

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคัดเลือกบุคลากร (personnel selection) เป็นกระบวนการเลือกสรรบุคคลเพื่อให้ได้ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่มีอยู่ภายในองค์การ ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกบุคลากรนั้นเป็นส่วนหนึ่งในหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบุคคล (Mathis & Jackson, 1988) ทั้งนี้องค์การทุกแห่งย่อมคาดหวังที่จะได้คนดีที่มีฝีมือเข้ามาทำงานเพื่อสร้างประโยชน์และความก้าวหน้าให้แก่องค์การ เนื่องจากความก้าวหน้าขององค์การนั้นขึ้นอยู่กับปริมาณและคุณภาพของบุคลากรที่มีอยู่ในองค์การนั้นเป็นสำคัญ (ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และประสาน หอมพูล, 2538) โดยทั่วไปแล้ว การคัดเลือกบุคลากรจะกระทำภายใต้หลักการที่ว่า "put the right man on the right job" หรือ การบรรจุคนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เหตุที่ต้องเลือกคนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานก็เนื่องจากว่า หากบุคคลมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณสมบัติต่าง ๆ ที่ควรจะมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานนั้น ก็จะทำให้เขาสามารถเรียนรู้งานได้เร็ว มีความพึงพอใจในการทำงาน มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน และยิ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายขององค์การในการจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานใหม่ได้อีกด้วย นอกจากนี้การคัดเลือกบุคลากรยังต้องคำนึงถึงความสะอาด รวดเร็ว ประหยัด ได้มาตรฐานถูกหลักวิชาการ และเป็นไปตามระบบคุณธรรม (วิลาศ สิงหวิสัย, 2534)

การประเมินและการคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้ได้บุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ฝ่ายบุคคลหรือผู้สรรหาและคัดเลือกบุคลากรจะต้องอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับคำบรรยายลักษณะงาน (job description) คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งงาน (job specification) และข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้สมัครงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างคุณสมบัติในตัวผู้สมัครงานกับคุณสมบัติที่ต้องการในตำแหน่งงานนั้น ๆ มากที่สุด (ธงชัย สันติวงษ์, 2539) ผู้สมัครงานแต่ละคนต่างก็มีคุณสมบัติต่าง ๆ กันออกไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเพศ อายุ ประวัติการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ศาสนา สถานภาพการสมรส บุคลิกภาพ

และอื่น ๆ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้รวมเรียกว่า “คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้สมัครงาน (personal characteristics of candidates)” (พรรณราย ทวีพระประภา, 2529) คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้สมัครงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Barr & Hitt, 1986; Hitt & Barr, 1989)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (job-relevant factors) หมายถึง คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้สมัครงานที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานโดยตรง สามารถเป็นตัวบ่งชี้ว่าบุคคลนั้นมีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถและความเหมาะสมกับตำแหน่งงานหรือไม่ และสามารถนำไปทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในอนาคตได้ คุณสมบัตินี้ได้แก่ คุณวุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ฯลฯ (เช่น Hitt & Barr, 1989; Singer, Singer & Bruhns, 1991) ส่วนปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (job-irrelevant factors) หมายถึง คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้สมัครงานที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานโดยตรง ไม่สามารถนำไปทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในอนาคตได้ และไม่ใช่อะไรที่สำคัญที่ต้องนำมาใช้ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากร แต่ก็มักจะก่อให้เกิดอคติในการตัดสินใจ การเลือกที่รักมักที่ชังหรือการไม่ให้โอกาสอย่างเท่าเทียมกันอยู่เสมอในการคัดเลือกบุคลากร โดยเฉพาะคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับลักษณะภายนอกของบุคคล ซึ่งได้แก่ รูปร่างหน้าตา หรือความน่าดึงดูดใจทางกายภาพของผู้สมัครงาน (เช่น Cann, Siegfried & Pearce, 1981; Dipboye, Arvey & Terpstra, 1977) และคุณสมบัติที่เป็นลักษณะเฉพาะกลุ่ม (stereotype) ซึ่งได้แก่ อายุ และเพศของผู้สมัครงาน (เช่น Haefner, 1977; Hitt & Barr, 1989; Rosen & Jerdee, 1974a, 19974b; Terborg & Igen, 1975)

การนำคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้สมัครงานมาใช้ในการตัดสินใจคัดเลือกบุคลากร ฝ่ายบุคคลจะต้องมีความรอบคอบและระมัดระวังอย่างมาก โดยเฉพาะการนำคุณสมบัติส่วนบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานมาใช้ในการคัดเลือกบุคลากรจะต้องพยายามลดอคติ การเลือกที่รักมักที่ชังหรือการไม่ให้โอกาสอย่างเท่าเทียมกันที่อาจเกิดขึ้นให้เหลือน้อยที่สุด มิฉะนั้นจะทำให้การคัดเลือกบุคลากรไม่เป็นไปตามระบบคุณธรรมและความยุติธรรม ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในสายตาของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร นอกจากนี้ อาจกลายเป็นการกีดกันคนที่มีความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมที่แท้จริงกับตำแหน่งงาน ทำให้มีโอกาสน้อยลงที่จะถูกคัดเลือกเข้ามาทำงานให้กับองค์กร

