

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญของปัญหา

องค์กรหนึ่งจะสามารถอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าได้นั้น ปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวหลักต้นก็คือ "ทรัพยากรมนุษย์" ไม่ว่าในภาครัฐ หรือ ภาคเอกชนต่างก็ต้องการคนที่มีคุณภาพ เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องพยายามคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความเหมาะสมมากที่สุดเข้ามาทำงาน ทำให้การคัดสรรบุคลากรเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในงานทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเป็นกระบวนการแรกในการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และการที่องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพ จะสามารถสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) ให้เกิดขึ้นในองค์กร ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีความเจริญรุ่งเรือง และสามารถอยู่รอดในสภาวะการแข่งขันในปัจจุบันได้ (อรธิมา ทินกร ณ อยุธยา, 2547)

การคัดสรรบุคลากรที่พิจารณาความฉลาดด้านเชาวน์ปัญญา (IQ) เพียงอย่างเดียว เช่น การสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยชั้นนำ หรือสำเร็จการศึกษาด้วยคะแนนสูง นั้นคงไม่เพียงพอ (อรธิมา ทินกร ณ อยุธยา, 2547) แต่ควรจะนำปัจจัยความฉลาดด้านอื่น ได้แก่ ความฉลาดทางด้านอารมณ์ (Emotional Quotient หรือ EQ) และ ความฉลาดในการฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient หรือ AQ) มาพิจารณาร่วมด้วย เนื่องจาก EQ เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่นเพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเอง สามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ ผู้ที่มี EQ สูง จะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และเป็นที่ยอมรับในหมู่เพื่อนร่วมงานจะเป็นสิ่งที่ทำให้ได้เลื่อนตำแหน่ง ได้รับความก้าวหน้า และประสบผลสำเร็จในอาชีพการงาน (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542 อ้างถึงใน อรธิมา ทินกร ณ อยุธยา, 2547) ส่วน AQ เป็นความพยายามในการต่อสู้กับอุปสรรคอย่างไม่ย่อท้อ สามารถทำนายความสำเร็จไม่ว่าจะเป็นต่อตัวบุคคล หรือต่อองค์กร ผู้ที่มี AQ สูง จะเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีความเข้มแข็ง บากบั่นต่อสู้กับความท้าทายที่ต้องเผชิญในชีวิตประจำวัน มีความพยายามไม่ทอดทิ้งต่อปัญหา หรืออุปสรรคต่างๆ (สตอลทซ์, พอล จี., 2548)

นักวิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ EQ และ IQ พบว่า ทั้ง EQ และ IQ เป็นส่วนเติมเต็มซึ่งกันและกัน อันเป็นผลจากการค้นพบว่าความสำเร็จนั้นร้อยละ 20 มาจาก IQ ส่วนอีกร้อยละ 80 ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ทางสังคม ที่มีผลต่อสมองและความคิดของคน ตัวอย่างเช่น คนที่มีความรู้น้อย อาจจะสามารถประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและการดำเนินชีวิตได้ ถ้าเขามีการพัฒนา EQ ให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น ทำให้มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ทำอะไรอย่างรอบคอบ มีเหตุมีผล ในขณะที่เดียวกันคนที่มีความรู้ความสามารถมาก อาจจะสามารถล้มเหลวในหน้าที่การงานและการดำเนินชีวิตได้ ถ้าขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์ หรือมี EQ ต่ำ โดยส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการที่มักคิดว่าความคิดของตนเองถูก ไม่ค่อยเชื่อในความคิดผู้อื่น เพราะคิดว่าตนเองฉลาดกว่า จึงส่งผลให้ขาดความเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น ดังนั้นเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นจึงไม่ค่อยประสบความสำเร็จ เนื่องจากขาดทักษะที่เกี่ยวข้องกับคน (People Skill) ที่จะไปช่วยเสริมสร้าง EQ ให้สูงขึ้น (รุ่งมณีสุภาภรณ์ สุขวิญญาณ์, 2539: 7)

จากการเล็งเห็นคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์กร องค์กรขนาดใหญ่หลายแห่งได้นำเครื่องมือที่มีคุณภาพ เช่น แบบทดสอบเชาว์ปัญญา แบบทดสอบบุคลิกภาพที่สามารถใช้วัดความฉลาดทางอารมณ์ทางอ้อม แบบทดสอบวัดความถนัด เป็นต้น มาใช้ในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพมากที่สุดเข้ามาทำงานในองค์กร (รุ่งมณีสุภาภรณ์ สุขวิญญาณ์, 2539) แต่สำหรับองค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ในปัจจุบันมีอยู่มากกว่าร้อยละ 90 ของกิจการทั้งหมดในประเทศไทย ซึ่งมีอยู่ทั้งในรูปการค้า การผลิต หรือการบริการ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2544) โดย SMEs เป็นกิจการที่ดำเนินการด้วยเงินทุนที่ไม่สูงมากนัก การที่จะสรรหาเครื่องมือมาใช้ดังเช่นองค์กรขนาดใหญ่คงจะไม่ง่ายนัก เนื่องจากราคาของแบบทดสอบแต่ละแห่งนั้นค่อนข้างสูง ทำให้ SMEs ไม่สามารถใช้เครื่องมืออื่นนอกเหนือจากวิธีการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นวิธีที่สามารถคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น

ประเทศไทยเริ่มใช้คอมพิวเตอร์ในงานต่างๆ ทั้งทางภาครัฐและเอกชนมาตั้งแต่ปี 2504 โดยแรกเริ่มใช้ในการจัดทำสถิติสำมะโนประชากร หลังจากนั้นองค์กรเอกชนได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น งานพิมพ์เอกสาร การบันทึกเก็บข้อมูล องค์กรบางแห่งนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System หรือ MIS) มาช่วยจัดการงานด้านการผลิต การสั่งซื้อวัตถุดิบ การเงิน ไปจนถึง บุคลากร โดยในธุรกิจสถาบันการเงินได้ใช้ IT ในรูปแบบของ ATM เพื่ออำนวยความสะดวกในการฝาก ถอน และโอนเงิน และมีการนำระบบออนไลน์มาช่วยในการเชื่อมโยงข้อมูลให้เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับธนาคารอื่นได้ (อัจฉรา พัฒนาศิริรักษ์, 2541) จนถึงปัจจุบัน IT ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการทำงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก เนื่องจากว่า

คอมพิวเตอร์นั้นมีราคาถูกลงมากเมื่อเทียบกับอดีต ทำให้องค์กรสามารถจัดหามาใช้งานได้ง่ายขึ้น และ คอมพิวเตอร์ได้ถูกพัฒนาให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานมากขึ้น สามารถใช้ได้สะดวกไม่ว่าจะนำมาใช้ในงานที่ไม่ซับซ้อน เช่น การจัดทำเอกสารด้วยระบบประมวลคำ (Word Processing) ทำให้เกิดแฟ้มเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจัดเก็บไว้ค้นคืนได้ง่าย การแก้ไขก็ทำได้สะดวกกว่าการจัดเก็บในรูปแบบกระดาษ หรือนำไปใช้ในงานที่มีความซับซ้อนที่ต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลปริมาณมากๆ เช่น ใช้ในการประมวลผลเพื่อแสดงสารสนเทศ (Information) ที่ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง รวมถึงสามารถช่วยในการประมวลผลทางสถิติได้ โดยที่สามารถประมวลผลได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว จะเห็นว่าการนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานในธุรกิจ จะทำให้ได้รับประโยชน์มากมาย ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก ความถูกต้องของผลลัพธ์ ความยืดหยุ่นของการทำงาน ความปลอดภัยของข้อมูล ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในเวลาอย่างรวดเร็ว สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร สามารถจัดเก็บข้อมูลและสืบค้นได้ง่าย (ครรรชิต มาลัยวงศ์, 2547)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความคิดที่จะพัฒนาแบบทดสอบที่สามารถใช้บ่งชี้ระดับ EQ และ AQ เพื่อใช้ในการคัดสรรบุคลากร ที่ประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความเหมาะสมกับโลกในยุคปัจจุบันมากกว่าการพัฒนาในรูปแบบกระดาษ นอกจากรูปแบบที่มีความน่าสนใจแล้ว ยังช่วยให้สามารถรับผลคะแนนได้ทันทีที่ทดสอบเสร็จ สามารถกำหนดระยะเวลาในการทำแบบทดสอบได้ และยังสามารถจัดเก็บผลคะแนนไว้ในฐานข้อมูล เพื่อการเรียกดูในภายหลังได้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อพัฒนาแบบทดสอบในการประเมินระดับ EQ และ AQ และทำการประเมินความเที่ยง และ ความตรงของแบบทดสอบ

