ช่วงแรก จะมีการนำเสนอบ้าน 2 หลังพร้อมกับคุณสมบัติหรือตัวบ่งชี้ทั้งหมด 8 คุณสมบัติ โดยคุณสมบัติทั้ง 8 คุณสมบัติได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการบุกรุกขโมยของในบ้าน และจะมีบอกค่าตัวบ่งชี้ที่เป็นบวก และค่าตัวบ่งชี้ที่เป็นลบ กลุ่มตัวอย่างจะต้องทำการพิจารณาระหว่างบ้าน 2 หลัง แล้วเลือกว่าบ้านไหนน่าจะมีโอกาสเกิดการบุกรุกเข้ามาขโมยของในบ้านมากกว่ากัน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติทั้ง 8 คุณสมบัติ กลุ่มตัวอย่างได้ทำการเลือกแบบนี้อย่างน้อยทั้งหมด 40 ข้อ

ต่อมาในส่วนที่สองของการสำรวจ ผู้วิจัยจะให้กลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับคุณสมบัติที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาว่าบ้านไหนจะมีโอกาสเกิดการบุกรุกเข้าบ้านตั้งแต่คุณสมบัติที่สำคัญมากที่สุดไปจนน้อยที่สุด

ส่วนสุดท้ายของการสำรวจ ผู้วิจัยจะให้กลุ่มตัวอย่างให้ค่าน้ำหนักในแต่ละคุณสมบัติ เช่น คุณสมบัติระบบรักษาความปลอดภัยในบ้าน ผู้วิจัยจะให้กลุ่มตัวอย่างลองคิดว่า น่าจะมีเหตุการณ์ที่บ้านที่ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยในบ้านจะถูกบุกรุกขโมยของภายในบ้านมากกว่าบ้านที่มีระบบรักษาความปลอดภัยในบ้านก็เหตุการณ์

ผลจากการสำรวจพบว่า ผู้เชี่ยวชาญจะมีการตัดสินใจที่แตกต่างกับผู้ที่ไม่มีความรู้ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่มีแนวโน้มเลือกที่จะใช้ การตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น หรือการสนใจแค่ตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่สุดเพียงตัวเดียว เป็นกระบวนการในการตัดสินใจมากกว่า ในขณะที่กลุ่มผู้ที่ไม่มีความรู้ส่วนใหญ่มีแนวโน้มเลือกจะใช้การตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบสะสมน้ำหนัก หรือการให้ความสำคัญกับตัวบ่งชี้เท่าๆกันทุกตัว เป็นกระบวนการในการตัดสินใจมากกว่า ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการใช้ การตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น มีความแม่นยำในการทำนายว่าบ้านใดจะถูกบุกรุกขโมยของภายในบ้านมากกว่าการตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบสะสมน้ำหนัก เนื่องด้วยผู้เชี่ยวชาญที่มีการตัดสินใจในงานนั้นๆย่อมมีการตัดสินใจที่ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้ในงานนั้นๆ ทั้งนี้การสำรวจนี้อยู่ในบริบทเกี่ยวกับอาชญากรรมซึ่งอาจจะเป็นบริบทที่ค่อนข้างมีความเฉพาะเจาะจง

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวโน้มในการใช้วิธีสถิติประเภทเทคนิคแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นและแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกันว่าเกิดการใช้หรือไม่
2. เพื่อพัฒนามาตรในการตรวจสอบการใช้วิธีสถิติในการคัดเลือกบุคลากรแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น และแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน

สมมติฐานการวิจัย

1. มีแนวโน้มการใช้วิธีสถิติประเภทเทคนิคแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นในการตัดสินใจ
2. มีแนวโน้มการใช้วิธีสถิติประเภทเทคนิคแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกันในการตัดสินใจ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัย ได้เลือกศึกษาการตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติก 2 ประเภท คือ การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกประเภทเทคนิคแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น (Take the Best) และ การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกประเภทเทคนิคแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน (Tallying) โดยมีคุณสมบัติ 5 คุณสมบัติประกอบการพิจารณาเพื่อการตัดสินใจคัดเลือกบุคลากรประกอบไปด้วย คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ 2 ด้าน คือบุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง ชอบเข้าสังคมพบปะผู้คน และ บุคลิกภาพที่มีวินัยและรับผิดชอบต่อหน้าที่ และ ความสามารถทางการรู้คิดทางปัญญา 3 ด้าน คือ การจัดสรรเวลา ความจำ และการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คนเป็นบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งผู้บังคับบัญชาที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างน้อย 1 คน ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้มีอำนาจในการตัดสินใจและเคยมีประสบการณ์คัดเลือกบุคลากร

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การตัดสินใจแบบฮิวริสติก (Heuristic decision making) หมายถึง กระบวนการในการตัดสินใจที่มุ่งปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ โดยเลือกพิจารณาข้อมูลเพียงบางส่วนที่สำคัญจากข้อมูลทั้งหมดเพื่อมาประกอบกับการตัดสินใจ ซึ่งกระบวนการนี้ต้องเป็นไปอย่างรวดเร็วและประหยัดทรัพยากรในการวิจัยครั้งนี้ใช้การตัดสินใจแบบฮิวริสติก 2 แบบ คือ

1) การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น (Take the best/TTB) กระบวนการตัดสินใจประเภทหนึ่งที่จะเริ่มกระบวนการด้วยการค้นหาตัวบ่งชี้เพียงตัวเดียวที่สามารถแยกความแตกต่างระหว่างสองตัวเลือกได้อย่างชัดเจน หากหาตัวบ่งชี้ได้แล้ว กระบวนการค้นหาตัวบ่งชี้จะหยุด และเริ่มการวัดว่าตัวเลือกใดให้ค่าตัวบ่งชี้ที่สำคัญนั้นไปในทางบวกมากกว่ากัน แล้วจึงเลือกตัวเลือกนั้น

2) การตัดสินใจโดยใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน (Tallying) กระบวนการตัดสินใจประเภทหนึ่งที่จะเริ่มกระบวนการด้วยการค้นหาว่าตัวบ่งชี้ใดที่มีความตรง จากนั้นหยุดกระบวนการค้นหาตัวบ่งชี้ แล้วหาว่าตัวเลือกใดที่มีจำนวนตัวบ่งชี้ที่มีค่าบวกมากกว่ากัน แล้วจึงเลือกตัวเลือกนั้น

การคัดเลือกบุคลากร (Personnel Selection) หมายถึง กระบวนการของการเลือก โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับองค์กรและตำแหน่งงานว่างที่สุด มีการประยุกต์หลักการและเกณฑ์จากองค์กรและแผนกทรัพยากรบุคคล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเรียนรู้วิธีการตัดสินใจที่รวดเร็ว เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยประหยัดทรัพยากรทางความคิด และประหยัดเวลาในการคัดเลือกบุคลากรในองค์กร
2. เพื่อต่อยอดการศึกษาการใช้ฮิวริสติกที่ยังไม่ค่อยเป็นที่รู้จักและแพร่หลายในประเทศไทย ทั้งข้อดี ข้อเสีย และข้อจำกัดในการใช้ฮิวริสติก รวมถึงการนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

บทที่ 2

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการใช้ฮิวริสติกในการคัดเลือกบุคลากร ด้วยเทคนิคแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น (TTB) และแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน (Tallying) ที่มีปัจจัยเป็นความแตกต่างด้านบุคลิกภาพและความสามารถ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

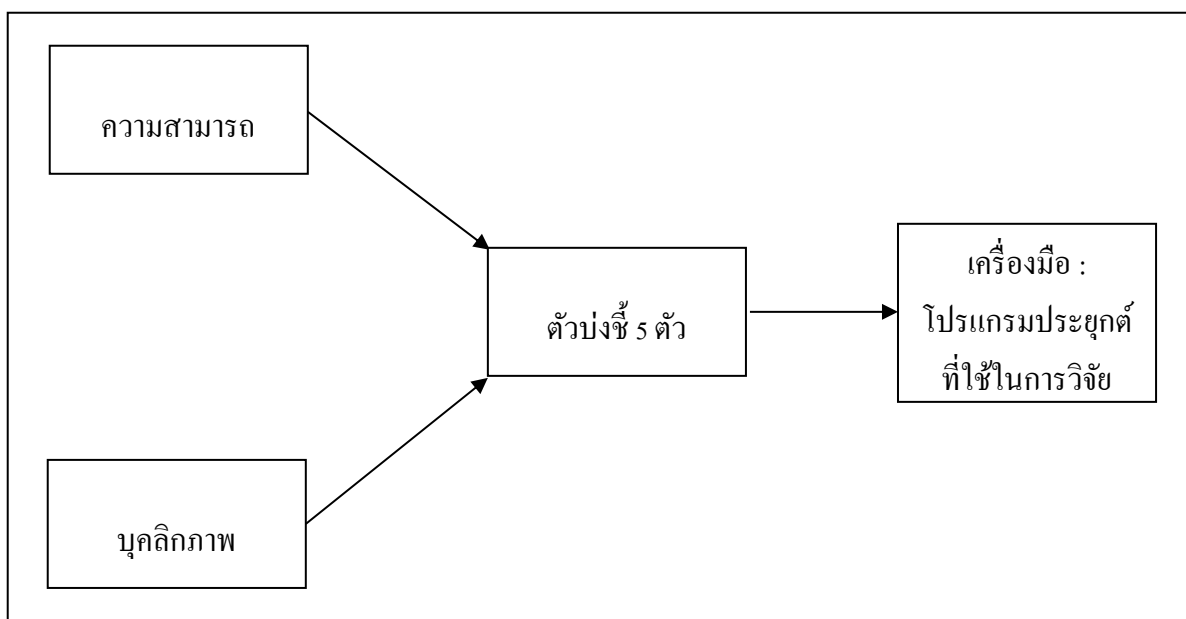
กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน ผู้เข้าร่วมการวิจัยทั้งหมด 103 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 เงื่อนไข ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มให้เข้าเงื่อนไขแบบ TTB ซึ่งจะดูการใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นในการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 53 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มให้เข้าเงื่อนไขแบบ Tallying ซึ่งจะดูการใช้ฮิวริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน จำนวน 50 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดทำงานในตำแหน่งงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือเป็นผู้ค้ำบัญชีที่มีผู้ได้บังคับบัญชาอย่างน้อย 1 คน

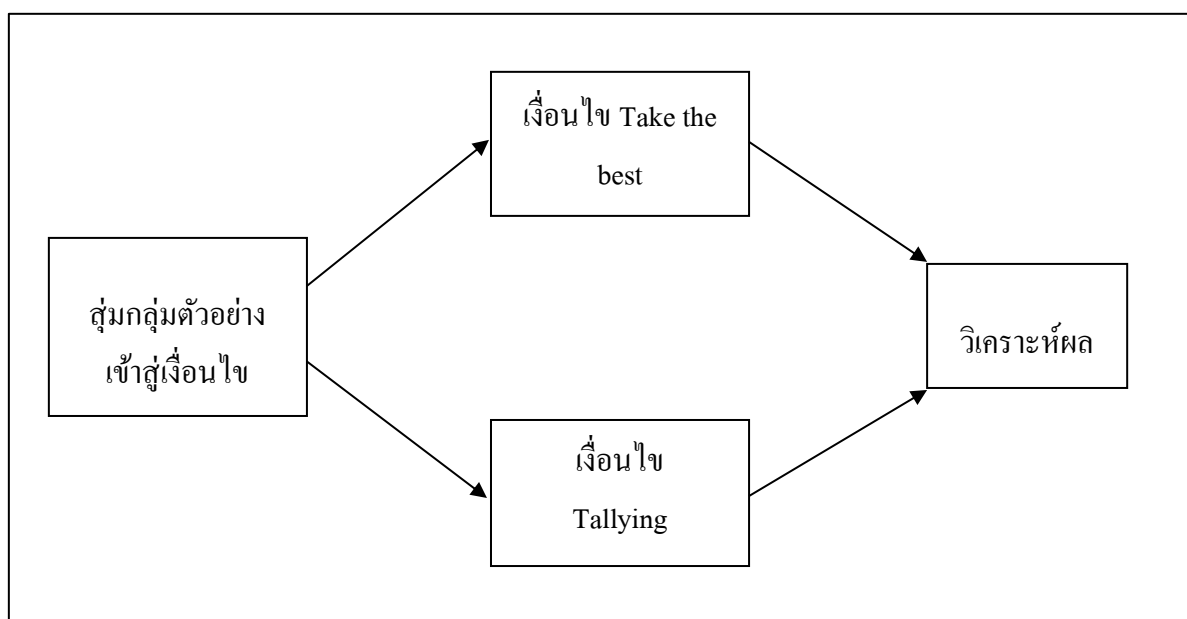
กลุ่มนิสิตผู้วิจัยมีการตรวจสอบความตรงภายนอก (External Validity) ด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) เนื่องจากกลุ่มนิสิตผู้วิจัยมีข้อจำกัดในด้านการหากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรวัยทำงาน โดยมีการเลือกเก็บกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling) จากองค์กรเอกชนและองค์กรรัฐวิสาหกิจที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยสามารถขออนุญาตเข้าไปเก็บแบบสอบถามภายในองค์กรหรือส่งอีเมลไปเก็บข้อมูลกับพนักงานได้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์และความรู้ความสามารถในการคัดเลือกบุคลากร เพื่อยืนยันว่ากลุ่มตัวอย่างสามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้

การออกแบบการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 1: ขั้นพัฒนาเครื่องมือ โปรแกรม



การวิจัยระยะที่ 2: ขั้นเก็บข้อมูล



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการคัดเลือกบุคลากรโดยใช้วิธีสถิติแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น (TTB) และแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน (TT) ที่พัฒนาโดยนิสิตผู้วิจัย ตามการศึกษา ของ Hu และ Wang (2014)

การพัฒนาโปรแกรมการคัดเลือกบุคลากรโดยใช้วิธีสถิติแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น (TTB) และแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน (TT) นี้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เป็นการสำรวจและค้นหาตัวแปรคุณสมบัติที่ใช้ในการคัดเลือกบุคลากร เพื่อนำไปพัฒนาสร้างโปรแกรมทดสอบการใช้วิธีสถิติในแต่ละแบบ โดยเริ่มจากการทบทวนวรรณกรรม และพบว่ามิได้ตัวแปรด้านบุคลิกภาพ และความสามารถ โดย ตัวแปรบุคลิกภาพที่มีการใช้มากที่สุด คือบุคลิกภาพแบบเปิดเผย ชอบพบปะผู้คน ชอบเข้าสังคม และบุคลิกภาพที่มีวินัย รับผิดชอบต่อหน้าที่เนื่องจากบุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง ชอบเข้าสังคมพบปะผู้คนและบุคลิกภาพที่มีวินัยและรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยบุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง ชอบเข้าสังคมพบปะผู้คนจะเป็นในแง่การเป็นผู้นำ ส่วนบุคลิกภาพแบบที่มีวินัยและรับผิดชอบต่อหน้าที่จะเป็นในแง่การมีความรับผิดชอบไม่ออกนอกคู่นอกทาง และทั้งสองบุคลิกภาพมีความเกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน จึงเห็นได้ว่าบุคลิกภาพทั้งสองถือเป็นคุณสมบัติที่ผู้คัดเลือกน่าจะให้ความสำคัญหากผู้สมัครประกอบด้วยบุคลิกภาพที่จะสร้างผลงานให้แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

2. สำหรับ ตัวแปรด้านความสามารถ นิสิตผู้วิจัยได้ทำการสำรวจด้วยแบบสำรวจเกี่ยวกับความสามารถที่องค์กรต้องการจากผู้สมัครงาน ประกอบไปด้วยความสามารถ จำนวน 52 ข้อ ซึ่งความสามารถดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ตาม O*net Abilities Questionnaires ได้แก่

2.1 ความสามารถทางการรู้คิดทางปัญญา (Cognitive Abilities) คือ ความสามารถที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทักษะและความรู้ในการแก้ไขปัญหา จำนวน 21 ข้อ ได้แก่ 1. ความสามารถในการเข้าใจคำพูด (Oral comprehension) 2. ความสามารถในการเข้าใจการเขียน (Written comprehension) 3. ความสามารถด้านการพูด (Oral expression) 4. ความสามารถด้านการเขียน (Written expression) 5. ความถี่ของความคิด (Fluency of ideas) 6. การคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Originality) 7. ความสามารถในการระบุปัญหา (Problem Sensitivity) 8. การให้เหตุผลเชิงนิรนัย (Deductive Reasoning) 9. การให้เหตุผลเชิงอุปนัย (Inductive Reasoning) 10. จัดระเบียบข้อมูล (Information Ordering) 11. ความยืดหยุ่นในการจัดกลุ่ม (Category Flexibility) 12. การให้เหตุผลเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical Reasoning) 13. ความสามารถในการบวกลบคูณหาร (Number Facility) 14. ความสามารถด้านความจำ (Memorization) 15. ความเร็วในการอนุมาน

ข้อมูล (Speed of Closure) 16. ความยืดหยุ่นในการอนุมานข้อมูล (Flexibility of Closure) 17. ความรวดเร็วในการรับรู้ (Perceptual Speed) 18. ความสามารถในการมองเห็น ด้านความสอดคล้องกับร่างกาย (Spatial Orientation) 19. ความสามารถในการมองเห็น ด้านจินตภาพและภาพเคลื่อนไหว (Visualization) 20. การเลือกใส่ใจ (Selective Attention) 21. การจัดสรรเวลา (Time sharing)

2.2 ความสามารถทางการควบคุมร่างกาย (Physical Abilities) คือ ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับพลังกำลัง ความอดทน ความยืดหยุ่น การทรงตัว และการประสานงานกันของร่างกาย จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ 1. ความแข็งแรงชนิดอยู่กับที่ (Static Strength) 2. ความแข็งแรงชนิดพลัง (Explosive Strength) 3. ความแข็งแรงชนิดเคลื่อนที่ (Dynamic Strength) 4. ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อในการทำงาน (Trunk Strength) 5. ความอดทนในการทำงาน (Stamina) 6. ความยืดหยุ่นของร่างกาย (Extent Flexibility) 7. การเคลื่อนไหวอย่างยืดหยุ่น (Dynamic Flexibility) 8. การประสานงานกันของร่างกาย (Gross Body Coordination) 9. ความสมดุลของร่างกาย (Gross Body Equilibrium)

2.3 ความสามารถทางการเคลื่อนไหว (Psychomotor Abilities) คือ ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและควบคุมวัตถุ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ 1. ความคงที่ของแขนและมือ (Arm-Hand Steadiness) 2. ความชำนาญในการทำงานของมือ (Manual Dexterity) 3. ความชำนาญในการทำงานของนิ้วมือ (Finger Dexterity) 4. ความแม่นยำในการควบคุม (Control Precision) 5. การประสานงานของแขนและขา (Multi-limb Coordination) 6. การเลือกตอบสนอง (Response Orientation) 7. การควบคุมอัตราการเคลื่อนไหว (Rate Control) 8. ปฏิกริยาตอบสนอง (Reaction Time) 9. ความเร็วของข้อมือและนิ้วมือ (Wrist-Finger Speed) 10. ความเร็วในการใช้แขนขา (Speed of Limb movement)

2.4 ความสามารถทางการรับสัมผัส (Sensory Abilities) คือ ความสามารถที่มีอิทธิพลต่อการมองเห็น การได้ยิน และการรับรู้การพูด จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ 1. การมองเห็นระยะใกล้ (Near Vision) 2. การมองเห็นระยะไกล (Far Vision) 3. การแยกแยะความแตกต่างของสี (Visual Color Discrimination) 4. การมองเห็นในที่มืด (Night Vision) 5. การมองเห็นสิ่งรอบตัว (Peripheral Vision) 6. ความเข้าใจความใกล้ไกลและความลึกของวัตถุ (Depth Perception) 7. ความไวทางการมองเห็นต่อแสง (Glare Sensitivity) 8. ความไวต่อการได้ยินเสียง (Hearing Sensitivity) 9. ความจดจ่ออยู่กับเสียงใดเสียงหนึ่ง (Auditory Attention) 10. การแยกแยะทิศทางเสียง (Sound Localization) 11. ความเข้าใจการพูด (Speech Recognition) 12. ความชัดเจนในการพูด (Speech Clarity)

การเก็บข้อมูล กลุ่มนิสิตผู้วิจัยจะส่งจดหมายไปที่องค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจต่างๆ เพื่อติดต่อขออนุญาตเก็บข้อมูลกับบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือบุคลากรที่เป็นผู้บังคับบัญชา โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 52 คน ผ่านแบบสำรวจทางออนไลน์และแบบกระดาษ กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนจะต้องให้

ระดับคะแนนความสำคัญของความสามารถแต่ละข้อ ที่มีต่องานที่กลุ่มตัวอย่างทำ ตั้งแต่ 1 คะแนน (ไม่สำคัญเลย) จนถึง 5 คะแนน (สำคัญมากที่สุด) ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวแปลมาจาก The Occupational Information Network (O*net) Abilities Questionnaire โดยความสามารถทั้ง 52 ข้อ เป็นความสามารถขั้นพื้นฐานของอาชีพที่พัฒนาขึ้น โดยประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้ในการแปลแบบสอบถามนี้ มีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 คน ได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามและพบว่าแบบสอบถามมีความตรงความครอบคลุมเนื้อหาตามที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยต้องการศึกษา

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของเครื่องมือแบบสำรวจเกี่ยวกับความสามารถที่องค์กรต้องการจากผู้สมัครงานนี้ กลุ่มนิสิตผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ค่าเฉลี่ยความสำคัญของความสามารถแต่ละตัวต่อการทำงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความสามารถนั้นๆ มากน้อยเพียงใด จึงใช้เกณฑ์การคัดเลือกความสามารถที่ว่า ถ้าหากค่าเฉลี่ยความสำคัญของความสามารถแต่ละตัวต่อการทำงานมีคะแนนเกินครึ่งหนึ่ง คือ เท่ากับหรือมากกว่า 3 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนนจะพิจารณาให้กลุ่มตัวอย่างผ่านเกณฑ์ โดยกลุ่มนิสิตผู้วิจัยจะทำการสุ่ม 3 ความสามารถเพื่อนำไปใช้เป็นตัวแปรคุณสมบัติต่อการวิจัยระยะที่ 2 โดยมีเกณฑ์ในการสุ่ม คือ สุ่มจากความสามารถที่ผ่านเกณฑ์ 3 คะแนนขึ้นไป และค่าเฉลี่ยไม่ใกล้เคียงกันมากเกินไปจนกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างความสามารถทั้ง 3 ตัวนี้ได้ นอกจากนี้ตัวแปรความสามารถที่เลือกจะต้องมีคำนิยามที่บุคคลทั่วไปสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย การรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะรายงาน โดยใช้ค่าสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

การหาตัวแปรคุณสมบัติด้านความสามารถ จะเป็นการเก็บแบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 52 คน แบ่งออกเป็นเพศหญิง 28 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 เพศชาย 24 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 อายุเฉลี่ยทั้งหมด 36 ปี กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดทำงานในตำแหน่งงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างน้อย 1 คน มีกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในตำแหน่งงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 19 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 33 คน โดยประเภทองค์กรที่กลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่ ได้แก่ ธุรกิจการเงิน (14 คน) สินค้าอุตสาหกรรม (8 คน) บริการ (4 คน) เทคโนโลยี (3 คน) สินค้าอุปโภคบริโภค (2 คน) ทรัพยากรและพลังงาน (1 คน) และอื่นๆ (20 คน)

กลุ่มนิสิตผู้วิจัยได้รายงานอายุ เพศ ลักษณะงาน และประเภทองค์กร ในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 1

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ	Baby boomer ช่วงอายุ 52-70 ปี	5	9.43
	Generation X ช่วงอายุ 37-51 ปี	15	28.3
	Generation Y ช่วงอายุ 19-36 ปี	33	62.26
2. เพศ	ชาย	24	46.15
	หญิง	28	53.85
3. ตำแหน่งงาน	กลุ่มตัวอย่างฝ่ายทรัพยากรบุคคล	19	36.54
	ระดับบริหาร	3	5.77
	ระดับอาวุโส	2	3.85
	ระดับคัดเลือก	7	13.46
	ระดับปฏิบัติการ	3	5.77
	ระดับผู้ช่วย	4	7.69
	กลุ่มตัวอย่างผู้บังคับบัญชา	33	63.46
	- หัวหน้าฝ่ายบริหาร (Managing Director)	12	23.07
	ระดับบริหาร	4	7.69
	ระดับจัดการ	7	13.46
	เลขานุการ	1	1.92
	- หัวหน้าฝ่ายบุคลากร (Head Officer)	18	34.62
	ระดับอาวุโส	6	11.54
	ระดับปฏิบัติการ	12	23.08
	- หัวหน้าฝ่ายพิเศษ (Head Specialist)	3	5.77
Talent Acquisition	1	1.92	

	Specialist - Focused Improvement Tools & Techniques	1	1.92
	AVP & MGR (Business Analysis)	1	1.92
4. ประเภทองค์กร	การเงินธนาคาร	14	26.92
	อุตสาหกรรม	8	15.38
	เทคโนโลยีสารสนเทศ	5	9.62
	บริการ	5	9.62
	บริหารจัดการ	5	9.62
	ทรัพยากรบุคคล	4	7.69
	ที่ปรึกษา	3	5.77
	ธุรกิจ/ค้าขาย	3	5.77
	อื่นๆ	5	9.62

ผลการวิจัยระยะที่ 1 ดังที่แสดงในตารางที่ 2 กลุ่มนิสิตผู้วิจัยได้เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญของความสามารถแต่ละตัวต่อการทำงาน 42 อันดับ จากความสามารถทั้งหมด 52 ข้อที่ได้เก็บแบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่าง โดยความสามารถข้อที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามที่กลุ่มนิสิตกำหนดไว้ คือ 3 คะแนนขึ้นไป มีจำนวน 27 ความสามารถ แบ่งออกเป็น

1. ความสามารถทางการรู้คิดทางปัญญา (Cognitive Abilities) จำนวน 20 ข้อ
2. ความสามารถทางการรับสัมผัส (Sensory Abilities) จำนวน 5 ข้อ
3. ความสามารถทางการเคลื่อนไหว (Psychomotor Abilities) จำนวน 2 ข้อ

ส่วนความสามารถทางการควบคุมร่างกาย (Physical Abilities) ทั้งหมดนั้น ไม่มีข้อใดที่มีคะแนนผ่านเกณฑ์

ผลการวิเคราะห์หาตัวแปรคุณสมบัติด้านความสามารถ (Abilities)

จากค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อการทำงานของตัวแปรคุณสมบัติด้านความสามารถทั้ง 52 ข้อในตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อการทำงานของตัวแปรคุณสมบัติด้านความสามารถที่สูงที่สุด คือ ตัวแปร “การจัดสรรเวลา (Time sharing)” เท่ากับ 4.44 และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อการทำงานของตัวแปรคุณสมบัติด้าน

ความสามารถที่ต่ำที่สุด คือ “ความแข็งแรงชนิดพลัง (Explosive Strength)” เท่ากับ 2.13 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .69

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสามารถทางการรู้คิดทางปัญญา (Cognitive Abilities) มากที่สุด กลุ่มนิสิตผู้วิจัยจึงเลือกคุณสมบัติความสามารถในกลุ่มของความสามารถทางการรู้คิดทางปัญญามา 3 ความสามารถ เพื่อนำไปใช้เป็นตัวแปรคุณสมบัติต่อการวิจัยระยะที่ 2 โดยมีเกณฑ์การสุ่มตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น โดย 3 ตัวแปรความสามารถที่เลือกมา ได้แก่ การจัดสรรเวลา (Time sharing) ที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญต่องาน เท่ากับ 4.44 การคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Originality) ที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญต่องาน เท่ากับ 4.13 และความจำ (Memorization) ที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญต่องาน เท่ากับ 3.90 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยตั้งไว้ทั้งหมด คือ ทั้ง 3 ตัวแปรความสามารถมีคะแนนเฉลี่ย 3 คะแนนขึ้นไป แต่ละค่าไม่ใกล้เคียงกันมากเกินไปจนกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถแยกแยะความแตกต่างได้ และมีค่านิยามที่บุคคลทั่วไปสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย โดยได้ปรึกษาเรื่องความตรงเชิงเนื้อหากับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน และได้สำรวจกับกลุ่มตัวอย่างแล้วว่ามีความเข้าใจในความหมายของตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ตรงกันกับค่านิยามของกลุ่มนิสิตผู้วิจัย

สำหรับการสำรวจตัวแปรความสามารถดังกล่าว มีงานวิจัยสนับสนุนผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

งานวิจัยของ Reder (1987) ได้กล่าวถึงกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรหรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าทักษะการจัดสรรเวลาว่า Lane (1980) พบว่า ความแตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อมเพิ่มขึ้นตามอายุที่เพิ่มขึ้นและลดลงตามอายุที่ลดลง ส่วน Damos และ Wickens (1980) ยังพบอีกว่าการจัดสรรเวลา สามารถเรียนรู้ผ่านการฝึกฝนและการฝึกฝนทำให้บุคคลสามารถทำงานใหม่สองอย่างพร้อมกัน

Navon และ Gopher (1979) ก็ยังค้นพบว่าการขยายการฝึกฝนนั้นทำให้บุคคลสามารถประสบความสำเร็จในระดับที่สูงกว่าเดิม ตลอดจนมีผลการปฏิบัติงานที่ดีในทั้งสองงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งก็เป็นไปได้เมื่อมีการฝึกฝนในกระบวนการจัดการทรัพยากรที่มากขึ้น

3. โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการคัดเลือกบุคลากร โดยเป็นการจำลองสถานการณ์ที่มีผู้สมัครงานจำนวน 2 คนคือ นาย ก. และ นาย ข. กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนจะต้องสวมบทบาทเป็นผู้ชี้ขาดในการตัดสินใจว่าจะเลือกรับผู้สมัครคนไหนเข้าทำงานในสายงานที่กลุ่มตัวอย่างรับผิดชอบระหว่าง นาย ก. และ นาย ข.

ทั้งนี้ โปรแกรมมีการแบ่งโปรแกรมเป็น 2 ชุดโปรแกรม ได้แก่ ชุดโปรแกรม “TTB” ซึ่งเป็นชุดโปรแกรมที่วัดว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ทำหน้าที่คัดเลือกบุคลากรมีการตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบพิจารณา

คุณสมบัติเด่นหรือไม่ และชุดโปรแกรม “Tallying” ซึ่งเป็นชุดโปรแกรมที่วัดว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ทำหน้าที่คัดเลือกบุคลากรมีการตัดสินใจโดยใช้วิธีสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกันหรือไม่

รายละเอียดโปรแกรมทั้งสองแบบเป็นดังนี้

ชุดโปรแกรม TTB ประกอบด้วยหน้าต่างตามลำดับ ดังนี้

- 1) หน้าต่างสำหรับกรอกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 2) หน้าต่างอธิบายวิธีการทดลอง : อธิบายว่ากลุ่มตัวอย่างจะได้รับบทบาทเป็นผู้คัดเลือกพนักงานที่จะเข้ามาดำรงตำแหน่งผู้ได้บังคับบัญชาของตน โดยมีผู้สมัครคือ นาย ก.และ นาย ข. กลุ่มตัวอย่างจะเลือกได้เพียงคนใดคนหนึ่งเท่านั้น โดยจะมีคุณสมบัติประกอบการพิจารณาผู้สมัคร 5 คุณสมบัติ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง ชอบเข้าสังคมพบปะผู้คน (Extraversion) บุคลิกภาพที่มีวินัยและรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Conscientiousness) ความสามารถในการจัดสรรเวลา (Time sharing) ความสามารถด้านความจำ (Memorization) และความสามารถในการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Originality) พร้อมแสดงตัวอย่างลักษณะหน้าต่างที่กลุ่มตัวอย่างต้องทำการคัดเลือก รวมทั้งอธิบายว่าหน้าต่างดังกล่าวจะมีทั้งหมด 25 ข้อ (แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างต้องทำการตัดสินใจทั้งหมด 25 ครั้ง) และอธิบายคำที่แสดงว่าผู้สมัครมีคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่ คือ คำว่า Yes หมายถึง ผู้สมัครมีคุณสมบัตินั้น No หมายถึง ผู้สมัครไม่มีคุณสมบัตินั้น เมื่อพิจารณาได้แล้วว่าจะเลือกผู้สมัครคนใด ผู้สมัครสามารถเลือกผู้สมัครคนนั้น (เลือก นาย ก. กดปุ่ม “เลือกนาย ก.” ถ้าเลือกนาย ข. กดปุ่ม “เลือกนาย ข.”) แล้วกดไปหน้าต่างเพื่อทำข้อถัดไป
- 3) หน้าต่างเรียงลำดับ : เป็นหน้าต่างที่จะแสดงคุณสมบัติ 5 คุณสมบัติ โดยให้กลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับความสำคัญจาก ความสำคัญมากที่สุด (อันดับ 1) ถึงความสำคัญน้อยที่สุด (อันดับ 5) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะเรียงลำดับคุณสมบัติซ้ำกันไม่ได้ ทุกคุณสมบัติจะต้องมีลำดับที่แตกต่างกันตั้งแต่ 1-5 มิเช่นนั้นจะกลุ่มตัวอย่างจะกดไปยังหน้าต่างถัดไปไม่ได้
- 4) หน้าต่างเงื่อนไขของการทดลอง : เป็นหน้าต่างที่จะบอกว่ากลุ่มตัวอย่างต้องทำการตัดสินใจในเวลาจำกัด ต้องทำการเลือกผู้สมัครทั้ง 25 ข้อ ภายในเวลา 7 นาที โดยโปรแกรมจะแสดงเวลาในขณะที่กลุ่มตัวอย่างทำการทดสอบ หากทำไม่ทันภายในเวลาที่กำหนดการทดสอบนี้จะถือเป็น โหมะ และหากกลุ่มตัวอย่างพร้อมจะทำการทดสอบแล้ว ให้กดเริ่มทำแบบทดสอบได้

- 5) **หน้าตาการคัดเลือกผู้สมัคร :** ทางด้านซ้ายมือของหน้าตาจะแสดงคุณสมบัติทั้ง 5 คุณสมบัติตั้งแต่คุณสมบัติลำดับ 1 ไปจน คุณสมบัติลำดับ 5 เรียงตามการจัดลำดับของกลุ่มตัวอย่างในหน้าตาเรียงลำดับ ส่วนทางด้านขวามือจะแสดงว่า นาย ก. และนาย ข. มีคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่ (Yes คือ มี หรือ No คือ ไม่มี) ซึ่งตรงส่วนนี้กลุ่มนิสิตผู้วิจัยได้มีการกำหนดรูปแบบการจัดวาง Yes/No อย่างมีเงื่อนไขแบบ TTB ไว้ตามรูปแบบในตารางที่ 3 โดยจะกำหนดให้นาย ข. มีคุณสมบัติที่น่าพึงพอใจมากกว่า นาย ก. เสมอ กล่าวคือ นาย ข. จะมีคุณสมบัติข้อแรก ในขณะที่นาย ก. จะไม่มี หรือหากนาย ข. มีหรือไม่มีคุณสมบัติแรกเหมือนกับ นาย ก. ในคุณสมบัติข้อสอง นาย ข. จะมีคุณสมบัติดังกล่าว ส่วน นาย ก. จะไม่มี คุณสมบัติดังกล่าวในข้อสอง ให้กลุ่มตัวอย่างพิจารณาว่าจะเลือกผู้สมัครคนใดระหว่างนาย ก. และ นาย ข. โดยจะมีทั้งหมด 25 หน้าตาตามจำนวน 25 ข้อ ซึ่งคุณสมบัติทั้ง 5 ทางด้านซ้ายมือจะเรียงลำดับเหมือนกันตามที่กลุ่มตัวอย่างเรียงไว้ เช่นนี้ในทุก 25 ข้อ ทั้งนี้จะมีนาฬิกาจับเวลาหลังอยู่หัวมุมบนขวามือของหน้าตา เพื่อบอกเวลาของกลุ่มตัวอย่างว่าเหลือเวลาเท่าไรในการทำแบบทดสอบ
- 6) **หน้าตาขอบคุณ :** เป็นหน้าตาแสดงความขอบคุณกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเข้าร่วมวิจัยและเป็นการบอกว่าสิ้นสุดการวิจัยแล้ว

ชุดโปรแกรม Tallying ประกอบด้วยหน้าตาตามลำดับ ดังนี้

- 1) หน้าตาสำหรับกรอกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 2) หน้าตาอธิบายวิธีการทดลอง : อธิบายว่ากลุ่มตัวอย่างจะได้รับบทบาทเป็นผู้คัดเลือกพนักงานที่จะเข้ามาดำรงตำแหน่งผู้ได้บังคับบัญชาของตน โดยมีผู้สมัครคือ นาย ก.และ นาย ข. กลุ่มตัวอย่างจะเลือกได้เพียงคนใดคนหนึ่งเท่านั้น โดยจะมีคุณสมบัติประกอบการพิจารณาผู้สมัคร 5 คุณสมบัติ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง ชอบเข้าสังคมพบปะผู้คน (Extraversion) บุคลิกภาพที่มีวินัยและรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Conscientiousness) ความสามารถในการจัดสรรเวลา (Time sharing) ความสามารถด้านความจำ (Memorization) และความสามารถในการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Originality) พร้อมแสดงตัวอย่างลักษณะหน้าตาที่กลุ่มตัวอย่างต้องทำการคัดเลือก รวมทั้งอธิบายว่าหน้าตาดังกล่าวจะมีทั้งหมด 25 ข้อ (แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างต้องทำการตัดสินใจทั้งหมด 25 ครั้ง) และอธิบายคำที่แสดงว่าผู้สมัครมีคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่ คือ คำว่า Yes หมายถึง ผู้สมัครมีคุณสมบัตินั้น No หมายถึง ผู้สมัครไม่มีคุณสมบัตินั้น เมื่อพิจารณาได้แล้วว่าจะ

เลือกผู้สมัครคนใด ผู้สมัครสามารถคัดเลือกผู้สมัครคนนั้น (เลือก นาย ก. กดปุ่ม “เลือกนาย ก.” ถ้าเลือกนาย ข. กดปุ่ม “เลือกนาย ข.”) แล้วกดไปหน้าต่างเพื่อทำข้อถัดไป

- 3) หน้าต่างเงื่อนไขของการทดลอง : เป็นหน้าต่างที่จะบอกว่ากลุ่มตัวอย่างต้องทำการตัดสินใจในเวลาจำกัด ต้องทำการเลือกผู้สมัครทั้ง 25 ข้อ ภายในเวลา 7 นาที โดยโปรแกรมจะแสดงเวลาในขณะที่กลุ่มตัวอย่างทำการทดสอบ หากทำไม่ทันภายในเวลาที่กำหนดการทดสอบนี้จะถือเป็นโมฆะ และหากกลุ่มตัวอย่างพร้อมจะทำการทดสอบแล้ว ให้กดเริ่มทำแบบทดสอบได้
- 4) หน้าต่างการคัดเลือกผู้สมัคร : เป็นหน้าต่างที่จะแสดงคุณสมบัติทั้ง 5 เรียงคุณสมบัติตั้งแต่คุณสมบัติลำดับ 1 ไปจน คุณสมบัติลำดับ 5 อยู่ทางด้านซ้ายมือของหน้าต่าง ส่วนทางด้านขวามือจะแสดงว่านาย ก. และนาย ข. มีคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่ (Yes คือ มี หรือ No คือ ไม่มี) ซึ่งตรงส่วนนี้กลุ่มนิสิตผู้วิจัยได้มีการกำหนดรูปแบบการจัดวาง Yes/No อย่างมีเงื่อนไขแบบ Tallying คือ ในแต่ละข้อจะมีผู้สมัครคนหนึ่งที่มีคุณสมบัติมากกว่าอีกคน ในอัตราส่วน 3 : 2 เสมอ ให้กลุ่มตัวอย่างพิจารณาว่าจะเลือกผู้สมัครคนใดระหว่างนาย ก. และ นาย ข. โดยจะมีทั้งหมด 25 หน้าต่างตามจำนวน 25 ข้อ ซึ่งคุณสมบัติทั้ง 5 ทางด้านซ้ายมือจะเรียงลำดับเหมือนกันตามที่กลุ่มตัวอย่างเรียงไว้เช่นนี้ในทุก 25 ข้อ ทั้งนี้จะมีนาฬิกานับถอยหลังอยู่ห้วงมุมบนขวามือของหน้าต่างเพื่อบอกเวลากลุ่มตัวอย่างว่าเหลือเวลาเท่าไรในการทำแบบทดสอบ
- 5) หน้าต่างขอบคุณ : เป็นหน้าต่างแสดงความขอบคุณกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเข้าร่วมวิจัยและเป็นการบอกว่าสิ้นสุดการวิจัยแล้ว

ระบุข้อมูลของผู้ทำแบบทดสอบ

ชื่อชื่อ
*ชื่อย่อภาษาอังกฤษ 3 ตัวอักษร โดย 2 ตัวแรก เป็น 2 ตัวอักษรแรกของชื่อจริง และ 1 ตัวสุดท้าย เป็นตัวอักษรแรกของนามสกุล
 เช่น Somchai Chatree ชื่อย่อ คือ SOC

เพศ

อายุ

ตำแหน่งงานที่ทำ

ประเภทบริษัท

ภาพที่ 1. แสดงตัวอย่างหน้าต่างสำหรับกรอกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เรียงลำดับความสามารถ

เนื่องจากแต่ละคุณสมบัติแตกต่างกันไปตามดุลยพินิจของท่าน
ในการทดลองนี้ กรุณาพิจารณาและเรียงลำดับความสำคัญของคุณสมบัติทั้ง 5 จากคุณสมบัติที่มีความสำคัญมากที่สุด (อันดับ1) จนถึง คุณสมบัติที่มีความสำคัญน้อยที่สุด (อันดับ5)

คุณสมบัติ	ลำดับ
บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง ชอบเข้าสังคมพบปะผู้คน (Extraversion)	เลือกลำดับ-
บุคลิกภาพที่มีวินัยและรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Conscientiousness)	เลือกลำดับ-
ความสามารถในการจัดสรรเวลา (Time sharing)	เลือกลำดับ-
ความสามารถด้านความจำ (Memorization)	เลือกลำดับ-
ความสามารถในการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Originality)	เลือกลำดับ-
เงื่อนไขการทดลอง	

ภาพที่ 2. แสดงตัวอย่างหน้าต่างเรียงลำดับซึ่งจะปรากฏแก่ในเงื่อนไข TTB

เงื่อนไขของการทดลอง

ต่อไปนี้จะเข้าสู่การคัดเลือกผู้สมัครระหว่าง นาย ก. หรือ นาย ข.
โดยจะมีคุณสมบัติของทั้งสองคนแสดงไว้ ท่านต้องเลือกเพียงคนเดียวเท่านั้น ในแต่ละข้อ
ทั้งหมด 25 ข้อ

ถ้าเริ่มการทดลองแล้วจะไม่สามารถหยุดเวลาหรือย้อนกลับแก้ไขคำตอบได้
โปรดทำให้เสร็จภายในเวลา 7 นาที
ถ้าพร้อมแล้วให้กดปุ่มเริ่มทำการทดสอบได้

เริ่มต้นทำแบบทดสอบ

ภาพที่ 3. แสดงตัวอย่างหน้าต่างเงื่อนไขของการทดลอง

ทดสอบ

Minutes Seconds
07:00
กรุณาทำแบบทดสอบภายในเวลาที่กำหนด

แบบทดสอบข้อที่ 1/25

คุณสมบัติ	นาย ก.	นาย ข.
1: บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง ชอบเข้าสังคมพบปะผู้คน (Extraversion)	No	Yes
2: บุคลิกภาพที่มีวินัยและรับผิดชอบต่อน้ำที่ (Conscientiousness)	Yes	Yes
3: ความสามารถในการจัดสรรเวลา (Time sharing)	No	No
4: ความสามารถด้านความจำ (Memorization)	Yes	Yes
5: ความสามารถในการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Originality)	No	No

เลือกนาย ก. เลือกนาย ข.

ส่ง

ภาพที่ 4. แสดงตัวอย่างหน้าต่างการคัดเลือกผู้สมัคร

ตารางที่ 2

ตารางแสดงแบบแผนการเลือกของฮิวริสติกประเภท *Take the Best*

Cues ที่เรียงลำดับ ตาม cue-weight ที่มากที่สุด	รูปแบบ 1		รูปแบบ 2		รูปแบบ 3	
	นาย ก.	นาย ข.	นาย ก.	นาย ข.	นาย ก.	นาย ข.
cue-weight อันดับ 1	No	Yes	No	No	Yes	Yes
cue-weight อันดับ 2	-	-	No	Yes	No	Yes
cue-weight อันดับ 3	-	-	-	-	-	-
cue-weight อันดับ 4	-	-	-	-	-	-
cue-weight อันดับ 5	-	-	-	-	-	-

การเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มนิสิตผู้วิจัยจะส่งจดหมายไปที่องค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจต่างๆ เพื่อติดต่อขออนุญาตเก็บข้อมูลกับบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือบุคลากรที่เป็นผู้บังคับบัญชา

กลุ่มนิสิตผู้วิจัยเก็บข้อมูลกับบุคลากรในองค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเดิมและกลุ่มตัวอย่างใหม่ เพื่อตรวจสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยส่งโปรแกรมให้บุคลากรทำแบบทดสอบทางออนไลน์เพื่อวัดการใช้ชีวิตสติของผู้คัดเลือกบุคลากร โดยมีวิธีการสุ่มตามสะดวกแล้วจะแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มให้เข้าเงื่อนไขแบบ TTB หรือเงื่อนไขที่ดูการตัดสินใจโดยใช้ชีวิตสติแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น จะต้องกรอกข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป หลังจากนั้นก็จะเข้าสู่หน้าจออธิบายการทดลอง แล้วให้เรียงลำดับความสำคัญของคุณสมบัติ 5 คุณสมบัติ แบ่งเป็นคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพที่ได้มาจากการศึกษา บทความวิจัย และคุณสมบัติด้านความสามารถ 3 ข้อที่ได้มาจากการวิจัยระยะที่ 1 หลังจากนั้นจึงเริ่มทำแบบทดสอบที่มีทั้งหมด 25 ข้อ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มให้เข้าเงื่อนไขแบบ Tallying หรือเงื่อนไขที่ดูการตัดสินใจโดยใช้ชีวิตสติแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน จะมีขั้นตอนเหมือนกัน เพียงแต่ไม่มีขั้นตอนการเรียงลำดับความสำคัญของคุณสมบัติ 5 คุณสมบัติ

การทำแบบทดสอบ 25 ข้อ จะให้กลุ่มตัวอย่างสมมติว่าตัวเองเป็นผู้คัดเลือก ให้เลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาเป็นผู้ได้บังคับบัญชาเพียง 1 คน จาก ผู้สมัคร นาย ก. และ นาย ข. ที่มีการนำเสนอคุณที่แตกต่างกัน

ผลการทำแบบทดสอบของกลุ่มตัวอย่างจะแสดงผลที่เอกสารการแสดงผลในลิงค์ออนไลน์ของกลุ่มนิสิตผู้วิจัยโดยตรง โดยในแต่ละเงื่อนไข กลุ่มนิสิตผู้วิจัยได้กำหนดคำตอบที่ตายตัวไว้แล้วว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้ชีวิตสติแบบเงื่อนไข TTB หรือ Tallying แนวโน้มคำตอบจะต้องเป็นไปตามเฉลย

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับเงื่อนไข TTB กลุ่มนิสิตผู้วิจัยจะสนใจวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างที่เลือก นาย ข. มากกว่า นาย ก. โดยในส่วนของวิเคราะห์ข้อมูลในเงื่อนไข TTB จะพิจารณาจากการตอบของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน จากทั้งหมด 25 ข้อ มีการเลือกนาย ข. 20 ข้อ หรือร้อยละ 80 ขึ้นไป โดยกลุ่มตัวอย่างมีการตัดสินใจเลือกผู้สมัครตามแบบแผน 3 รูปแบบที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยกำหนดไว้ ดังที่แสดงในตารางที่ 3 ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่า นาย ข. มีคุณสมบัติที่น่าพึงพอใจมากกว่าเสมอในทุกๆ ข้อ ทั้งนี้จะมีการสังเกตการเรียงลำดับความสำคัญของคุณสมบัติ 5 คุณสมบัติและคำตอบแต่ละข้อด้วย หากการตอบของกลุ่มตัวอย่างบางคนที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของเงื่อนไขนั้นๆ การตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างคนนั้นจะถูกจัดอยู่ในประเภทไม่สามารถระบุได้ว่าการตัดสินใจแบบใดในการเลือกผู้สมัคร

สำหรับเงื่อนไข Tallying กล่าวคือ กลุ่มนิสิตผู้วิจัยจะสนใจวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างที่เลือกผู้สมัครที่มีจำนวนคุณสมบัติมากกว่าผู้สมัครอีกคนหนึ่ง (กลุ่มตัวอย่างที่เลือกผู้สมัครที่มีจำนวน Yes ที่มากกว่า) โดยใน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลในเงื่อนไขการตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน จะพิจารณาจากคำตอบของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน จากทั้งหมด 25 ข้อ มีการเลือกผู้สมัครตรงตามที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยกำหนดไว้ตั้งแต่ 20 ข้อหรือร้อยละ 80 ขึ้นไป ทั้งนี้ หากการตอบของกลุ่มตัวอย่างบางคนที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของเงื่อนไขนั้นๆ การตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างคนนั้นจะถูกจัดอยู่ในประเภทไม่สามารถระบุได้ว่าใช้การตัดสินใจแบบใดในการเลือกผู้สมัคร

โดยการวิเคราะห์ค่าทางสถิติของการวิจัยระยะที่ 2 จะมีการวิเคราะห์ความเป็นอิสระต่อกันของสองตัวแปร ด้วยการทดสอบค่า Chi-square ว่าระหว่างจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกผู้สมัครได้ตรงกับเกณฑ์ร้อยละ 80 ที่กำหนดไว้ กับ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกผู้สมัครได้ไม่ถึงเกณฑ์ร้อยละ 80 ที่กำหนดไว้ ทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันหรือไม่ ทั้งในเงื่อนไขการตัดสินใจโดยใช้วิธีสถิติแบบพิจารณาคูณสมบัติเด่น และแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาการใช้อิวิริสติกในการคัดเลือกบุคลากรโดยพิจารณาจากคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพและด้านความสามารถมีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นการทดลองการใช้อิวิริสติกในการคัดเลือกบุคลากรโดยพิจารณาจากคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง ชอบเข้าสังคมพบปะผู้คนและบุคลิกภาพที่มีวินัยและรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และคุณสมบัติด้านความสามารถ ได้แก่ การจัดสรรเวลา ความจำ และการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ รวมคุณสมบัติทั้งสิ้น 5 ประการ ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้บังคับบัญชาทั้งหมด 103 คน โดยมีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตามสะดวกเป็น 2 เงื่อนไข ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มให้เข้าเงื่อนไข TTB หรือเงื่อนไขที่ดูการตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นจำนวน 53 คน แบ่งออกเป็นเพศหญิง 31 คน คิดเป็นร้อยละ 58.49 เพศชาย 22 คน คิดเป็นร้อยละ 41.51 และกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มให้เข้าเงื่อนไข Tallying หรือเงื่อนไขที่ดูการตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน จำนวน แบ่งออกเป็นเพศหญิง 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56 เพศชาย 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44 โดยอายุเฉลี่ยทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 37.9 ปี

มีกลุ่มตัวอย่างเงื่อนไข TTB ที่ถูกคัดออกจำนวน 1 คน เหลือ 53 คน และกลุ่มตัวอย่างเงื่อนไขแบบ Tallying ที่ถูกคัดออกจำนวน 2 คน เหลือ 50 คน เนื่องจากเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการตอบคำถามแต่ละข้อของกลุ่มตัวอย่างที่ถูกคัดออกมีระยะเวลาสั้นเกินไปจนอาจจะเป็นข้อมูลที่ไม่มีคุณภาพตามดุลยพินิจของกลุ่มนิสิตผู้วิจัย

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดทำงานในตำแหน่งงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างน้อย 1 คน มีกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในตำแหน่งงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 17 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 38 คน โดยประเภทองค์กรที่กลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่ ได้แก่ ธุรกิจการเงิน (39 คน) สินค้าอุตสาหกรรม (7 คน) บริการ (17 คน) เทคโนโลยี (4 คน) สินค้าอุปโภคบริโภค (5 คน) ทรัพยากรและพลังงาน (5 คน) และอื่นๆ (20 คน)

กลุ่มนิสิตผู้วิจัยได้รายงานและวิเคราะห์ อายุ เพศ ลักษณะงาน และประเภทองค์กร ดังนี้

ตารางที่ 3

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

รายการ		จำนวน	ร้อยละ	
1. จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเข้า เงื่อนไข	การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น	53	51.46	
	การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติ ร่วมกัน	50	48.54	
2. อายุ	Baby boomer ช่วงอายุ 52-70 ปี	16	15.53	
	Generation X ช่วงอายุ 37-51 ปี	34	33.01	
	Generation Y ช่วงอายุ 19-36 ปี	53	51.46	
3. เพศ	ชาย	44	42.72	
	หญิง	59	57.28	
	เงื่อนไข TTB			
	ชาย	22	41.51	
	หญิง	31	58.49	
	เงื่อนไข Tallying			
ชาย	22	44		
หญิง	28	56		
4. ตำแหน่งงาน	กลุ่มตัวอย่างฝ่ายทรัพยากรบุคคล	20	19.42	
	ระดับบริหาร	5	4.85	
	ระดับอาวุโส	2	1.94	
	ระดับคัดเลือก	4	3.88	
	ระดับปฏิบัติการ	7	6.8	
	ระดับผู้ช่วย	2	1.94	
	กลุ่มตัวอย่างผู้บังคับบัญชา	83	80.58	
- หัวหน้าฝ่ายบริหาร (Managing Director)	48	46.6		

	ระดับบริหาร	29	28.2
	ระดับจัดการ	18	17.48
	เลขานุการ	1	0.97
	- หัวหน้าฝ่ายบุคลากร (Head Officer)	25	24.27
	ระดับอาวุโส	5	4.85
	ระดับปฏิบัติการ	20	19.42
	- หัวหน้าฝ่ายพิเศษ (Head Specialist)	10	9.71
	AVP & MGR (Business Analysis)	6	5.83
	Recruitment Consultant	4	3.88
5. ประเภทองค์กร	การเงินธนาคาร	39	37.86
	อุตสาหกรรม	7	6.8
	เทคโนโลยีสารสนเทศ	4	3.88
	บริการ	17	16.5
	บริหารจัดการ	6	5.83
	ทรัพยากร	5	4.85
	สินค้าอุปโภคบริโภค	5	4.85
	อื่นๆ	20	19.42

สำหรับเงื่อนไข TTB นั้น กลุ่มนิสิตผู้วิจัยจะมีการให้กลุ่มตัวอย่างจัดลำดับของคุณสมบัติทั้ง 5 ก่อนที่จะเริ่มกระบวนการตัดสินใจคัดเลือกบุคลากร โดยกลุ่มตัวอย่างจะต้องเรียงลำดับคุณสมบัติจากคุณสมบัตินี้สำคัญต่องานนี้มากที่สุด (ลำดับ 1) ไปยังคุณสมบัตินี้สำคัญต่องานนี้น้อยที่สุด (ลำดับ 5) จากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการคัดเลือก

เมื่อรวบรวมผลข้อมูลการเรียงลำดับคุณสมบัตินี้ของกลุ่มตัวอย่างเงื่อนไข TTB ทั้ง 53 คนแล้ว คุณสมบัตินี้ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จัดลำดับให้อยู่ลำดับที่ 1 หรือเป็นคุณสมบัตินี้ที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำคัญมากที่สุดต่องานนั้นๆ คือ คุณสมบัตินี้ “การคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Originality)” จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 ดังที่ปรากฏไว้ในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ตารางสรุปผลการจัดลำดับที่กลุ่มตัวอย่างเรียงให้เป็นลำดับ 1

อันดับ	คุณสมบัติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ความสามารถคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Originality)	22	41.5
2	ความสามารถด้านความจำ (Memorization)	17	32.1
3	บุคลิกภาพที่มีวินัยและรับผิดชอบต่อน้ำที่ (Conscientiousness)	8	15.1
4	ความสามารถด้านการจัดสรรเวลา (Time sharing)	4	7.5
5	บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง ชอบเข้าสังคมพบปะผู้คน (Extraversion)	2	3.8

ส่วนลำดับความสำคัญเฉลี่ยของบุคลิกภาพและความสามารถที่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คนที่จัดเข้ากลุ่มเงื่อนไข TTB ให้ความสำคัญมากเป็นอันดับ 2 เป็นดังนี้ ตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5

ตารางสรุปผลการจัดลำดับที่กลุ่มตัวอย่างเรียงให้เป็นลำดับ 2

ลำดับ	คุณสมบัติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง ชอบเข้าสังคมพบปะผู้คน (Extraversion)	39	73.6
2	บุคลิกภาพที่มีวินัยและรับผิดชอบต่อน้ำที่ (Conscientiousness)	7	13.2
3	ความสามารถด้านการจัดสรรเวลา (Time sharing)	4	7.5
4	ความสามารถคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Originality)	3	5.7
5	ความสามารถด้านความจำ (Memorization)	0	0

ส่วนกลุ่มตัวอย่างเงื่อนไขแบบการตัดสินใจอิวิริสติคแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน จะไม่มีการให้กลุ่มตัวอย่างจัดเรียงลำดับคุณสมบัติดังนั้นเมื่ออ่านเงื่อนไขการทดลองแล้ว กลุ่มตัวอย่างเงื่อนไขการตัดสินใจอิวิริสติคแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน จึงเข้าสู่กระบวนการคัดเลือกบุคลากร

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้กระบวนการตัดสินใจตรงกับเงื่อนไขที่ตัวเองถูกสุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างในเงื่อนไข TTB ต้อง เลือก นาย ข. มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80 และกลุ่มตัวอย่างในเงื่อนไข Tallying ต้องเลือกผู้สมัครตรงตามคำตอบที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยกำหนดไว้มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ

ตารางที่ 6

ตารางแสดงผลกลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามเกณฑ์การใช้ชีวิตในแต่ละเงื่อนไข

เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง TTB		กลุ่มตัวอย่าง Tallying	
	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
มากกว่าหรือเท่ากับ 80%	38	71.7	28	56.0
น้อยกว่า 80%	15	28.3	22	44.0

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างในเงื่อนไข TTB เลือกนาย ข. มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80 จำนวน 38 คน และ น้อยกว่าร้อยละ 80 จำนวน 15 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างในเงื่อนไข Tallying จำนวน 28 คน น้อยกว่าร้อยละ 80 จำนวน 22 คน

กลุ่มนิสิตได้ทดสอบความเป็นอิสระต่อกันของสองตัวแปร (Test for independence, Contingency table test) คือ ตัวแปรที่ผ่านเกณฑ์และไม่ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80 ด้วย Chi-square test ในทั้งเงื่อนไข TTB และ Tallying โดยมีขั้นตอนการพิสูจน์ดังนี้

ตั้งสมมติฐาน H_0 : จำนวนที่เลือก ไม่แตกต่างกัน; กำหนด $\alpha = 0.05$, $df = 1$, $p = 0.002$

เงื่อนไข TTB

ได้ค่า Chi-square เท่ากับ 9.981 ที่ df เท่ากับ 1 เมื่อนำมาเทียบกับ Critical value ในตาราง Chi-square distribution แล้ว มีค่ามากกว่า 3.84 ดังนั้น ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน H_0 คือ จำนวนที่เลือก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เงื่อนไข Tallying

ได้ค่า Chi-square เท่ากับ 0.72 ที่ df เท่ากับ 1 เมื่อนำมาเทียบกับ Critical value ในตาราง Chi-square distribution แล้ว มีค่าน้อยกว่า 3.84 ดังนั้น เป็นไปตามสมมติฐาน H_0 คือ จำนวนที่เลือกไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 4

อภิปรายผลงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้อิวิริสติกในการคัดเลือกบุคลากร ซึ่งได้ทดลองกับบุคลากรในองค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 155 คน การวิจัยระยะที่ 1 จำนวน 52 คน ส่วนการวิจัยระยะที่ 2 แบ่งเป็นกลุ่มที่ได้รับการสุ่มเข้าเงื่อนไขอิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น จำนวน 53 คน และกลุ่มที่ได้รับการสุ่มเข้าเงื่อนไขอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน จำนวน 50 คน

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายตามสมมติฐาน โดย

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ที่กล่าวว่ามีการตัดสินใจโดยใช้อิวิริสติกประเภทพิจารณาคุณสมบัติเด่นคือ มีแนวโน้มในการตัดสินใจเลือกบุคลากรในโปรแกรม เป็น นาย ข. มากกว่า นาย ก. ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไปซึ่งตรงตามที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยได้กำหนดเงื่อนไขและคำตอบไว้ โดยโปรแกรมจะกำหนดนาย ข. ให้มีคุณสมบัติตามที่กลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับความสำคัญใน โปรแกรมและสมมติฐานเป็นจริงได้เพราะมีการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณสมบัติข้อนั้นจริงจึงจะเลือกนาย ข. อีกทั้งยังสามารถคัดเลือกบุคลากรได้ในเงื่อนไขที่มีการจำกัดระยะเวลาอันสั้น โดยกลุ่มตัวอย่างเงื่อนไข TTB ใช้เวลาในการตัดสินใจแต่ละข้อเฉลี่ยอยู่ที่ 8.68 วินาที

นอกจากนี้กลุ่มนิสิตผู้วิจัยได้ทดสอบความเป็นอิสระต่อกันของสองตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 38 คนที่ผ่านเกณฑ์การเลือก นาย ข. ร้อยละ 80 ขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คนที่มีการเลือก นาย ข. น้อยกว่า ร้อยละ 80 พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ p น้อยกว่าหรือเท่ากับ .05 มีค่า Chi-square เท่ากับ 9.981 และ p value เท่ากับ .002 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกนาย ข. ร้อยละ 80 ขึ้นไปมีการใช้อิวิริสติกประเภทเทคนิคแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นจริงๆ

จากสมมติฐานที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยตั้งไว้ สามารถอภิปรายได้ว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ Hu และ Wang (2014) ที่กล่าวไว้ว่าอิวิริสติกเป็นกระบวนการตัดสินใจรูปแบบหนึ่งที่มักใช้ในการคัดเลือกบุคลากร เนื่องจากเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้อิวิริสติกในการตัดสินใจเลือกระหว่าง นาย ก. และนาย ข. โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ตอบคำถามใน โปรแกรมเป็นไปตามที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยตั้งเงื่อนไขไว้ ซึ่งเงื่อนไขดังกล่าวตั้งอยู่ตามหลักการกระบวนการตัดสินใจอิวิริสติกแบบ การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น ที่งานของ Gigerenzer (2008) กล่าวไว้ว่า เป็นกระบวนการที่จะหาตัวบ่งชี้เพียงตัวเดียวที่สามารถแยกความแตกต่างระหว่างตัวเลือกสองตัวได้อย่างชัดเจนที่สุด หรือก็คือการหาตัวบ่งชี้ที่ให้

ค่าเป็นบวกมากที่สุด และเมื่อหาตัวบ่งชี้ได้แล้ว จึงทำการหยุดค้นหาตัวบ่งชี้อื่นๆ แล้วทำการตัดสินใจเลือก ทั้งนี้กระบวนการเลือกนี้เกิดขึ้นในระยะเวลาที่จำกัดด้วย (Retamero และคณะ, 2008) ที่น่าสนใจคือ ประสิทธิภาพของกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญในการนำอิทธิพลมาใช้ในการตัดสินใจด้วย (Garcia-Retamero และคณะ, 2009) โดยได้ศึกษาทำการทดลองการใช้อิทธิพลในผู้มีประสบการณ์และผู้ไม่มีประสบการณ์ และพบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์นั้นจะทราบว่าข้อมูลที่ใช้ประกอบพิจารณานั้นเกี่ยวข้องกับน้อยเพียงใดแล้วเอามาใช้แค่เพียงจำนวนหนึ่งเท่านั้น กล่าวคือ ถ้ายังมีประสบการณ์ต่องานนั้นมากเท่าไร ก็จะยิ่งนำไปสู่การตัดสินใจที่มาจากสัญชาตญาณซึ่งใกล้เคียงกับการใช้กระบวนการอิทธิพลในการตัดสินใจแต่เนื่องจากกลุ่มนิสิตผู้วิจัยไม่ได้เก็บข้อมูลในส่วนนี้จึงไม่สามารถนำเรื่องระยะเวลาการทำงานที่กลุ่มตัวอย่างสั่งสมประสบการณ์วิเคราะห์และร่วมอภิปรายผลการทดลองได้ อีกหนึ่งปัจจัยที่อาจจะส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างใช้อิทธิพลประเภทเทคนิคแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นในการตัดสินใจ คือ สภาพแวดล้อมในการใช้อิทธิพลประเภทเทคนิคแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น ด้วยอิทธิพลประเภทเทคนิคแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นจะใช้ได้ดีในสภาพแวดล้อมที่ข้อมูลแต่ละตัวทดแทนกันไม่ได้ (Noncompensatory information) หรือ คือ การที่มีตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดเพียงตัวเดียวจากตัวบ่งชี้ทั้งหมด ซึ่งแม้จะนำผลบวกค่าน้ำหนักของตัวบ่งชี้อื่นๆ ก็จะยังน้อยกว่าตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักสูงสุดที่สุด (Gigerenzer, 2004) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าในสภาพแวดล้อมที่เป็นการคัดเลือกพนักงานในโปรแกรมจะเป็นสภาพแวดล้อมที่คุณสมบัติข้อแรกเด่นเสมอ จึงเหมาะกับการใช้อิทธิพลประเภทเทคนิคแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น

แต่ทั้งนี้กลุ่มนิสิตผู้วิจัยก็ตั้งข้อสังเกตของงานวิจัยเงื่อนไข TTB นี้ว่า การที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกนาย ข. อาจยังยืนยันไม่ได้อย่างแน่นอนว่ากลุ่มตัวอย่างคนนั้นมีการใช้การตัดสินใจอิทธิพลแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น หรือไม่ เนื่องจากกลุ่มนิสิตผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อตัวเลือกทั้ง 25 ข้อ พบว่าแต่ละข้อนาย ก. และนาย ข. มีจำนวนคุณสมบัติที่แตกต่างกันหรือก็คือ มีจำนวน Yes แตกต่างกัน บางข้อมีจำนวนเท่ากัน บางข้อนาย ก. มีมากกว่า และบางข้อ นาย ข. มีมากกว่า ซึ่งถ้าพิจารณาตรงจุดนี้แล้ว อาจกล่าวได้ว่าการเลือกนาย ข. ของกลุ่มตัวอย่างบางคนในบางข้อ อาจตัดสินจากการเปรียบเทียบถึงจำนวน Yes ระหว่างนาย ก. และ นาย ข. ซึ่งวิธีการตัดสินใจดังกล่าวไม่ได้เป็นไปตามเงื่อนไข TTB ที่กลุ่มตัวอย่างจะต้องสนใจตัวบ่งชี้เดียวที่สร้างความแตกต่าง ระหว่างสองตัวเลือกได้ (Gigerenzer, 2004; Gigerenzer, 2008) แต่ทั้งนี้หากการเลือก นาย ข. ของกลุ่มตัวอย่าง ในขณะที่หากเปรียบเทียบแล้ว นาย ก. มีจำนวนข้อคุณสมบัติมากกว่า หรือมีจำนวน Yes เยอะกว่า อาจกล่าวได้ว่าในข้อนั้นของคนๆ นั้นใช้กระบวนการตัดสินใจแบบอิทธิพลประเภทเทคนิคแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นที่กลุ่มตัวอย่างที่เลือกผู้สมัครตามตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดเพียงตัวเดียวจากตัวบ่งชี้ทั้งหมด (Gigerenzer, 2004) สิ่งนี้อาจทำให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเลือกใช้ การตัดสินใจอิทธิพลแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นในบางสถานการณ์หรือบางข้อที่เห็นว่าเหมาะสมกับการใช้อิทธิพลซึ่งเป็นกระบวนการคิดการตัดสินใจที่ปรับไปตามสภาพแวดล้อม (Gigerenzer, 2008)

ควบคู่ไปกับการที่ใช้วิธีการตัดสินใจอื่นที่ไม่ใช่ การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น ด้วย จึงอาจกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างก็มีแนวคิดในการคัดเลือกบุคลากรที่เน้นไปในด้านคุณภาพของคุณสมบัติซึ่งสำคัญต่องานนั้นจริงๆมากกว่าเน้นไปในด้านปริมาณ คือเน้นว่าผู้สมัครมีคุณสมบัติเยอะไว้ก่อน โดยบางคุณสมบัติอาจจะไม่สำคัญมากนักต่องาน

ทั้งนี้ทางกลุ่มนิสิตผู้วิจัยเองก็ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่ากลุ่มตัวอย่างในเงื่อนไขจะไม่ใช้วิธีการตัดสินใจแบบใด หากไม่ได้ใช้การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น ขึ้นนอกจากการตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น คืออะไร เนื่องด้วยไม่ได้มีการถามข้อมูลผลป้อนกลับ (Feedback) กับกลุ่มตัวอย่าง และเครื่องมือโปรแกรมที่ไม่ได้ตั้งไว้ละเอียดสำหรับตรวจสอบได้ว่านอกจากการตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นแล้วกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคิดตัดสินใจใดบ้าง

นอกจากนี้การให้กลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับก่อนเริ่มทำแบบทดสอบ อาจจะเป็นการชี้นำให้วิธีการคิดของกลุ่มตัวอย่างเข้าสู่การคิดรูปแบบ การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น เพราะกลุ่มตัวอย่างอาจนึกไปถึงสิ่งที่ตัวเองเรียงลำดับไป จึงคิดแทนว่าตัวเองควรจะตอบตามนั้น ซึ่งเป็นการเอื้อให้ตอบคำถามแบบเงื่อนไข การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น

จากการเรียงลำดับความสำคัญและการทำแบบทดสอบ กลุ่มนิสิตผู้วิจัยค้นพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณสมบัติด้านความสามารถและบุคลิกภาพพอๆกัน ไม่ได้แตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยดูจากการเรียงลำดับคุณสมบัติ ลำดับที่ 1 และลำดับที่ 2 ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้เข้าสู่เงื่อนไข การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น ลำดับที่ 1 กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความสามารถคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Originality) ส่วนลำดับที่ 2 กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง ชอบเข้าสังคม พบปะผู้คน (Extraversion) แม้ว่าจะมีงานวิจัยที่บอกว่าในปัจจุบัน คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพได้ถูกนำมาใช้มากกว่า เนื่องจากสามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้ดีกว่า อย่างไรก็ตามยังมีการวิจัยอื่นๆที่พบว่าทั้งสอง Domain มีความสัมพันธ์กันและมีความตรงในการทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้ จึงมักถูกนำมาใช้ร่วมกัน เพื่อเป็นตัวแปรที่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน (Bobko และคณะ, 1999; Thomas และ Scroggins, 2006) ซึ่ง Bobko และคณะ (1999) รายงานว่า การทำนายความตรงทำได้มากเมื่อมีการผสมผสานระหว่างการวัดบุคลิกภาพและการวัดความสามารถ

ทั้งนี้ ยังมีข้อสังเกตที่น่าสนใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้หรือคุณสมบัติทั้ง 5 ที่อยู่ในงานวิจัย กลุ่มนิสิตผู้วิจัยสังเกตว่า ในการวิจัยระยะที่ 1 ความสามารถที่กลุ่มตัวอย่าง 52 คน ให้คะแนนความสำคัญมากที่สุด คือ การจัดสรรเวลา (Time Sharing) แต่เมื่อให้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาที่ 2 ซึ่งมีทั้งกลุ่มตัวอย่างเดิมและกลุ่มตัวอย่างใหม่เรียงลำดับความสำคัญ คุณสมบัติที่ได้คะแนนมากที่สุดกลับเป็น ความสามารถคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Originality) ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้เพราะกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 1 และการวิจัยระยะที่ 2

มีความแตกต่างกัน มีจำนวนที่แตกต่างกัน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าเฉลี่ยเลขคณิตในการวิจัยระยะที่ 1 เท่ากับ .69 ก็ไม่ได้มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด แต่การทำโปรแกรมแบบทดสอบในการวิจัยระยะที่ 2 เป็นการจับลำดับ ซึ่งเป็นคนละวิธีกัน นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นๆที่แตกต่างกันอีก เช่น ค่านิยมและวัฒนธรรมแต่ละองค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่จะให้ความสำคัญกับข้อคุณสมบัติไม่เหมือนกัน ประเภทขององค์กรมีความหลากหลายมาก การออกแบบข้อคุณสมบัติอาจจะครอบคลุมไม่เพียงพอที่จะเป็นตัวแทนของทั้งองค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งประเภทขององค์กรก็มีความหลากหลายมาก

ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ที่กล่าวว่ามีการตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกันภายในองค์กร คือกล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างเงื่อนไข Tallying ไม่ปรากฏแนวโน้มในการตัดสินใจเลือกบุคลากรในโปรแกรมซึ่งไม่ตรงตามที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่า ถ้ามีการตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน จะต้องเลือกผู้สมัครตามคำตอบที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยกำหนดเฉลี่ยไว้ซึ่งเป็นผู้สมัคร (นาย ก. หรือ นาย ข. คนใดคนหนึ่ง) ที่มีจำนวนคุณสมบัติมากกว่าผู้สมัครอีกคนหนึ่งในอัตราส่วน 3 : 2 มากกว่าร้อยละ 80 หรือ 20 ข้อขึ้นไปจาก 25 ข้อ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามเงื่อนไขดังกล่าวมีจำนวนเพียง 28 คน หรือร้อยละ 56 และกลุ่มตัวอย่างที่เลือกตรงคำตอบที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยตั้งไว้น้อยกว่าร้อยละ 80 หรือน้อยกว่า 20 ข้อ มีจำนวน 22 คน หรือร้อยละ 44 และเมื่อนำมาคิดค่า Chi-square ก็ไม่พบความแตกต่าง ระหว่างกลุ่มที่ตอบตรงตามเงื่อนไขที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยตั้งไว้และกลุ่มที่ตอบไม่ตรงตามเงื่อนไข แม้กลุ่มตัวอย่างจะคัดเลือกบุคลากรได้ภายในเวลาที่กำหนดซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไข โดยกลุ่มตัวอย่างประเภทการตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน ใช้เวลาในการตัดสินใจแต่ละข้อเฉลี่ยอยู่ที่ 7.74 วินาที

ในส่วนของการตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างในเงื่อนไขดังกล่าวบางส่วนตอบคำถามในโปรแกรมได้ตรงตามเงื่อนไขที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยตั้งไว้ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าสภาพแวดล้อมที่เป็นการจำลองสถานการณ์การคัดเลือกบุคลากรในโปรแกรมไม่ใช่เอื้อต่อการใช้การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน เนื่องจากการใช้การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกันจะเหมาะสมในสภาพแวดล้อมที่ข้อมูลทดแทนกันได้ (Gigerenzer, 2004) เพราะมีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่าคุณสมบัติทุกข้อมีความสำคัญเท่ากันหมด หลักการกระบวนการตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน จะคว้าตัวเลือกใดที่มีจำนวนตัวบ่งชี้ที่มีค่าบวกมากกว่ากัน หลังจากค้นหาตัวบ่งชี้ที่มีค่าบวกแล้วจึงตัดสินใจเลือก ด้วยวิธีการนับจำนวนของตัวบ่งชี้ที่พอใจโดยไม่คำนึงถึงว่าจะต้องประเมินค่าน้ำหนัก (Gigerenzer, 2008) จึงอาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างบางส่วนไม่ได้ให้ความสำคัญของคุณสมบัติเท่ากันทุกคุณสมบัติ จึงทำให้เกิดการตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกันขึ้นในเพียงบางส่วนของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น ทั้งนี้กลุ่มนิสิตผู้วิจัยก็ยังไม่สามารถระบุได้ว่าหากไม่ได้ใช้การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกันแล้ว กลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการ

ตัดสินใจในรูปแบบใด เนื่องจากข้อจำกัดของ โปรแกรมที่เป็นเครื่องมือวิจัยซึ่งสามารถวัดได้แค่มีการใช้การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกันหรือไม่ใช้เพียงแค่นั้น และด้วยค่า Chi-square ที่แสดงผลออกมาว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่เป็นไปเงื่อนไขที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยตั้งไว้และกลุ่มที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยตั้งไว้ อาจจะทำให้กลุ่มนิสิตผู้วิจัยไม่สามารถระบุได้ว่ามีการใช้การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกันได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้ กลุ่มนิสิตผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ด้วยการตั้งสัดส่วนจำนวนคุณสมบัติที่มีคนใดคนหนึ่งจะมีคุณสมบัติ 3 ข้อ ส่วนอีกคนจะมีจำนวนคุณสมบัติ 2 ข้อ ซึ่งอัตราส่วน 3 : 2 อาจจะเป็นคู่ใกล้เคียงกันเกินไป จึงไม่อาจเห็นไม่ชัดว่ากลุ่มตัวอย่างมีการตัดสินใจที่คำนึงถึงแค่จำนวนคุณสมบัติจริง จึงทำให้ผล

กลุ่มนิสิตผู้วิจัยสังเกตว่าตัวแปรคุณสมบัติบุคลิกภาพที่มีวินัยและรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นคุณสมบัติที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ ถึงแม้ว่าในข้อนี้ ผู้สมัครจะมีคุณสมบัติน้อยกว่า แต่ถ้ามีคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพที่มีวินัยและรับผิดชอบต่อหน้าที่กลุ่มตัวอย่างก็มักจะเลือกผู้สมัครคนนั้น

บทที่ 5

สรุปผลงานวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้อิทธิพลของการคัดเลือกบุคคลากรแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นและแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน

สมมติฐานงานวิจัย

1. มีแนวโน้มการใช้อิทธิพลประเภทเทคนิคแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นในการตัดสินใจ
2. มีแนวโน้มการใช้อิทธิพลประเภทเทคนิคแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกันในการตัดสินใจ

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสำรวจความสามารถที่องค์กรต้องการในตัวผู้สมัครงานที่แปลมาจาก O*net Abilities Questionnaire จำนวน 52 ข้อ
2. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนามาจากโปรแกรมในการวิจัย ของ Hu และ Wang (2014) สำหรับตอบคำถาม 25 ข้อ เพื่อวัดการใช้อิทธิพลของผู้คัดเลือกบุคคลากร โดยแบ่งโปรแกรมเป็นเงื่อนไข 2 ประเภท ได้แก่ เงื่อนไขการตัดสินใจโดยใช้อิทธิพลแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นและเงื่อนไข การตัดสินใจโดยใช้อิทธิพลแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน

วิธีการเก็บข้อมูล

งานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ระยะการศึกษา โดยจะนำข้อมูลที่ได้รับจากระยะการศึกษาที่ 1 มาใช้เป็นตัวแปรคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพและความสามารถในการวิจัยระยะที่ 2 ส่วนระยะการศึกษาที่ 2 มีการเก็บข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีการจับเวลาตั้งแต่เริ่มทำข้อแรก

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในระหว่างการศึกษาระดับที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติบรรยายเบื้องต้น ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละแล้วนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปใช้เป็นคุณสมบัติของผู้สมัครในการวิจัยระยะที่ 2

ในระหว่างการศึกษาระดับที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติบรรยายเบื้องต้น และการทดสอบความเป็นอิสระต่อกันของตัวแปรสองกลุ่ม ด้วยค่า Chi-square โดยมีเงื่อนไข สำหรับการตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น คือ กลุ่มนิสิตผู้วิจัยวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างที่เลือก นาย ข. มากกว่า นาย ก. มากกว่า หรือเท่ากับ 80% ขึ้นไป โดยสังเกตทั้งการเรียงลำดับความสำคัญของคุณสมบัติ 5 ข้อ และคำตอบแต่ละข้อ

และเงื่อนไข สำหรับการตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน คือ กลุ่มตัวอย่างจะต้องเลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติมากกว่าผู้สมัครอีกคน (ผู้สมัครที่มีจำนวน Yes ที่มากกว่า) มากกว่าหรือเท่ากับ 80% ขึ้นไป โดยสังเกตด้วยว่ากลุ่มตัวอย่างตอบตรงกับเฉลยที่กลุ่มนิสิตผู้วิจัยกำหนดไว้หรือไม่

ผลการวิจัย

พบว่ามีการใช้อิวิริสติกประเภท การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นและการตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน ในการคัดเลือกบุคลากรตามเงื่อนไขที่ตั้งไว้ และพบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นมีแนวโน้มจะใช้อิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นแตกต่างจากผู้ที่ไม่ใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกันนั้น ไม่มีความแตกต่าง

1. พบว่ามีการใช้อิวิริสติกในการคัดเลือกบุคลากรจริงตามเงื่อนไข ทั้งประเภท การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น และการตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน

2. พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเข้าเงื่อนไขแบบ การตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น มีการใช้อิวิริสติกประเภทนั้นจริง โดยดูจากผลของการคัดเลือก นาย ข. และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการแนวโน้มการใช้แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยดูจากผลของค่า Chi-square (9.981)

3. พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเข้าเงื่อนไขแบบการตัดสินใจอิวิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน มีการใช้อิวิริสติกตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยดูจากกลุ่มตัวอย่างนั้นคัดเลือกตามผลที่กำหนดไว้ แต่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการแนวโน้มจะไม่ได้ใช้อิวิริสติกจริงๆ เนื่องจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้ไม่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยดูจากผลของค่า Chi-square (.72)

ข้อจำกัดในงานวิจัย

การศึกษานี้ยังมีข้อจำกัดอยู่มากที่ยังต้องปรับปรุง เพื่อการศึกษาเรื่องนี้ต่อไปในภายภาคหน้า ดังนี้

1. งานวิจัยนี้ไม่สามารถเปรียบเทียบกัน ได้ว่าการใช้อิวิริสติกแบบใดดีกว่ากัน
 2. งานวิจัยนี้ไม่สามารถเปรียบเทียบได้ว่าบุคคลมีการใช้อิวิริสติกประเภทใดมากกว่ากัน
 3. ความเที่ยงในการทำแบบทดสอบ อาจเว้นระยะเวลาแล้วมีการเก็บข้อมูลซ้ำรอบสองกับกลุ่มตัวอย่างคนเดิมเพื่อดูว่าแนวโน้มการตอบมีความเที่ยงหรือไม่
 4. การศึกษานี้ไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างแท้จริงว่าสาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกคืออะไร เพราะแนวโน้มรูปแบบคำตอบและเวลาที่กลุ่มตัวอย่างใช้ทำแบบทดสอบแต่ละข้อยังมีความแตกต่างกันและยังหาแนวโน้มไม่ได้ แม้ว่าผลลัพธ์แล้วคำตอบเฉลี่ยและเวลาเฉลี่ยจะเป็นไปตามสมมติฐานก็ตาม นอกจากนี้ยังไม่สามารถสอบถาม Feedback การทำแบบทดสอบจากกลุ่มตัวอย่างได้ การทดสอบควรมีกลุ่มนิสิตผู้วิจัยได้เข้าไปอธิบายขั้นตอนการทำ และสังเกตตัวแปรแทรกซ้อนต่างๆในการทดลอง
 5. ความตรงภายใน ได้แก่ สถานที่ทดลอง ควรให้ทำในห้องทดลองที่ปราศจากสิ่งรบกวน และต้องเป็นสิ่งแวดล้อมกันทั้งหมด เนื่องจากกลุ่มนิสิตผู้วิจัยไม่สามารถเข้าไปเก็บข้อมูลในองค์กรได้ จึงต้องใช้วิธีการส่งลิ้งค์แบบทดสอบไปทางอีเมลหรือทางสื่อออนไลน์
 6. เนื่องจากการศึกษาระยะที่ 1 มีการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 52 คน แต่ในการศึกษาที่ 2 มีการเก็บข้อมูลจากทั้งกลุ่มตัวอย่างเดิมและกลุ่มตัวอย่างใหม่ จำนวน 103 คน ซึ่งอาจมีผลต่อการผลการทำแบบทดสอบ
 7. การใช้เทคโนโลยีในการทดสอบ เนื่องจากไม่ได้จำกัดช่วงอายุหรือการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ความรู้ความเข้าใจ และความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ของแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน ควรพัฒนาให้กลุ่มตัวอย่างทุกวัยสามารถใช้โปรแกรมได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยการแก้ไขโปรแกรมให้ใช้ง่ายมากขึ้น
 8. ข้อจำกัดของการคัดเลือกบุคลากรซึ่งในบางสถานการณ์อาจใช้อิวิริสติกในการตัดสินใจไม่ได้ เช่น การคัดเลือกบุคลากรที่สำคัญต่อองค์กรที่ต้องใช้การพิจารณาอย่างถี่ถ้วน
7. อิวิริสติกมีความเกี่ยวข้องกับประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการทำงาน ดังนั้นควรเก็บข้อมูลในส่วนหนึ่งของระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรว่าทำงานมากี่ปีแล้ว

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปศึกษาต่อ

กระบวนการเก็บข้อมูลในการวิจัยระยะที่ 1 เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 52 คน ส่วนในการวิจัยระยะที่ 2 จำนวน 103 คน ซึ่งมีทั้งกลุ่มตัวอย่างคนก่อน ร่วมกับกลุ่มตัวอย่างคนใหม่ จึงเสนอให้เก็บกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นสำหรับการศึกษารั้งต่อไป นอกจากจะสามารถตรวจสอบความเที่ยงในการทำแบบทดสอบ ด้วยการเก็บข้อมูลซ้ำสองรอบกับกลุ่มตัวอย่างคนเดิมเพื่อดูว่าแนวโน้มการตอบมีความเที่ยงหรือไม่แล้ว ยังเป็นการขยายการศึกษาออกไปและมีข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทองค์กรมากขึ้น เพื่อคุณแนวโน้มลักษณะคำตอบอีกด้วย

จากการวิจัยระยะที่ 1 พบว่าความสามารถที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความสามารถด้านปัญญา (Cognitive abilities) แต่สำหรับบุคลิกภาพนั้นทางกลุ่มนิสิตผู้วิจัยอ้างอิงมาจากงานวิจัย ดังนั้นควรมีการวัดบุคลิกภาพที่เหมาะสมมาใช้ในการศึกษานี้ หรือศึกษาตัวแปรด้านบุคลิกภาพและความสามารถอื่นๆเพิ่ม เพื่อจะขยายการศึกษาให้ครอบคลุมอาชีพงานต่างๆได้มากขึ้น เป็นการสร้างคุณค่าให้กับแบบทดสอบให้เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการคัดเลือก

จากการวิจัยระยะที่ 2 ในเงื่อนไข TTB พบว่า มีคนที่ใช้อิริสติกในการตัดสินใจแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น แต่ไม่สามารถอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้ การตัดสินใจอิริสติกแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นอย่างแท้จริงหรือไม่ ดังนั้นการทำแบบทดสอบเช่นนี้ควรออกแบบรูปแบบการทดสอบที่สามารถชี้วัดได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้การตัดสินใจแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น แน่นนอนหรือไม่ โดยปรับปรุงจุดอ่อนซึ่งก็คือรูปแบบคำตอบที่กำหนดไว้บางข้อ ไม่ให้สามารถใช้เหตุผล การตัดสินใจอิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน หรือวิธีการอื่นๆมาอธิบายได้ และควรจะสอบถาม Feedback จากกลุ่มตัวอย่างหลังจากทำแบบทดสอบเสร็จ นอกจากนี้ความตรงภายใน ได้แก่ สถานที่ทดลอง ควรให้ทำในห้องทดลองที่ปราศจากสิ่งรบกวน และต้องเป็นสิ่งแวดล้อมกันทั้งหมด

สำหรับคุณสมบัติทั้ง 5 คุณสมบัติ นั้น ควรนำไปศึกษาต่อในความเกี่ยวข้องระหว่างความสามารถหรือบุคลิกภาพดังกล่าวกับประสิทธิภาพในการทำงานหรือกับตัวแปรอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่าคุณสมบัติทั้ง 5 คุณสมบัติมีความสำคัญต่องานอย่างแท้จริง

ส่วนในเงื่อนไข Tallying การไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เข้าเกณฑ์และไม่เข้าเกณฑ์ อาจจะมาจากการตั้งสัดส่วนจำนวนคุณสมบัติระหว่างผู้สมัครนาย ก. และ นาย ข. ที่อยู่ที่ 3 : 2 ซึ่งจำนวนอาจจะใกล้เคียงกันเกินไป และมีแค่สัดส่วนเดียว ดังนั้นหากเพิ่มสัดส่วนเป็น 4 : 1 หรือเพิ่มข้อคุณสมบัติให้มากขึ้น เช่น 7 หรือ 9 คุณสมบัติ ที่จะทำให้ได้สัดส่วนที่หลากหลายขึ้น น่าจะทำให้เห็นได้ว่าการตัดสินใจอิริสติกแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกันหรือไม่

จากงานวิจัยของ Hu และ Wang (2014) ที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษานี้ มีการทดสอบอิทธิพลถึง 4 ประเภท ได้แก่ การตัดสินใจอิทธิพลแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น MR LE FR ดังนั้นการศึกษาเพียง 2 ประเภทอาจยังไม่เพียงพอ การศึกษาในอนาคต ควรมีการศึกษาอิทธิพลกับการตัดสินใจประเภทอื่นๆ ทั้ง เรื่องการออกแบบรูปแบบการทดลองและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนเพื่อพัฒนาเครื่องมือให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

สุดท้ายนี้ แม้การตัดสินใจที่รวดเร็วและใช้ข้อมูลเพียงบางส่วน จะสามารถนำมาซึ่งโอกาสที่มากกว่า ในการได้ตัวบุคลากรที่เหมาะสมก่อนองค์กรอื่น แต่การตัดสินใจที่สำคัญในบางสถานการณ์ก็ควรจะใช้เวลา และข้อมูลที่เหมาะสมในการพิจารณาตัดสินใจ เช่น การคัดเลือกผู้บริหาร เป็นต้น ดังนั้นจึงควรมีการศึกษา การเปรียบเทียบประสิทธิภาพและผลในการคัดเลือกบุคลากร ระหว่างการตัดสินใจแบบอิทธิพลที่ใช้ข้อมูล เพียงบางส่วนในระยะเวลาที่จำกัดกับการตัดสินใจแบบอื่นที่ต้องใช้ข้อมูลทั้งหมดและใช้เวลานานในการตัดสินใจ และควรมีการศึกษาว่าการใช้อิทธิพลในการคัดเลือกบุคลากรในขั้นตอนใดจึงจะมีความเหมาะสม และใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ขั้นตอนการคัดกรองใบสมัคร ขั้นตอนการสัมภาษณ์รอบแรก เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ต่อ

จากผลการวิจัย กลุ่มนิสิตผู้วิจัยได้แบ่งการประยุกต์ใช้ออกเป็น 2 บริบท คือ

สำหรับองค์กรและบุคลากรในองค์กร

หากองค์กรมีการจัดอบรมให้บุคลากรเรียนรู้วิธีการใช้เทคนิคการตัดสินใจแบบอิทธิพล ควบคู่ไปกับการเรียนรู้คุณสมบัติที่องค์กรพึงประสงค์ในหน้าที่การทำงานซึ่งยึดตามหลักวิสัยทัศน์ขององค์กร บุคคลที่มี หน้าที่คัดเลือกบุคลากรจะสามารถสร้างเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสมกับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งพนักงานที่เหมาะสมที่สุด ตรงตามความต้องการขององค์กรทั้งด้านค่านิยม และนโยบาย และยังประหยัดทรัพยากรและเวลาด้วย

สำหรับโปรแกรมในการทดสอบการเกิดอิทธิพล ในบริบทของการคัดเลือกบุคลากรกลุ่มนิสิต ผู้วิจัยคิดว่าหากมีการพัฒนาโปรแกรมดังกล่าวให้เสถียรมากขึ้น จะช่วยให้องค์กรสามารถนำโปรแกรม ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ทดสอบประสิทธิภาพการตัดสินใจรูปแบบอิทธิพลในการคัดเลือกบุคลากรของผู้ที่มี หน้าที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกบุคลากรได้ และยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้หลายบริบทที่เกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจเลือกแบบปรนัยที่ไม่ใช่การคัดเลือกบุคลากร เช่น บริบทการสืบสวน การลงทุนและการทำ ธุรกิจ การเลือกคณะของนักเรียน ฯลฯ

สำหรับบุคคลที่จะมาสมัครงาน

การได้รู้ว่ามี การใช้การตัดสินใจแบบอิทธิพลในการสมัครงาน จะทำให้บุคคลสามารถเตรียมความพร้อม และรู้ว่าควรจะนำเสนอคุณสมบัติของตนเองด้านใดและแบบใด เพราะหากผู้คัดเลือกใช้การตัดสินใจ อิทธิพลแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่น บุคคลที่จะมาสมัครงานก็สามารถศึกษาได้ก่อนว่าคุณสมบัติใดที่สำคัญ

ในการทำงานนั้น แล้วจึงนำเสนอคุณสมบัตินั้นให้โดดเด่นเป็นพิเศษแก่ผู้คัดเลือก ส่วนผู้คัดเลือกที่ใช้การตัดสินใจอิวิริสติคแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน บุคคลที่จะมาสมัครงานก็จะต้องนำเสนอบุคลิกภาพ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ ให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้คัดเลือกเห็นว่าตัวเองมีคุณสมบัติรอบด้านเหมาะสมแก่การทำงานให้องค์กร ทั้งนี้ การนำเสนอตัวเองควรคำนึงถึงทั้งคุณภาพและปริมาณของคุณสมบัติที่ดีที่สุด คือการประยุกต์ใช้ทั้งการตัดสินใจอิวิริสติคแบบพิจารณาคุณสมบัติเด่นและแบบพิจารณาจำนวนคุณสมบัติร่วมกัน เข้าด้วยกัน

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

ชูชัย สมितिไกร. (2556). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Allport, G. W. (1961). Pattern and growth in personality.