ด้วยเหตุนี้ในหลายประเทศจึงได้มีการบัญญัติกฎหมายต่าง ๆ ขึ้นมา เพื่อป้องกันการเกิดอคติ การเลือกที่รักมักที่ชังหรือการไม่ให้โอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการคัดเลือก

บุคลากร ตัวอย่างเช่น กฎหมายในประเทศสหรัฐอเมริกาได้กำหนดว่าคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้สมัครงาน อันได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา สีผิว ลัทธิความเชื่อ และสัญชาติ เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งจะต้องไม่นำมาใช้ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร และการตัดสินใจในการประเมินผลบุคลากร (Barr & Hitt, 1986) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยต่าง ๆ ในระยะที่ผ่านมาพบว่าการคัดเลือกบุคลากรยังคงมีอคติและการเลือกที่รักมักที่ชังปรากฏให้เห็นอยู่ สำหรับในประเทศไทยนั้น ยังมีได้ให้ความสนใจกับกฎหมายห้ามการเลือกที่รักมักที่ชังมากเท่าที่ควร จึงทำให้นายจ้างมีสิทธิหรือโอกาสเต็มที่ในการที่จะคัดเลือกบุคคลหรือเลือกจ้างบุคคลใดเข้าทำงานอย่างไรก็ได้ตามความเหมาะสมหรือตามความพอใจ (วิจิตรา วิเชียรชม, 2540) และยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาดังผลกระทบของคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้สมัครงานต่อการคัดเลือกบุคลากร จึงไม่มีข้อมูลพอที่จะยืนยันได้ว่า องค์การในประเทศไทยมีการเลือกที่รักมักที่ชังในการคัดเลือกบุคลากร และไม่ทราบว่าคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้สมัครงานมีอิทธิพลต่อการคัดเลือกบุคลากรอย่างไร

งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาอิทธิพลของคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้สมัครงาน ทั้งในส่วน ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลต่อการตัดสินใจคัดเลือกบุคลากรใน ตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางขององค์การ เหตุที่ทำการศึกษากับตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง เนื่องจากผู้บริหารระดับกลางเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล และการใช้ ทรัพยากรด้านอื่น ๆ ขององค์การ (วิระวัฒน์ ปิ่นนิตามัย, 2537) และเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ บริหารระดับสูงกับฝ่ายปฏิบัติการ เพราะจะต้องเป็นผู้รับนโยบายจากเบื้องบนมาแจกงานให้ แก่เบื้องล่าง และส่งข้อมูลข่าวสารจากเบื้องล่างไปยังเบื้องบน นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานในฝ่ายของตนด้วย จึงเป็นตำแหน่งงานที่มีความเกี่ยวข้องกับ บุคคลมากกว่าตำแหน่งผู้บริหารในระดับอื่น ๆ (ศิริอร ชันธหัตถ์, 2531) และเนื่องด้วยบุคคล เป็นทรัพยากรที่เปรียบเสมือนหัวใจขององค์การ (สุพิน เกษาคุปต์, 2536) ดังนั้นผู้บริหาร ระดับกลางจึงเป็นตำแหน่งงานที่สำคัญมากตำแหน่งหนึ่งขององค์การ ตัวอย่างตำแหน่งผู้ บริหารระดับกลาง ได้แก่ ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง ผู้จัดการฝ่าย และผู้จัดการ สาขา เป็นต้น (ศิริอร ชันธหัตถ์, 2531)

สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่นำมาศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ คุณวุฒิทาง การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน คือ เพศ และ ความน่าดึงดูดใจทางกายภาพ ทั้งนี้ด้วยเหตุผลสำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก คุณสมบัติทั้งสี่ด้านนี้มักถูกนำมาใช้ในการคัดเลือกบุคลากรเสมอ ประการที่สอง งานวิจัยใน

อดีตหลายชิ้นได้บ่งชี้ว่าคุณสมบัติทั้งสี่ด้านนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคัดเลือกบุคลากร และการเสนอเงินเดือนขั้นเริ่มต้น โดยเฉพาะเพศและความน่าดึงดูดใจทางกายภาพเป็นคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้สมัครงานที่มักจะก่อให้เกิดอคติ การเลือกที่รักมักที่ชังหรือการไม่ให้ออกาสอย่างเท่าเทียมกันระหว่างผู้สมัครงาน ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์การในด้านการพัฒนาการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและมีความยุติธรรมมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับงานที่มีต่อการตัดสินใจคัดเลือกบุคลากรในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง
2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับงานที่มีต่อการทำนายการตัดสินใจคัดเลือกบุคลากรในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง

คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้มีการกำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะไว้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เกี่ยวกับความหมายของคำ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน หมายถึง คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้สมัครงานที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานโดยตรง สามารถนำไปทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคคลได้ ในที่นี้คือ คุณวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน
2. ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน หมายถึง คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้สมัครงานที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานโดยตรง ไม่สามารถนำไปทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคคลได้ ในที่นี้คือ เพศ และความน่าดึงดูดใจทางกายภาพ
3. คุณวุฒิทางการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานที่สมัครซึ่งผู้สมัครงานได้ศึกษามา
4. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ปริมาณเวลาที่เคยทำงานด้านที่เกี่ยวข้อง กับตำแหน่งงานที่สมัคร โดยคิดเป็นจำนวนปี ในที่นี้แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ ประสบการณ์ในการทำงานน้อย กล่าวคือ มีปริมาณเวลาที่เคยทำงานด้านที่เกี่ยวข้องมา 3 ปี

และประสบการณ์ในการทำงานมาก กล่าวคือ มีปริมาณเวลาที่เคยทำงานด้านที่เกี่ยวข้องมา 10 ปี

5. เพศ หมายถึง สิ่งที่แสดงว่าเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ในที่นี้กำหนดโดยใช้คำว่า “นาย” หรือ “นางสาว”

6. ความน่าดึงดูดใจทางกายภาพ หมายถึง หน้าตาและบุคลิกลักษณะของผู้สมัครงานจากรูปถ่ายที่มีลักษณะน่าประทับใจมากและน่าประทับใจน้อย (น่าดึงดูดใจสูง และน่าดึงดูดใจต่ำ) โดยจะให้นักศึกษาปริญญาตรีสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จำนวน 30 คน (ชายและหญิง อย่างละ 15 คน) เป็นผู้ให้คะแนนหน้าตาและบุคลิกลักษณะของบุคคลต่าง ๆ จากรูปถ่าย จากนั้นจึงคัดเลือกรูปถ่ายของบุคคลที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดและต่ำที่สุด ทั้งในเพศชายและหญิงออกมาอย่างละ 1 คน (รวมทั้งสิ้น 4 คน) เพื่อนำไปเป็นรูปถ่ายของผู้สมัครงานสมมติ

7. การตัดสินใจคัดเลือกบุคลากร หมายถึง การประเมินผู้สมัครงานเพื่อตัดสินใจคัดเลือกเข้าทำงานโดยจะทำการพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้สมัครงานจากใบสมัครงาน ซึ่งการประเมินผู้สมัครงานจะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

7.1 ความชื่นชอบในตัวผู้สมัครงาน (favorability rating of applicant) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของผู้ประเมินที่มีต่อผู้สมัครงานแต่ละคน โดยในการวิจัยครั้งนี้จะให้กลุ่มตัวอย่างประเมินผู้สมัครงานโดยใช้มาตรวัด 7 ระดับ เริ่มจากชื่นชอบมากที่สุดไปจนถึงชื่นชอบน้อยที่สุด

7.2 การเสนอให้ว่าจ้าง (hire recommendation) หมายถึง การตัดสินใจว่าผู้สมัครงานแต่ละคนสมควรที่จะได้รับการว่าจ้างมากน้อยเพียงใด โดยในการวิจัยครั้งนี้จะให้กลุ่มตัวอย่างประเมินผู้สมัครงานโดยใช้มาตรวัด 7 ระดับ เริ่มจากสมควรได้รับการว่าจ้างมากที่สุด ไปจนถึงสมควรได้รับการว่าจ้างน้อยที่สุด

7.3 การเสนอเงินเดือนขั้นเริ่มต้น (starting salary recommendation) หมายถึง การตัดสินใจว่าผู้สมัครงานแต่ละคนสมควรจะได้รับเงินเดือนขั้นเริ่มต้นเท่าใด ตามอัตราเงินเดือนของตำแหน่งงานนั้น โดยในการวิจัยครั้งนี้จะให้กลุ่มตัวอย่างเสนอเงินเดือนขั้นเริ่มต้นแก่ผู้สมัครงานแต่ละคน ซึ่งผู้วิจัยจะมีการกำหนดช่วงของอัตราเงินเดือนในตำแหน่งนั้นไว้ให้

8. ผู้บริหารระดับกลาง หมายถึง พนักงานที่อยู่ในระดับผู้จัดการฝ่าย ซึ่งมีหน้าที่รับนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงไปปฏิบัติ และรับผิดชอบในการบริหารงานในฝ่ายของ

ตน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตำแหน่งงานที่มีลักษณะเป็นกลางเหมาะทั้งกับเพศชายและหญิงมาศึกษา 1 ตำแหน่ง

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาโดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากองค์การธุรกิจต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ และลำพูน โดยจะต้องเป็นองค์การที่มีพนักงานจำนวนตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป