

มาตรฐาน วิธีการ ปัญหา และทางเลือกในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

Standards, Methods, Problems, and Choices
in the Selection of Human Resources
of the State Railway of Thailand

สกล บุญสิน¹
Sakon Bunsin¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง มาตรฐาน วิธีการ ปัญหา และทางเลือกในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษามาตรฐาน วิธีการ และปัญหาในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย 2) เพื่อวิเคราะห์และเสนอทางเลือกในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานของแบบทดสอบที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในฝ่ายการเดินรถ มีความเชื่อถือได้ มากที่สุด วิธีการคัดเลือกที่เหมาะสม คือ การทดสอบความรู้ในงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสัมภาษณ์บุคคลเข้าทำงานคือ กรณีผู้สัมภาษณ์พบผู้สมัครที่ไม่มีความสามารถหลาย ๆ คน และคนต่อมามีความสามารถมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกันทำให้เห็นว่าผู้สมัครคนหลังดีกว่าคนแรก ๆ ส่วนทางเลือกในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์การรถไฟแห่งประเทศไทยควรใช้การประเมินแบบศูนย์ประเมิน เพราะมีความเป็นมาตรฐานภาวะวิสัย และความเป็นบรรทัดฐานมากที่สุด และควรใช้การสัมภาษณ์ควบคู่กัน เพราะการสัมภาษณ์มีความเชื่อถือได้ และมีความแม่นยำตรง

คำสำคัญ : การคัดเลือก การรถไฟแห่งประเทศไทย

Abstract

The research titled “Standards, methods, problems, and Choice in the selection of human resources of the State Railway of Thailand aimed to 1) study standards, methods, problems of the selection of human resources by the State Railway of Thailand aimed, 2) analyze and offer choices in the selection of human resources within traffic department, the State Railway of Thailand. The results showed that standard test used to recruit staff to work in traffic department; the State Railway of Thailand had the most reliable method. The most appropriate method was the job knowledge testing. Issue found in the recruitment was: interviewers selected some candidates who had less qualified than the candidate who had applied for job, later. The State Railway of Thailand shall use assessment for staff

recruitment with same method as used by assessment center because it had standard with objectivity and norm. The method shall be used with the interviewing due to it had high reliability and validity.

Keywords : Selection, The State Railway of Thailand

บทนำ

ปัจจุบัน การคมนาคมขนส่งในประเทศไทยมีหลายรูปแบบ อาทิ การขนส่งทางบก (ทั้งทางถนนและทางราง) การขนส่งทางน้ำ และการขนส่งทางอากาศ ซึ่งการดำเนินการขนส่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้น ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งคือการมีบุคลากรที่เพียงพอ แต่ระยะที่ผ่านมาการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่สามารถจัดอัตรากำลังที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้อีกทั้งยังมีพนักงานจำนวนไม่น้อยที่จะเกษียณอายุลง ทำให้พนักงานที่มีอยู่เดิมต้องรับภาระงานที่หนักมากขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะพนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการผู้โดยสารของฝ่ายการเดินรถ เพราะพนักงานเหล่านี้จะต้องพบปะผู้โดยสารโดยตรง และเป็นกำลังสำคัญในการเดินรถทั้งในปัจจุบันและในอนาคต[1] แม้ว่าในปัจจุบันการรถไฟฯ ได้รับการจัดสรรอัตรากำลังมาเพิ่มเติม ทำให้สามารถบรรจุพนักงานประจำเข้าทำงานในการรถไฟฯ ได้ แต่อัตรากำลังที่ได้รับการจัดสรร ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานในกิจการของการรถไฟฯ ทำให้ต้องมีการจ้างลูกจ้างเฉพาะงาน และลูกจ้างนอกกรอบ เพื่อมาทดแทนอัตรากำลังที่ไม่ได้รับการจัดสรร เพื่อให้มีกำลังคนที่เพียงพอต่อการดำเนินงานของการรถไฟฯ ต่อไปได้ ด้วยเหตุนี้ การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ทั้งพนักงานประจำ ลูกจ้างเฉพาะงาน และลูกจ้างนอกกรอบของฝ่ายการเดินรถ การรถไฟฯ จำเป็นต้องมีวิธีการและเครื่องมือที่เป็นมาตรฐาน และสามารถลดปัญหาการได้บุคคลที่ไม่เหมาะสมเข้ามาทำงานในการรถไฟฯ เช่น กรณีการรับลูกจ้างเฉพาะงาน เพื่อทำหน้าที่พนักงานรถนอน แม้ว่าผู้สมัครจะผ่านการสอบสัมภาษณ์ ตรวจร่างกายซึ่งผ่านเกณฑ์ตามปกติ และเมื่อผ่านการสอบสัมภาษณ์แล้ว การรถไฟแห่งประเทศไทยจะส่งประวัติผู้ที่ผ่านการคัดเลือกให้กองทะเบียนประวัติอาชญากรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตรวจสอบอีกครั้ง ซึ่งต้องใช้เวลาอีกระยะหนึ่ง ซึ่งอาจจำเป็นต้องปรับเปลี่ยน [2] โดยควรทำให้แล้วเสร็จก่อนที่จะให้พนักงานปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งหากพนักงานคนดังกล่าวติดสารเสพติดหรือมีประวัติอาชญากรรม

พนักงานอาจปฏิบัติตนไม่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการและจะกระทบต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ จึงควรมีการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องให้ความสำคัญกับการตรวจสอบประวัติและประวัติอาชญากรรม เป็นต้น

ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมุ่งเน้นศึกษามาตรฐาน วิธีการ ปัญหา และทางเลือกในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย และใช้ผลการศึกษาดังนั้นมาปรับปรุงการคัดเลือกบุคลากรด้านการเดินรถ โดยอาศัยหลักวิชา และระเบียบวิธีวิจัยอย่างเข้มข้น เพื่อสร้างหรือพัฒนารูปแบบหรือวิธีการคัดเลือกที่ได้มาตรฐาน และได้คนที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

วิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 4,035 คน ขนาดของตัวอย่างไม่น้อยกว่า 10% หรือไม่น้อยกว่า 404 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ตัวอย่างในการศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 581 คน โดยสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มอย่างมีระบบใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. มาตรฐาน วิธีการ และปัญหาในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

1) มาตรฐานของแบบทดสอบที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในฝ่ายการเดินรถ มีความเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 5.89$) รองลงมาคือมีความแม่นยำ ($\bar{x} = 5.64$) มีลักษณะที่เป็นภาวะวิสัย (สอดคล้อง/ถูกต้องตามสภาพความเป็นจริง) ($\bar{x} = 5.59$) มีบรรทัดฐาน ($\bar{x} = 5.55$) และมีความเป็นมาตรฐาน ($\bar{x} = 5.49$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของมาตรฐานของแบบทดสอบที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในฝ่ายการเดินรถ

มาตรฐานของแบบทดสอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีความเชื่อถือได้	5.89	2.17	ค่อนข้างมาก
2. มีความแม่นยำตรง	5.64	2.16	ค่อนข้างมาก
3. มีลักษณะที่เป็นภาวะวิสัย (สอดคล้อง/ถูกต้องตามสภาพความเป็นจริง)	5.59	2.08	ค่อนข้างมาก
4. มีบรรทัดฐาน	5.55	2.18	ค่อนข้างมาก
5. ความเป็นมาตรฐาน	5.49	2.21	ปานกลาง

2) วิธีการคัดเลือก

2.1) วิธีการคัดเลือกที่เหมาะสมกับฝ่ายการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย คือ การทดสอบความรู้ในงาน ($\bar{x} = 7.39$) รองลงมาคือ การทดสอบความสนใจในอาชีพ ($\bar{x} = 7.37$) การตรวจสอบสารเสพติด ($\bar{x} = 7.25$) และที่น้อยที่สุดคือ การทดสอบโดยใช้เครื่องจับเท็จ ($\bar{x} = 4.93$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 วิธีการคัดเลือกที่เหมาะสมกับฝ่ายการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

วิธีการคัดเลือก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การทดสอบความรู้ในงาน	7.39	1.78	มาก
2. การทดสอบความสนใจในอาชีพ	7.37	1.71	มาก
3. การตรวจสอบสารเสพติด	7.25	2.37	มาก
4. การทดสอบโดยให้ทดลองปฏิบัติงานจริง	7.18	1.87	มาก
5. การทดสอบความสามารถทางปัญญา	7.14	1.78	มาก
6. การทดสอบความซื่อสัตย์	7.12	2.01	มาก
7. การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล	6.77	2.08	มาก
8. การทดสอบความสามารถทางกาย	6.72	1.94	มาก
9. การตรวจเอตส์	6.64	2.59	มาก
10. การทดสอบบุคลิกภาพ	6.49	1.89	ค่อนข้างมาก
11. การสัมภาษณ์	6.16	2.28	ค่อนข้างมาก
12. การวิเคราะห์ลายมือ	5.81	2.64	ค่อนข้างมาก
13. การตรวจสอบจากบุคคลอ้างอิง	5.67	2.42	ค่อนข้างมาก
14. การประเมินแบบศูนย์ประเมิน	5.49	2.01	ปานกลาง
15. การทดสอบทางพันธุกรรม	5.41	2.47	ปานกลาง
16. การประเมินออนไลน์	5.19	2.38	ปานกลาง
17. การทดสอบโดยใช้เครื่องจับเท็จ	4.93	2.63	ปานกลาง

2.2) วิธีการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานที่เหมาะสมกับฝ่ายการเดินรถ จากผลการวิจัยพบว่า วิธีการสัมภาษณ์ที่เหมาะสมที่สุด คือ การสัมภาษณ์ในรูปของคณะกรรมการ ($\bar{x}=6.86$) รองลงมาคือ การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว ($\bar{x}=6.60$) และที่น้อยที่สุดคือ การสัมภาษณ์ผ่านวิดีโอ ($\bar{x}=4.01$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 วิธีการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกที่เหมาะสมกับฝ่ายการเดินรถ

วิธีการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การสัมภาษณ์ในรูปของคณะกรรมการ	6.86	1.76	มาก
2. การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว	6.60	2.09	มาก
3. การสัมภาษณ์โดยการให้ข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบของงานเพื่อให้ผู้สมัครรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องทั้งต่องานและต่อบริษัท	6.26	2.04	ค่อนข้างมาก
4. การสัมภาษณ์เพื่อปฏิบัติการเมื่ออยู่ภายใต้ความกดดัน	6.25	1.99	ค่อนข้างมาก
5. การสัมภาษณ์หลายรูปแบบ เช่น ให้เพื่อนร่วมงาน, ผู้ได้บังคับบัญชา, หัวหน้างาน สัมภาษณ์ผู้สมัคร	6.17	2.21	ค่อนข้างมาก
6. การสัมภาษณ์กลุ่ม	5.38	2.33	ปานกลาง
7. การสัมภาษณ์ผ่านวิดีโอ	4.01	2.36	ค่อนข้างน้อย

3) ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสัมภาษณ์บุคคลเข้าทำงานในฝ่ายการเดินรถ จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสัมภาษณ์บุคคลเข้าทำงานในฝ่ายการเดินรถมากที่สุดคือ กรณีผู้สัมภาษณ์พบผู้สมัครที่ไม่มีความสามารถหลาย ๆ คน และคนต่อมามีความสามารถมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับกันทำให้သူผู้สมัครคนหลังดีกว่าคนแรก ๆ ($\bar{x}=5.86$) รองลงมาคือ ผู้สัมภาษณ์ตัดสินผู้สมัครจากคุณสมบัติที่น่าพอใจเพียง 2 – 3 อย่าง ทำให้มองผ่านคุณสมบัติที่สำคัญกว่าบางอย่างไป ($\bar{x}=5.84$) และที่น้อยที่สุดคือ การใช้คำถามที่ไม่เหมาะสม ($\bar{x}=5.03$) ดังตารางที่ 4

2. การวิเคราะห์และเสนอทางเลือกในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

2.1ความเป็นมาตรฐานของการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่

1) ความเป็นมาตรฐาน จากผลการวิจัย พบว่า วิธีการคัดเลือกทั้ง 17 วิธี มีความเป็นมาตรฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ เมื่อวัดจากค่า (B) ซึ่งพยากรณ์ความเป็นมาตรฐานของวิธีการคัดเลือกได้ดีที่สุด คือ การประเมินแบบศูนย์ประเมิน

ตารางที่ 4 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสัมภาษณ์บุคคลเข้าทำงานในฝ่ายการเงิน

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสัมภาษณ์บุคคลเข้าทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. กรณีผู้สัมภาษณ์พบผู้สมัครที่ไม่มีความสามารถหลาย ๆ คนและคนต่อมามีความสามารถมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกันทำให้ดูว่าผู้สมัครคนหลังดีกว่าคนแรก ๆ	5.86	1.87	ค่อนข้างมาก
2. ผู้สัมภาษณ์ตัดสินใจคัดเลือกผู้สมัครจากคุณสมบัติที่น่าพอใจเพียง 2 – 3 อย่างทำให้มองผ่านคุณสมบัติที่สำคัญกว่าบางอย่างไป	5.84	2.08	ค่อนข้างมาก
3. ผู้สัมภาษณ์มักจะตัดสินใจเลือกผู้สมัครใน 2 – 3 นาทีแรกที่ทำให้การสัมภาษณ์ซึ่งทำให้ข้อพิจารณาสำคัญอื่นถูกผ่านไป	5.82	2.08	ค่อนข้างมาก
4. อคติที่เกิดขึ้นจากการมองคนแค่ภายนอก	5.76	2.23	ค่อนข้างมาก
5. ผู้สัมภาษณ์ยังไม่ได้เป็นนักฟังและนักให้ข้อมูลที่ดี	5.69	2.16	ค่อนข้างมาก
6. อคติที่เกิดขึ้นจากการมองคนแบบเหมารวม	5.51	2.22	ค่อนข้างมาก
7. ผู้สัมภาษณ์ขาดการฝึกอบรม	5.46	2.31	ปานกลาง
8. การให้ข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	5.30	2.21	ปานกลาง
9. ผู้สัมภาษณ์มักแสดงออกทางสีหน้าท่าทางเมื่อไม่พอใจ	5.27	2.34	ปานกลาง
10. การใช้คำถามที่ไม่เหมาะสม	5.03	2.28	ปานกลาง

รองลงมาคือ การสัมภาษณ์ การประเมินออนไลน์ การทดสอบบุคลิกภาพ การทดสอบความรู้ในงาน การตรวจสอบจากบุคคลอ้างอิง การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล การทดสอบความสนใจในอาชีพ การทดสอบความสามารถทางกาย การทดสอบโดยใช้เครื่องจับเท็จ การทดสอบความสามารถทางปัญญาการทดสอบโดยให้ทดลองปฏิบัติงานจริง การทดสอบความซื่อสัตย์ การตรวจสอบสารเสพติด การทดสอบทางพันธุกรรม การวิเคราะห์ลายมือ และการตรวจเชื้อ HIV ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความเป็นมาตรฐานของการคัดเลือกจำแนกตามวิธีการคัดเลือก

วิธีการคัดเลือก	ความเป็นมาตรฐาน	B	Beta	t	p	R ²
การประเมินแบบศูนย์ประเมิน		0.314	0.286	7.177	0	0.082
การสัมภาษณ์		0.291	0.3	7.571	0	0.09
การประเมินออนไลน์		0.247	0.265	6.624	0	0.07
การทดสอบบุคลิกภาพ		0.219	0.187	4.581	0	0.035
การทดสอบความรู้ในงาน		0.209	0.168	4.096	0	0.028
การตรวจสอบจากบุคคลอ้างอิง		0.199	0.218	5.383	0	0.048
การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล		0.189	0.178	4.349	0	0.032
การทดสอบความสนใจในอาชีพ		0.184	0.142	3.456	0.001	0.02
การทดสอบความสามารถทางกาย		0.183	0.161	3.93	0	0.026
การทดสอบโดยใช้เครื่องจับเท็จ		0.171	0.203	4.991	0	0.041
การทดสอบความสามารถทางปัญญา		0.164	0.132	3.207	0.001	0.017
การทดสอบโดยให้ทดลองปฏิบัติงานจริง		0.162	0.137	3.334	0.001	0.019
การทดสอบความซื่อสัตย์		0.162	0.148	3.589	0	0.022
การตรวจสอบสารเสพติด		0.155	0.166	4.056	0	0.028
การทดสอบทางพันธุกรรม		0.153	0.172	4.198	0	0.03
การวิเคราะห์ลายมือ		0.149	0.177	4.339	0	0.031
การตรวจเชื้อ HIV		0.103	0.121	2.928	0.004	0.015

2) ความเป็นภาวะวิสัย (ความสอดคล้อง/ถูกต้องตามสภาพความเป็นจริง) ของวิธีการคัดเลือกจากผลการวิจัย พบว่า วิธีการคัดเลือกทั้ง 17 วิธี มีความเป็นภาวะวิสัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ เมื่อวัดจากค่า (B) ซึ่งพยากรณ์ความเป็นภาวะวิสัยของวิธีการคัดเลือกได้ดีที่สุด คือ การประเมินแบบศูนย์ประเมิน รองลงมาคือ การสัมภาษณ์ การประเมินออนไลน์ การทดสอบบุคลิกภาพ การทดสอบความสนใจในอาชีพ การทดสอบความรู้ในงาน การทดสอบโดยให้ทดลองปฏิบัติงานจริง การทดสอบความสามารถทางกาย และการตรวจสอบจากบุคคลอ้างอิง การทดสอบความสามารถทางปัญญา การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล การทดสอบความซื่อสัตย์ การทดสอบโดยใช้เครื่องจับเท็จ การทดสอบทางพันธุกรรม การตรวจสอบสารเสพติด การวิเคราะห์ลายมือ และการตรวจเชื้อ HIV ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความเป็นภาวะวิสัย (ความสอดคล้อง/ถูกต้องตามสภาพความเป็นจริง) ของการ
คัดเลือกจำแนกตามวิธีการคัดเลือก

ความเป็นภาวะวิสัย วิธีการคัดเลือก	B	Beta	t	p	R ²
การประเมินแบบศูนย์ประเมิน	0.306	0.296	7.451	0	0.087
การสัมภาษณ์	0.29	0.318	8.059	0	0.101
การประเมินออนไลน์	0.244	0.278	6.967	0	0.077
การทดสอบบุคลิกภาพ	0.231	0.209	5.14	0	0.044
การทดสอบความสนใจในอาชีพ	0.227	0.186	4.562	0	0.035
การทดสอบความรู้ในงาน	0.219	0.187	4.586	0	0.035
การทดสอบโดยให้ทดลองปฏิบัติงานจริง	0.213	0.191	4.69	0	0.037
การทดสอบความสามารถทางกาย	0.211	0.197	4.838	0	0.039
การตรวจสอบจากบุคคลอ้างอิง	0.203	0.236	5.856	0	0.056
การทดสอบความสามารถทางปัญญา	0.202	0.173	4.23	0	0.03
การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล	0.197	0.197	4.825	0	0.039
การทดสอบความซื่อสัตย์	0.191	0.185	4.529	0	0.034
การทดสอบโดยใช้เครื่องจับเท็จ	0.166	0.209	5.154	0	0.044
การทดสอบทางพันธุกรรม	0.161	0.192	4.706	0	0.037
การตรวจสอบสารเสพติด	0.16	0.182	4.464	0	0.033
การวิเคราะห์ลายมือ	0.12	0.152	3.705	0	0.023
การตรวจเชื้อ HIV	0.104	0.129	3.138	0.002	0.017

3) ความเป็นบรรทัดฐานของวิธีการคัดเลือก จากผลการวิจัย พบว่า วิธีการคัดเลือกทั้ง 17 วิธี มีความเป็นบรรทัดฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่น คือ เมื่อวัดจากค่า (B) ซึ่งพยากรณ์ความเป็นบรรทัดฐานของวิธีการคัดเลือกได้ดีที่สุด คือ การประเมินแบบศูนย์ประเมิน การสัมภาษณ์ การประเมินออนไลน์ การตรวจสอบจากบุคคลอ้างอิง การทดสอบความสามารถทางกาย การทดสอบความรู้ในงาน การทดสอบความสนใจในอาชีพ การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล การทดสอบทางพันธุกรรม การทดสอบบุคลิกภาพ การทดสอบความสามารถทางปัญญา การทดสอบโดยให้ทดลองปฏิบัติงานจริง การทดสอบโดยใช้เครื่องจับเท็จ การทดสอบความซื่อสัตย์ การตรวจสอบสารเสพติด การวิเคราะห์ลายมือ และ การตรวจเชื้อ HIV ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความเป็นบรรทัดฐานของการคัดเลือก จำแนกตามวิธีการคัดเลือก

วิธีการคัดเลือก	ความเป็นบรรทัดฐาน	B	Beta	t	p	R ²
การประเมินแบบศูนย์ประเมิน		0.305	0.282	7.069	0	0.079
การสัมภาษณ์		0.292	0.305	0.772	0	0.093
การประเมินออนไลน์		0.26	0.285	7.142	0	0.081
การตรวจสอบจากบุคคลอ้างอิง		0.217	0.241	5.973	0	0.058
การทดสอบความสามารถทางกาย		0.209	0.187	4.578	0	0.035
การทดสอบความรู้ในงาน		0.207	0.169	4.138	0	0.029
การทดสอบความสนใจในอาชีพ		0.202	0.159	3.866	0	0.025
การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล		0.19	0.181	4.438	0	0.033
การทดสอบทางพันธุกรรม		0.173	0.196	4.821	0	0.039
การทดสอบบุคลิกภาพ		0.168	0.146	3.542	0	0.021
การทดสอบความสามารถทางปัญญา		0.166	0.136	3.297	0.001	0.018
การทดสอบโดยให้ทดลองปฏิบัติงานจริง		0.162	0.139	3.388	0.001	0.019
การทดสอบโดยใช้เครื่องจับเท็จ		0.158	0.191	4.679	0	0.036
การทดสอบความซื่อสัตย์		0.128	0.118	2.869	0.004	0.014
การตรวจสอบสารเสพติด		0.122	0.133	3.221	0.001	0.018
การวิเคราะห์ลายมือ		0.113	0.138	3.342	0.001	0.019
การตรวจเชื้อ HIV		0.081	0.097	2.333	0.02	0.009

4) ความเชื่อถือได้ของวิธีการคัดเลือก จากผลการวิจัย พบว่า วิธีการคัดเลือก ทั้ง 17 วิธี มีความเชื่อถือได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เมื่อวัดจากค่า (B) ซึ่งพยากรณ์ความเชื่อถือได้ของวิธีการคัดเลือกได้ดีที่สุด คือ การสัมภาษณ์ รองลงมาคือ การประเมินแบบศูนย์ประเมิน การทดสอบความสนใจในอาชีพ การประเมินออนไลน์ การทดสอบความรู้ในงาน การทดสอบความสามารถทางกาย การตรวจสอบจากบุคคลอ้างอิง การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล การทดสอบโดยให้ทดลองปฏิบัติงานจริง การทดสอบความสามารถทางปัญญา การทดสอบบุคลิกภาพ การทดสอบความซื่อสัตย์ การทดสอบโดยใช้เครื่องจับเท็จ การทดสอบทางพันธุกรรม การตรวจสอบสารเสพติด การวิเคราะห์ลายมือ และ การตรวจเชื้อ HIV ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความเชื่อถือได้ของการคัดเลือก จำแนกตามวิธีการคัดเลือก

วิธีการคัดเลือก \ ความเชื่อถือได้	B	Beta	t	p	R ²
การสัมภาษณ์	0.304	0.32	8.121	0	0.102
การประเมินแบบศูนย์ประเมิน	0.281	0.261	6.501	0	0.068
การทดสอบความสนใจในอาชีพ	0.267	0.211	5.183	0	0.044
การประเมินออนไลน์	0.265	0.29	7.292	0	0.084
การทดสอบความรู้ในงาน	0.247	0.202	4.974	0	0.041
การทดสอบความสามารถทางกาย	0.24	0.216	5.313	0	0.046
การตรวจสอบจากบุคคลอ้างอิง	0.229	0.255	6.349	0	0.065
การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล	0.213	0.204	5.017	0	0.042
การทดสอบโดยให้ทดลองปฏิบัติงานจริง	0.212	0.184	4.492	0	0.034
การทดสอบความสามารถทางปัญญา	0.19	0.156	3.811	0	0.024
การทดสอบบุคลิกภาพ	0.18	0.156	3.804	0	0.024
การทดสอบความซื่อสัตย์	0.166	0.154	3.744	0	0.024
การทดสอบโดยใช้เครื่องจับเท็จ	0.139	0.168	4.104	0	0.028
การทดสอบทางพันธุกรรม	0.135	0.154	3.751	0	0.024
การตรวจสอบสารเสพติด	0.131	0.144	3.489	0.001	0.021
การวิเคราะห์ลายมือ	0.103	0.125	3.039	0.002	0.016
การตรวจเชื้อ HIV	0.083	0.099	2.394	0.017	0.01

5) ความแม่นยำของวิธีการคัดเลือก จากผลการวิจัย พบว่า วิธีการคัดเลือก ทั้ง 17 วิธี มีความแม่นยำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ เมื่อวัดจากค่า (B) ซึ่งพยากรณ์ความแม่นยำของวิธีการคัดเลือกได้ดีที่สุด คือ การสัมภาษณ์ รองลงมาคือ การประเมินแบบศูนย์ประเมิน การทดสอบความสนใจในอาชีพ การทดสอบความสามารถทางกาย การประเมินออนไลน์ การทดสอบความรู้ในงาน การทดสอบบุคลิกภาพ การตรวจสอบจากบุคคลอ้างอิง การทดสอบความซื่อสัตย์ การทดสอบโดยให้ทดลองปฏิบัติงานจริง การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล การทดสอบความสามารถทางปัญญา การตรวจสอบสารเสพติด การทดสอบทางพันธุกรรม การทดสอบโดยใช้เครื่องจับเท็จ การวิเคราะห์ลายมือ และการตรวจเชื้อ HIV ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความแม่นยำตรงของการคัดเลือก จำแนกตามวิธีการคัดเลือก

วิธีการคัดเลือก \ ความแม่นยำตรง	B	Beta	t	p	R ²
การสัมภาษณ์	0.291	0.307	7.751	0	0.094
การประเมินแบบศูนย์ประเมิน	0.283	0.266	6.649	0	0.071
การทดสอบความสนใจในอาชีพ	0.28	0.221	5.465	0	0.049
การทดสอบความสามารถทางกาย	0.257	0.232	5.733	0	0.054
การประเมินออนไลน์	0.251	0.277	6.928	0	0.077
การทดสอบความรู้ในงาน	0.247	0.203	4.988	0	0.041
การทดสอบบุคลิกภาพ	0.225	0.197	4.834	0	0.039
การตรวจสอบจากบุคคลอ้างอิง	0.223	0.25	6.224	0	0.063
การทดสอบความซื่อสัตย์	0.22	0.205	5.04	0	0.042
การทดสอบโดยให้ทดลองปฏิบัติงานจริง	0.219	0.19	4.651	0	0.036
การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล	0.209	0.201	4.95	0	0.041
การทดสอบความสามารถทางปัญญา	0.196	0.161	3.935	0	0.026
การตรวจสอบสารเสพติด	0.174	0.192	4.697	0	0.037
การทดสอบทางพันธุกรรม	0.164	0.189	4.619	0	0.036
การทดสอบโดยใช้เครื่องจับเท็จ	0.16	0.195	4.777	0	0.038
การวิเคราะห์ลายมือ	0.14	0.171	4.169	0	0.029
การตรวจเชื้อ HIV	0.124	0.149	3.63	0	0.022

สรุป ทางเลือกในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์การรถไฟแห่งประเทศไทยควรใช้การประเมินแบบศูนย์ประเมิน เพราะมีความเป็นมาตรฐานภาวะวิสัย และความเป็นบรรทัดฐานมากที่สุด และควรใช้การสัมภาษณ์ควบคู่กัน เพราะการสัมภาษณ์มีความเชื่อถือได้ และมีความแม่นยำตรง

2. วิธีการสัมภาษณ์ที่สามารถทำนายหรือพยากรณ์ประสบการณ์การทำงาน ความสำเร็จทางการเรียน ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณภาพของบุคคล

1) วิธีการสัมภาษณ์ที่สามารถทำนายหรือพยากรณ์ประสบการณ์การทำงาน

จากผลการวิจัย พบว่า วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว การสัมภาษณ์กลุ่ม การสัมภาษณ์ในรูปของคณะกรรมการ การสัมภาษณ์หลายรูปแบบ การสัมภาษณ์โดยการให้ข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบของงาน การสัมภาษณ์เพื่อดูปฏิกิริยาเมื่ออยู่ภายใต้ความกดดันสามารถทำนายหรือพยากรณ์ประสบการณ์การทำงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวัดจากค่า (B) พบว่า วิธีการสัมภาษณ์ที่พยากรณ์ประสบการณ์การทำงานในด้านความตั้งใจ และทักษะได้ดีที่สุด คือ การสัมภาษณ์ในรูปของคณะกรรมการ ส่วนวิธีการสัมภาษณ์ที่พยากรณ์ประสบการณ์การทำงานในด้านความรู้/ความสามารถได้ดีที่สุดคือ การสัมภาษณ์เพื่อดูปฏิกิริยาเมื่ออยู่ภายใต้ความกดดัน ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 วิธีการสัมภาษณ์ที่สามารถทำนายหรือพยากรณ์ประสพการณ์การทำงาน

วิธีการสัมภาษณ์	B	Beta	t	p	R ²
การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว					
<i>ประสบการณ์การทำงาน</i>					
ความรู้/ความสามารถ	.408	.327	8.332	.000	.107
ความตั้งใจ	.392	.289	7.273	.000	.084
ทักษะ	.344	.259	6.448	.000	.067
การสัมภาษณ์กลุ่ม					
<i>ประสบการณ์การทำงาน</i>					
ความรู้/ความสามารถ	.135	.097	2.351	.019	.009
ความตั้งใจ	.120	.082	1.968	.050	.007
ทักษะ	.142	.094	2.272	.023	.009
การสัมภาษณ์ในรูปของคณะกรรมการ					
<i>ประสบการณ์การทำงาน</i>					
ความรู้/ความสามารถ	.421	.402	10.549	.000	.161
ความตั้งใจ	.512	.459	12.417	.000	.210
ทักษะ	.470	.413	10.911	.000	.171
การสัมภาษณ์หลายรูปแบบ					
<i>ประสบการณ์การทำงาน</i>					
ความรู้/ความสามารถ	.312	.237	5.876	.000	.056
ความตั้งใจ	.375	.267	6.674	.000	.071
ทักษะ	.362	.254	6.310	.000	.064
การสัมภาษณ์ผ่านวิดีโอ					
<i>ประสบการณ์การทำงาน</i>					
ความรู้/ความสามารถ	-.053	-.037	-.898	.370	.001
ความตั้งใจ	.045	.030	.715	.475	.001
ทักษะ	-.071	-.046	-1.114	.266	.002
การสัมภาษณ์โดยการให้ข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบของงาน					
<i>ประสบการณ์การทำงาน</i>					
ความรู้/ความสามารถ	.393	.323	8.206	.000	.104
ความตั้งใจ	.470	.362	9.343	.000	.131
ทักษะ	.462	.350	8.981	.000	.122
การสัมภาษณ์เพื่อปฏิบัติการเมื่ออยู่ภายใต้ความกดดัน					
<i>ประสบการณ์การทำงาน</i>					
ความรู้/ความสามารถ	.432	.365	9.422	.000	.133
ความตั้งใจ	.458	.363	9.361	.000	.131
ทักษะ	.415	.322	8.190	.000	.104

2) วิธีการสัมภาษณ์ที่สามารถทำนายหรือพยากรณ์ความสำเร็จทางการเรียน

จากผลการวิจัย พบว่า วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว การสัมภาษณ์กลุ่ม การสัมภาษณ์ในรูปแบบของคณะกรรมการ การสัมภาษณ์หลายรูปแบบ การสัมภาษณ์ผ่านวิดีโอ การสัมภาษณ์โดยการให้ข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบของงาน การสัมภาษณ์เพื่อดูปฏิบัติการเมื่ออยู่ภายใต้ความกดดันสามารถทำนายหรือพยากรณ์ความสำเร็จทางการเรียน (การมีส่วนร่วมในงานระหว่างเรียน, กิจกรรมนอกหลักสูตร, ความรับผิดชอบอื่น ๆ นอกจากการเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวัดจากค่า (B) พบว่าวิธีการสัมภาษณ์ที่พยากรณ์ความสำเร็จทางการเรียนได้ดีที่สุด คือ การสัมภาษณ์เพื่อดูปฏิบัติการเมื่ออยู่ภายใต้ความกดดัน ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 วิธีการสัมภาษณ์ที่สามารถทำนายหรือพยากรณ์ความสำเร็จทางการเรียน

วิธีการสัมภาษณ์	B	Beta	t	p	R ²
การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว					
<i>ความสำเร็จทางการเรียน</i>					
การมีส่วนร่วมในงานระหว่างเรียน	.201	.181	4.427	.000	.033
กิจกรรมนอกหลักสูตร	.268	.246	6.118	.000	.061
ความรับผิดชอบอื่น ๆ นอกจากการเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	.330	.291	7.323	.000	.085
การสัมภาษณ์กลุ่ม					
<i>ความสำเร็จทางการเรียน</i>					
การมีส่วนร่วมในงานระหว่างเรียน	.267	.216	5.331	.000	.047
กิจกรรมนอกหลักสูตร	.325	.269	6.719	.000	.072
ความรับผิดชอบอื่น ๆ นอกจากการเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	.221	.176	4.296	.000	.031
การสัมภาษณ์ในรูปของคณะกรรมการ					
<i>ความสำเร็จทางการเรียน</i>					
การมีส่วนร่วมในงานระหว่างเรียน	.327	.350	9.003	.000	.123
กิจกรรมนอกหลักสูตร	.284	.311	7.876	.000	.097
ความรับผิดชอบอื่น ๆ นอกจากการเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	.302	.318	8.057	.000	.101
การสัมภาษณ์หลายรูปแบบ					
<i>ความสำเร็จทางการเรียน</i>					
การมีส่วนร่วมในงานระหว่างเรียน	.272	.232	5.727	.000	.054
กิจกรรมนอกหลักสูตร	.291	.253	6.299	.000	.064
ความรับผิดชอบอื่น ๆ นอกจากการเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	.287	.240	5.962	.000	.058
การสัมภาษณ์ผ่านวิดีโอ					
<i>ความสำเร็จทางการเรียน</i>					
การมีส่วนร่วมในงานระหว่างเรียน	.208	.166	4.047	.000	.028
กิจกรรมนอกหลักสูตร	.258	.210	5.178	.000	.044
ความรับผิดชอบอื่น ๆ นอกจากการเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	.122	.095	2.301	.022	.009
การสัมภาษณ์โดยการให้ข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบของงาน					
<i>ความสำเร็จทางการเรียน</i>					
การมีส่วนร่วมในงานระหว่างเรียน	.325	.300	7.561	.000	.090
กิจกรรมนอกหลักสูตร	.302	.284	7.138	.000	.081
ความรับผิดชอบอื่น ๆ นอกจากการเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	.360	.326	8.294	.000	.106
การสัมภาษณ์เพื่อดูปฏิกิริยาเมื่ออยู่ภายใต้ความกดดัน					
<i>ความสำเร็จทางการเรียน</i>					
การมีส่วนร่วมในงานระหว่างเรียน	.342	.324	8.238	.000	.105
กิจกรรมนอกหลักสูตร	.346	.335	8.550	.000	.112
ความรับผิดชอบอื่น ๆ นอกจากการเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	.367	.341	8.728	.000	.116

3) วิธีการสัมภาษณ์ที่สามารถทำนายหรือพยากรณ์ทักษะความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคคล จากผลการวิจัย พบว่า วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว การสัมภาษณ์ในรูปของคณะกรรมการ การสัมภาษณ์หลายรูปแบบ การสัมภาษณ์โดยการให้ข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบของงาน การสัมภาษณ์เพื่อคุปฏิกิริยาเมื่ออยู่ภายใต้ความกดดันสามารถทำนายหรือพยากรณ์ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (การทำงานร่วมกับผู้อื่น การมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจจุดอ่อน จุดแข็งของผู้อื่น) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการสัมภาษณ์ผ่านวิดีโอ ไม่สามารถทำนายหรือพยากรณ์ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ ในขณะที่การสัมภาษณ์กลุ่ม สามารถทำนายหรือพยากรณ์ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้เพียงเรื่อง การทำงานร่วมกับผู้อื่นและการมีมนุษยสัมพันธ์ ส่วนความเข้าใจจุดอ่อน จุดแข็งของผู้อื่นไม่สามารถทำนายหรือพยากรณ์ได้ เมื่อวัดจากค่า (B) พบว่า วิธีการสัมภาษณ์ที่พยากรณ์ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ดีที่สุด คือ การสัมภาษณ์ในรูปของคณะกรรมการ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 วิธีการสัมภาษณ์ที่สามารถทำนายหรือพยากรณ์ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

วิธีการสัมภาษณ์	B	Beta	t	p	R ²
การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว					
<u>ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>					
การทำงานร่วมกับผู้อื่น	.451	.343	8.787	.000	.118
การมีมนุษยสัมพันธ์	.436	.312	7.910	.000	.098
ความเข้าใจจุดอ่อน จุดแข็งของผู้อื่น	.334	.262	6.536	.000	.069
การสัมภาษณ์กลุ่ม					
<u>ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>					
การทำงานร่วมกับผู้อื่น	.191	.131	3.176	.002	.017
การมีมนุษยสัมพันธ์	.165	.106	2.565	.011	.011
ความเข้าใจจุดอ่อน จุดแข็งของผู้อื่น	.101	.072	1.730	.084	.005
การสัมภาษณ์ในรูปของคณะกรรมการ					
<u>ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>					
การทำงานร่วมกับผู้อื่น	.474	.428	11.411	.000	.184
การมีมนุษยสัมพันธ์	.498	.424	11.278	.000	.180
ความเข้าใจจุดอ่อน จุดแข็งของผู้อื่น	.412	.385	10.046	.000	.148
การสัมภาษณ์หลายรูปแบบ					
<u>ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>					
การทำงานร่วมกับผู้อื่น	.361	.260	6.480	.000	.068
การมีมนุษยสัมพันธ์	.345	.234	5.798	.000	.055
ความเข้าใจจุดอ่อน จุดแข็งของผู้อื่น	.360	.268	6.685	.000	.072

ตารางที่ 12 วิธีการสัมภาษณ์ที่สามารถทำนายหรือพยากรณ์ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ต่อ)

วิธีการสัมภาษณ์	B	Beta	t	p	R ²
การสัมภาษณ์ผ่านวิดีโอ					
<i>ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</i>					
การทำงานร่วมกับผู้อื่น	.028	.019	.450	.653	.000
การมีมนุษยสัมพันธ์	-.058	-.037	-.037	-.884	.377
ความเข้าใจจุดอ่อน จุดแข็งของผู้อื่น	.069	.048	1.158	.247	.002
การสัมภาษณ์โดยการให้ข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบของงาน					
<i>ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</i>					
การทำงานร่วมกับผู้อื่น	.417	.325	8.255	.000	.105
การมีมนุษยสัมพันธ์	.432	.316	8.028	.000	.100
ความเข้าใจจุดอ่อน จุดแข็งของผู้อื่น	.384	.309	7.816	.000	.095
การสัมภาษณ์เพื่อคุปฏิกิริยาเมื่ออยู่ภายใต้ความกดดัน					
<i>ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</i>					
การทำงานร่วมกับผู้อื่น	.434	.347	8.894	.000	.120
การมีมนุษยสัมพันธ์	.378	.285	7.152	.000	.081
ความเข้าใจจุดอ่อน จุดแข็งของผู้อื่น	.388	.321	8.157	.000	.103

4) วิธีการสัมภาษณ์ที่สามารถทำนายหรือพยากรณ์คุณภาพของบุคคล จากผล การวิจัย พบว่า วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว การสัมภาษณ์ในรูปของคณะกรรมการ การ สัมภาษณ์หลายรูปแบบ การสัมภาษณ์โดยการให้ข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบของงาน การ สัมภาษณ์เพื่อคุปฏิกิริยาเมื่ออยู่ภายใต้ความกดดันสามารถทำนายหรือพยากรณ์คุณภาพของ บุคคล (ลักษณะที่มองเห็นได้โดยทั่วไป ความสามารถในการพูด การใช้คำศัพท์ กิริยาท่าทาง การปรับตัว พฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงสร้างสรรค์ ความสามารถในการเป็นผู้นำได้อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการสัมภาษณ์กลุ่มไม่สามารถทำนายหรือพยากรณ์ คุณภาพของบุคคลในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงสร้างสรรค์ และการสัมภาษณ์ผ่าน วิดีโอ ไม่สามารถทำนายหรือพยากรณ์คุณภาพของบุคคลในด้านกิริยาท่าทาง การปรับตัว พฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงสร้างสรรค์ และภาวะผู้นำ) เมื่อวัดจากค่า (B) พบว่า วิธีการ สัมภาษณ์ที่สามารถทำนายหรือพยากรณ์คุณภาพของบุคคลได้ดีที่สุด มีดังนี้ การสัมภาษณ์ ในรูปของคณะกรรมการ สามารถทำนายหรือพยากรณ์คุณภาพของบุคคลในด้านลักษณะที่ มองเห็นได้โดยทั่วไป ความสามารถในการพูด และกิริยาท่าทางได้ดีที่สุด ส่วนการสัมภาษณ์ โดยการให้ข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบของงาน สามารถทำนายหรือพยากรณ์คุณภาพของ บุคคลในด้านการปรับตัว และพฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงสร้างสรรค์ได้ดีที่สุด ส่วนการ สัมภาษณ์เพื่อคุปฏิกิริยาเมื่ออยู่ภายใต้ความกดดัน สามารถทำนายหรือพยากรณ์คุณภาพ ของบุคคลในด้านการใช้คำศัพท์และความสามารถในการเป็นผู้นำได้ดีที่สุด ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 วิธีการสัมภาษณ์ที่สามารถทำนายหรือพยากรณ์คุณภาพของบุคคล

วิธีการสัมภาษณ์	B	Beta	t	p	R ²
การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว					
<i>คุณภาพของบุคคล</i>					
ลักษณะที่มองเห็นได้โดยทั่วไป	.339	.268	6.700	.000	.072
ความสามารถในการพูด	.367	.274	6.861	.000	.075
การใช้คำศัพท์	.349	.295	7.442	.000	.087
กิริยาท่าทาง	.391	.294	7.400	.000	.086
การปรับตัว	.418	.313	7.930	.000	.098
พฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงสร้างสรรค์	.367	.276	6.914	.000	.076
ความสามารถในการเป็นผู้นำ	.370	.296	7.454	.000	.088
การสัมภาษณ์กลุ่ม					
<i>คุณภาพของบุคคล</i>					
ลักษณะที่มองเห็นได้โดยทั่วไป	.170	.121	2.921	.004	.015
ความสามารถในการพูด	.129	.087	2.100	.036	.008
การใช้คำศัพท์	.233	.177	4.329	.000	.031
กิริยาท่าทาง	.180	.122	2.946	.003	.015
การปรับตัว	.162	.109	2.634	.009	.012
พฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงสร้างสรรค์	.075	.051	1.222	.222	.003
ความสามารถในการเป็นผู้นำ	.134	.096	2.328	.020	.009
การสัมภาษณ์ในรูปของคณะกรรมการ					
<i>คุณภาพของบุคคล</i>					
ลักษณะที่มองเห็นได้โดยทั่วไป	.473	.445	11.960	.000	.198
ความสามารถในการพูด	.460	.409	10.796	.000	.168
การใช้คำศัพท์	.331	.333	8.506	.000	.111
กิริยาท่าทาง	.469	.419	11.115	.000	.176
การปรับตัว	.444	.396	10.365	.000	.157
พฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงสร้างสรรค์	.412	.369	9.564	.000	.136
ความสามารถในการเป็นผู้นำ	.383	.364	9.411	.000	.133
การสัมภาษณ์หลายรูปแบบ					
<i>คุณภาพของบุคคล</i>					
ลักษณะที่มองเห็นได้โดยทั่วไป	.421	.315	7.998	.000	.099