1.2.2 เพื่อพัฒนาแบบทดสอบอิเล็กทรอนิกส์ในการประเมินระดับ EQ และ AQ สำหรับใช้เพื่อคัดสรรบุคลากร

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

งานวิจัยนี้สามารถแบ่งขอบเขตของการศึกษาออกได้เป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ

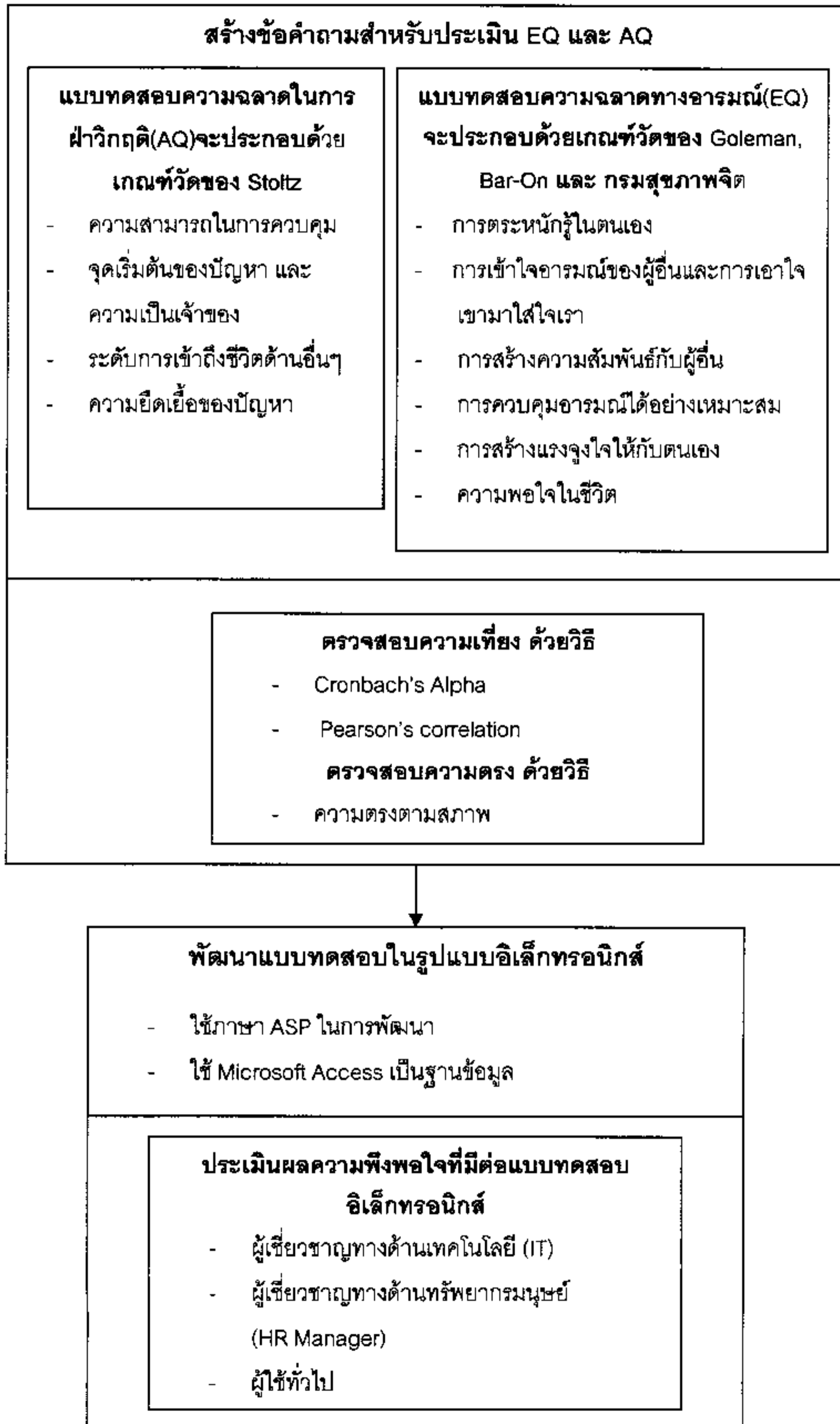
1.3.1 ศึกษาวิธีการจัดทำแบบประเมินเพื่อทำการสร้างข้อคำถามของแบบทดสอบ โดยคำถามทางด้าน EQ สร้างขึ้นโดยยึดตามแนวทฤษฎีของ Daniel Goleman , Bar-On และจากกรมสุขภาพจิต เป็นจำนวน 30 ข้อ ส่วนข้อคำถามทางด้าน AQ สร้างขึ้นโดยยึดตามแนวทฤษฎีของ