Anonymous, (n.d.). Abilities — Cognitive Abilities. Retrieved from <https://www.onetonline.org/find/descriptor/browse/Abilities/1.A.1/>

Bartram, D. (2005). The Great Eight competencies: a criterion-centric approach to validation. *Journal of applied psychology, 90*(6), 1185.

Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis. *Personnel psychology, 44*(1), 1-26.

Bobko, P., Roth, P. L., & Potosky, D. (1999). Derivation and implications of a meta-analytic matrix incorporating cognitive ability, alternative predictors, and job performance. *Personnel Psychology, 52*, 561-589.

Caspi A, Elder GH, Bem DJ. (1988), Moving away from the world: Life-course patterns of shy children. *Developmental Psychology, 24*, 824-831,

Costa, E T., Jr., & McCrae, R. R. (1988). From catalog to classification: Murray's needs and the five factor model. *Journal of Personality and Social Psychology, 55*, 258-265.

Costa, P. T. Jr. and McCrae, R. R. (1992a). The Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) Professional Manual, Psychological Assessment Resources, Odessa, FL.

Czerlinski, J., Gigerenzer, G., & Goldstein, D. G. (1999). How good are simple heuristics?. In *Simple heuristics that make us smart* (pp. 97-118). Oxford University Press.

Damos, D. L., & Wickens, C. D. (1980). The identification and transfer of time sharing skills. *Acta Psychologica, 46*(1), 15-39.

Dudley, N. M., Orvis, K. A., Lebiecki, J. E., & Cortina, J. M. (2006). A meta-analytic investigation of conscientiousness in the prediction of job performance: examining the intercorrelations and the incremental validity of narrow traits. *Journal of Applied Psychology, 91*(1), 40.

Garcia-Retamero, R., & Dhami, M. K. (2009). Take-the-best in expert-novice decision strategies for residential burglary. *Psychonomic Bulletin & Review, 16*(1), 163-169.

- Gottfredson, L. S. (1997). Mainstream science on intelligence: An editorial with 52 signatories, history, and bibliography. *Intelligence*, 24(1), 13-23.
- Gigerenzer, G., & Goldstein, D. G. (1996). Reasoning the fast and frugal way: models of bounded rationality. *Psychological review*, 103(4), 650.
- Gigerenzer, G. (2004). Fast and Frugal Heuristics: The Tools of Bounded Rationality. *Blackwell Handbook of Judgment and Decision Making* (pp. 62-88).
- Gigerenzer, G. (2008). Why heuristics work. *Perspectives on psychological science*, 3(1), 20-29.
- Gigerenzer, G., & Gaissmaier, W. (2011). Heuristic decision making. *Annual review of psychology*, 62, 451- 482.
- Goldberg, L. R. (1990). An alternative" description of personality": the big-five factor structure. *Journal of personality and social psychology*, 59(6), 1216.
- Goldstein, D. G., & Gigerenzer, G. (2002). Models of ecological rationality: the recognition heuristic. *Psychological review*, 109(1), 75.
- Hoffrage, U., Garcia-Retamero, R. & Czienskowski, U. (2008). Compound Cue Processing in Linearly and Nonlinearly Separable Environments. *Psychological Record*, 58(2), 301-314.
- Hogan, J., & Holland, B. (2003). Using theory to evaluate personality and job-performance relations: a socioanalytic perspective. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 100.
- Hough, L. M., & Oswald, F. L. (2000). Personnel selection: Looking toward the future--Remembering the past. *Annual review of psychology*, 51(1), 631-664.
- Hu, Z., & Wang, X. T. (2014). Trust or not: Heuristics for making trust-based choices in HR management. *Journal of Business Research*, 67(8), 1710-1716.
- Kahneman, D., & Frederick, S. (2005). A model of heuristic judgment. *The Cambridge handbook of thinking and reasoning*, 267-293.
- Kyonka, E. G., & Church, R. M. (2005). Empirical tests of "Take-the-Best" with non-human subjects. *Behavioural processes*, 69(2), 133-135.
- Lado, A. A., & Wilson, M. C. (1994). Human resource systems and sustained competitive advantage: A competency-based perspective. *Academy of management review*, 19(4), 699-727.
- McCrae, R. R., & John, O. P. (1992). An introduction to the five-factor model and its applications. *Journal of personality*, 60(2), 175-215.
- McCrae, R. R., & Costa Jr, P. T. (1997). Personality trait structure as a human universal. *American psychologist*, 52(5), 509.

- Neuman, G. A., Wagner, S. H., & Christiansen, N. D. (1999). The relationship between work-team personality composition and the job performance of teams. *Group & Organization Management*, 24(1), 28-45
- Petrescu, M., Burtăverde, V., Mihăilă, T., & Mihaela, A. (2015). Situational Judgments Tests—A Fact in Call Center Personnel Selection.Pilot Study. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 187, 762-766.
- Pulver, A., Allik, J., Pulkkinen, L., & Härmäläinen, M. (1995). A Big Five personality inventory in two non-Indo-European languages. *European Journal of Personality*, 9(2), 109-124.
- Reder, L. M. (1987). Strategy selection in question answering. *Cognitive psychology*, 19(1), 90-138.
- Salgado, J. F. (1997). The Five Factor Model of personality and job performance in the European Community. *Journal of Applied psychology*, 82(1), 30-43.
- Schmidt, F. L., & Hunter, J. E. (1998). The validity and utility of selection methods in personnel psychology: Practical and theoretical implications of 85 years of research findings. *Psychological bulletin*, 124(2), 262.
- Schmitt, N., Rogers, W., Chan, D., Sheppard, L., & Jennings D. (1997). Adverse impact and predictor efficiency of various predictor combinations. *Journal of Applied Psychology*, 82, (5), 719-730.
- Simon, H. A. (1956). Rational choice and the structure of the environment. *Psychological review*, 63(2), 129.
- Stanciu, S. (2001). Managementul reurselor umane [Human resources management]. Bucuresti: Polirom,
- Thomas, S. L., & Scroggins, W. A. (2006). Psychological testing in personnel selection: Contemporary issues in cognitive ability and personality testing. *Journal of Business Inquiry*, 5, 28-38.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *science*, 185(4157), 1124-1131.
- Viswesvaran, C., Ones, D. S., & Hough, L. M. (2001). Do impression management scales in personality inventories predict managerial job performance ratings?. *International journal of selection and assessment*, 9(4), 277-289.

ภาคผนวก

ตารางแสดงผล การเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญของความสามารถแต่ละตัวต่อการทำงาน

ลำดับ	ความสามารถ	ค่าเฉลี่ยความสำคัญ ของความสามารถแต่ละตัว ต่อการทำงาน
1	การจัดสรรเวลา (Time sharing)	4.44
2	ความสามารถด้านการพูด (Oral expression)	4.38
3	ความสามารถในการเข้าใจคำพูด (Oral comprehension) ความเข้าใจการพูด (Speech Recognition) ความชัดเจนในการพูด (Speech Clarity)	4.37
4	ความสามารถในการระบุปัญหา (Problem Sensitivity)	4.33
5	จัดระเบียบข้อมูล (Information Ordering)	4.17
6	ความสามารถในการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Originality)	4.13
7	ความสามารถในการเข้าใจการเขียน (Written comprehension)	4.12
8	ความสามารถด้านการเขียน (Written expression)	4.10
9	การเลือกใส่ใจ (Selective Attention)	4.08
10	ความสามารถด้านความจำ (Memorization)	3.9
11	การให้เหตุผลเชิงนิรนัย (Deductive Reasoning) การให้เหตุผลเชิงอุปนัย (Inductive Reasoning)	3.85
12	ความถี่ของความคิด (Fluency of ideas)	3.71
13	ความรวดเร็วในการรับรู้ (Perceptual Speed)	3.63
14	ความเร็วในการอนุมานข้อมูล (Speed of Closure)	3.44
15	ความยืดหยุ่นในการจัดกลุ่ม (Category Flexibility)	3.38
16	ความยืดหยุ่นในการอนุมานข้อมูล (Flexibility of Closure)	3.37
17	ความสามารถในการบวกลบคูณหาร (Number Facility)	3.33
18	การแยกแยะความแตกต่างของสี (Visual Color Discrimination)	3.21
19	ความสามารถในการมองเห็น ด้านความสอดคล้องกับร่างกาย	3.13

ลำดับ	ความสามารถ	ค่าเฉลี่ยความสำคัญ ของความสามารถแต่ละตัว ต่อการทำงาน
	(Spatial Orientation)	
20	การมองเห็นระยะใกล้ (Near Vision)	3.08
21	การให้เหตุผลเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical Reasoning)	3.04
22	ปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Time)	3.02
23	ความคงที่ของแขนและมือ (Arm-Hand Steadiness)	3.00
	การมองเห็นระยะไกล (Far Vision)	
24	ความชำนาญในการทำงานของมือ (Manual Dexterity)	2.98
25	ความจดจ่ออยู่กับเสียงใดเสียงหนึ่ง (Auditory Attention)	2.96
26	ความสามารถในการมองเห็น ด้านจินตภาพและ ภาพเคลื่อนไหว (Visualization)	2.92
27	ความชำนาญในการทำงานของนิ้วมือ (Finger Dexterity)	2.90
	การเลือกตอบสนอง (Response Orientation)	
28	ความแม่นยำในการควบคุม (Control Precision)	2.87
29	ความอึดในการทำงาน (Stamina)	2.83
30	ความไวต่อการได้ยินเสียง (Hearing Sensitivity)	2.79
31	การมองเห็นสิ่งรอบตัว (Peripheral Vision)	2.77
	การแยกแยะทิศทางเสียง (Sound Localization)	
32	ความสมดุลของร่างกาย (Gross Body Equilibrium)	2.71
33	การควบคุมอัตราการเคลื่อนไหว (Rate Control)	2.67
	ความเร็วในการใช้แขนขา (Speed of Limb movement)	
34	ความเข้าใจความใกล้ไกลและความลึกของวัตถุ (Depth Perception)	2.63
35	การประสานงานกันของร่างกาย (Gross Body Coordination)	2.60
36	การประสานงานของแขนและขา (Multi-limb Coordination)	2.56
37	ความแข็งแรงชนิดอยู่กับที่ (Static Strength)	2.50
38	ความเร็วของข้อมือและนิ้วมือ (Wrist-Finger Speed)	2.48
39	ความยืดหยุ่นของร่างกาย (Extent Flexibility)	2.38
	ความไวทางการมองเห็นต่อแสง (Glare Sensitivity)	

ลำดับ	ความสามารถ	ค่าเฉลี่ยความสำคัญ ของความสามารถแต่ละตัว ต่อการทำงาน
40	ความแข็งแรงชนิดเคลื่อนที่ (Dynamic Strength)	2.37
41	ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อในการทำงาน (Trunk Strength) การเคลื่อนไหวอย่างยืดหยุ่น (Dynamic Flexibility) การมองเห็นในที่มืด (Night Vision)	2.33
42	ความแข็งแรงชนิดพลัง (Explosive Strength)	2.13

ประวัติผู้เขียนโครงการทางจิตวิทยา

นางสาวชยาภรณ์ รุ่งวัฒนไพบูลย์ เกิดเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2536 เป็นนิสิตคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รุ่น 11 เอกจิตวิทยา โทนิเทศสนใจจิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive psychology) และจิตวิทยาสังคม (Social psychology) หัวข้อด้านจิตวิทยาที่สนใจเป็นพิเศษ พัฒนาการการรู้คิดในสภาพแวดล้อมและสังคมที่เหมาะสมสามารถติดต่อผู้วิจัยที่ E-mail: pigletbeau@gmail.com

นางสาวปณดา เหล่าชนถาวร เกิดเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2537 เป็นนิสิตคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รุ่น 11 มีความสนใจในจิตวิทยาการปรึกษา จิตวิทยาปัญญา และจิตวิทยาสังคม สามารถติดต่อผู้วิจัยที่ E-mail: panadafa0402@gmail.com

นางสาวศิริดา สุคนธปฏิภาค เกิดเมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2536 เป็นนิสิตคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รุ่น 11 มีความสนใจจิตวิทยา ทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร และมีประสบการณ์ทำงานด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร ณ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ในฝ่าย HR Corporate สามารถติดต่อผู้วิจัยที่ E-mail : sirada.sukon@gmail.com