Stolz เป็นจำนวน 20 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อคำถามจะประกอบด้วย 5 ตัวเลือก คือ “จริงที่สุด” “ค่อนข้างจริง” “ไม่แน่ใจ” “ไม่ค่อยจริง” และ “ไม่จริง” จากนั้นจะนำไปทำการทดสอบครั้งที่ 1 กับกลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัทในเครือซีเมนต์ไทย จำนวน 3 บริษัท แล้วนำผลมาหาความเที่ยงของเครื่องมือ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงของข้อคำถามด้านความสอดคล้องภายใน ด้วยเทคนิค Cronbach alpha ซึ่งเกณฑ์การยอมรับจะอยู่ที่ 0.71 ขึ้นไป (Fischer and Corcoran, 1994) และทำการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ ด้วยเกณฑ์ความตรงตามสภาพ (Concurrent validity) ถ้าผลการทดสอบออกมาตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า กลุ่มที่มีผลงานอยู่ในเกณฑ์ดี จะต้องเป็นผู้ที่มีระดับ EQ และ AQ อยู่ในเกณฑ์ดี กลุ่มที่มีผลงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางจะต้องเป็นผู้ที่มีระดับ EQ และ AQ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และกลุ่มที่มีผลงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำจะต้องเป็นผู้ที่มีระดับ EQ และ AQ อยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่ากลุ่มอื่น แสดงว่าแบบทดสอบนี้มีความตรงตามสภาพ และนอกจากการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือด้วยเกณฑ์ความตรงตามสภาพแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือด้วยการทำสอบซ้ำ (Test-retest method) คือ หลังจากทีกลุ่มตัวอย่างได้ทำการทดสอบไปแล้ว 1 เดือน ได้นำแบบทดสอบไปให้กลุ่มตัวอย่างเดิมทำแบบทดสอบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ

1.3.2 ข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบทั้งความตรง และความเที่ยง จะถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาแบบทดสอบขึ้นในรูปแบบของ web application โดยใช้ภาษา ASP คู่กับการใช้ Microsoft Access เป็นฐานข้อมูล

1.3.3 จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้น ไปทำการสอบถามความพึงพอใจจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านทรัพยากรมนุษย์ และ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยี ผู้วิจัยได้นำผลการประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไขระบบ แล้วจึงนำไปสอบถามความพึงพอใจจากผู้ใช้ เพื่อทำการประเมินผลความพึงพอใจของแบบทดสอบอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้น

## 1.4 กรอบแนวคิดของการศึกษา



## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.5.1 ช่วยให้องค์กรขนาดกลางมีเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรที่เป็นมาตรฐานมากขึ้น
- 1.5.2 ทำให้องค์กรได้บุคลากรที่ทำงานอย่างเต็มความสามารถสร้างผลงานที่ดีให้แก่องค์กร และลดปัญหาความขัดแย้งทั้งหลายลงได้
- 1.5.3 สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับใช้กับองค์กรอื่นรวมถึงการนำไปศึกษาเพื่อพัฒนาต่อไปได้

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 แบบทดสอบอิเล็กทรอนิกส์ คือ แบบทดสอบที่พัฒนาขึ้นให้ผู้ตอบสนองนั้นสามารถทดสอบผ่านทางคอมพิวเตอร์ และให้คอมพิวเตอร์เป็นผู้ประมวลผลการทดสอบนั้นแทนคน

1.6.2 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient หรือ EQ) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ เข้าใจและควบคุมอารมณ์ของตนเองอย่างเหมาะสม และสามารถรับรู้และเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นด้วย รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น อันนำมาซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับผู้คนรอบข้าง ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างมีความสุข

1.6.3 ความฉลาดในการฝ่าวิกฤติ (Adversity Quotient หรือAQ)หมายถึง ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค และความยากลำบาก หรือความฉลาดในการฝ่าวิกฤติ ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการประสบความสำเร็จในชีวิต

1.6.4 การคัดสรรบุคลากร หมายถึง การที่องค์กรใช้เครื่องมือที่ทางองค์กรมี หรือใช้กฎเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดขึ้นมา ในการที่จะคัดเลือกให้ได้มาซึ่งผู้สมัครที่เหมาะสมกับลักษณะงานนั้น หรือตรงกับความต้องการขององค์กรมากที่สุด

1.6.5 เว็บเพจแบบสถิตย์ (Static Web Pages) เป็นเว็บเพจที่มีรูปแบบการตอบสนองต่อการกระทำของผู้ใช้ในรูปแบบจำกัด หมายความว่า ไม่ว่าผู้จะใช้จะเรียกใช้เว็บเพจนี้จากที่ใด หรือเมื่อใดก็ตาม ผู้ใช้ไม่สามารถโต้ตอบกับเว็บเพจนี้ได้ จึงคล้ายกับลักษณะของการอ่านข้อมูลจากใบประกาศ

1.6.6 เว็บเพจแบบพลวัต (Dynamic Web Pages) เป็นเว็บเพจที่มีโครงสร้างโดยทั่วไปเช่นเดียวกับเว็บเพจแบบสถิตย์ แต่แตกต่างกันที่เว็บเพจประเภทนี้สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้งานได้ สามารถนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้หลากหลายตามสถานการณ์ เช่น เว็บ

เพจสามารถเปลี่ยนตัวอักษร เปลี่ยนข้อความ หรือโต้ตอบกับผู้ใช้ เมื่อผู้ใช้ทำการค้นหาข้อมูลผ่านเว็บ เป็นต้น

1.6.7 Active Server Pages หรือ ASP เป็นเทคโนโลยีในการเขียนเว็บเพจที่คิดค้นขึ้นโดยบริษัทไมโครซอฟท์ เพื่อเปลี่ยนรูปแบบการสร้างสรรค์เว็บเพจจากอดีตที่เป็นเว็บเพจแบบสถิตย์ (Static Web Pages) ให้เป็นเว็บเพจแบบพลวัต (Dynamic Web Pages) ซึ่งจะเน้นการโต้ตอบระหว่างผู้ใช้งานกับผู้ให้บริการมากขึ้น ทำให้สามารถจะตอบสนองกับผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในยุคใหม่ได้