ตารางที่ 13 วิธีการสัมภาษณ์ที่สามารถทำนายหรือพยากรณ์คุณภาพของบุคคล (ต่อ)

การสัมภาษณ์หลายรูปแบบ					
<i>คุณภาพของบุคคล</i>					
ลักษณะที่มองเห็นได้โดยทั่วไป	.421	.315	7.998	.000	.099
ความสามารถในการพูด	.378	.268	6.700	.000	.072
การใช้คำศัพท์	.228	.231	5.704	.000	.053
กิริยาท่าทาง	.393	.280	7.008	.000	.078
การปรับตัว	.350	.248	6.162	.000	.062
พฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงสร้างสรรค์	.221	.158	3.841	.000	.025
ความสามารถในการเป็นผู้นำ	.270	.205	5.027	.000	.042
การสัมภาษณ์ผ่านวิดีโอ					
<i>คุณภาพของบุคคล</i>					
ลักษณะที่มองเห็นได้โดยทั่วไป	.178	.124	3.019	.003	.015
ความสามารถในการพูด	.176	.117	2.828	.005	.014
การใช้คำศัพท์	.271	.203	4.991	.000	.041
กิริยาท่าทาง	.069	.046	1.111	.267	.002
การปรับตัว	.106	.070	1.700	.090	.005
พฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงสร้างสรรค์	.059	.039	.939	.348	.002
ความสามารถในการเป็นผู้นำ	.109	.077	1.863	.063	.006
การสัมภาษณ์โดยการให้ข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบของงาน					
<i>คุณภาพของบุคคล</i>					
ลักษณะที่มองเห็นได้โดยทั่วไป	.415	.336	8.583	.000	.113
ความสามารถในการพูด	.412	.316	8.005	.000	.100
การใช้คำศัพท์	.343	.297	7.479	.000	.088
กิริยาท่าทาง	.424	.326	8.297	.000	.106
การปรับตัว	.452	.346	8.888	.000	.120
พฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงสร้างสรรค์	.432	.333	8.494	.000	.111
ความสามารถในการเป็นผู้นำ	.398	.326	8.301	.000	.106
การสัมภาษณ์เพื่อดูปฏิกิริยาเมื่ออยู่ภายใต้ความกดดัน					
<i>คุณภาพของบุคคล</i>					
ลักษณะที่มองเห็นได้โดยทั่วไป	.371	.309	7.805	.000	.095
ความสามารถในการพูด	.415	.327	8.327	.000	.107
การใช้คำศัพท์	.405	.361	9.308	.000	.130
กิริยาท่าทาง	.435	.344	8.821	.000	.118
การปรับตัว	.451	.355	9.136	.000	.126
พฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงสร้างสรรค์	.385	.305	7.693	.000	.093
ความสามารถในการเป็นผู้นำ	.438	.368	9.535	.000	.136

3. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า วิธีการคัดเลือกการรถไฟควรมานำใช้มากที่สุดคือ การประเมินแบบศูนย์ประเมินเพราะมีความเป็นมาตรฐานภาวะวิสัย และความเป็นบรรทัดฐานมากที่สุด เนื่องจากการประเมินวิธีนี้เป็นวิธีการที่เป็นระบบที่สามารถถ่วงถ่วงให้ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อให้แน่ใจว่าได้ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมสอดคล้องกับสมรรถนะที่ต้องการ วิธีการของการประเมินแบบศูนย์ประเมินจึงใช้เทคนิคอย่างหลากหลาย รวมถึงการใช้ผู้สังเกตการณ์และผู้ประเมินที่มีความเชี่ยวชาญสูง ซึ่งการใช้เครื่องมือที่หลากหลายและผู้ประเมินหลายคนด้วยวิธีการนี้จึงสร้างความยุติธรรมและลดความลำเอียงและอคติที่เกิดจากการคัดเลือก ทำให้การคัดเลือกมีความเที่ยงตรงสูงเมื่อเทียบกับเครื่องมืออื่น ๆ [2-6]

สรุปผลการวิจัย

มาตรฐานของแบบทดสอบที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในฝ่ายการเดินรถมีความเชื่อถือได้ มากที่สุด ส่วนวิธีการคัดเลือกที่เหมาะสมมากที่สุด คือ การทดสอบความรู้ในงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสัมภาษณ์บุคคลเข้าทำงานคือ กรณีผู้สัมภาษณ์พบผู้สมัครที่ไม่มีความสามารถหลาย ๆ คน และคนต่อมามีความสามารถมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกันทำให้သူผู้สมัครคนหลังดีกว่าคนแรก ๆ ส่วนทางเลือกในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยควรใช้การประเมินแบบศูนย์ประเมิน เพราะมีความเป็นมาตรฐานภาวะวิสัย และความเป็นบรรทัดฐานมากที่สุด และควรใช้การสัมภาษณ์ควบคู่กัน เพราะการสัมภาษณ์มีความเชื่อถือได้ และมีความแม่นยำตรง

คำขอบคุณ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยดังกล่าว และขอขอบพระคุณผู้บริหาร พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย คณะกรรมการติดตามโครงการ ตลอดจนคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้

เอกสารอ้างอิง

- [1] สกล บุญสิน. (2558). **เอกสารประกอบการสอนวิชาการบริหารแรงงาน**. เชียงใหม่ :
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [2] เดลินิวส์. (2557). **ตั้งคณะกรรมการสอบพนักงานการรถไฟฟ้า**. กรุงเทพฯ: เดลินิวส์. สืบค้น
เมื่อ 25 มีนาคม 2558, จาก <http://www.dailynews.co.th/regional/251505>.
- [3] Dessler, Gary. (2009). **A framework for human resource management**.
Upper Saddle River, N.J. :Pearson/Prentice Hall.
- [4] Lucio, Miguel Martinez. (2014). **International human resource management :
an employment relations perspective**. Thousand Oaks, CA : SAGE
Publications Ltd.
- [5] Mondy, R. Wayne. (2014). **Human Resource Management**. Upper Saddle
River, N.J.: Pearson Prentice Hall.
- [6] Rees, Gary. and Smith, Paul E. (2014). **Strategic human resource
management : an international perspective**.Thousand Oaks, CA :
SAGE Publications.
- [7] Wilton, Nick. (2013). **An introduction to human resource management**.
Thousand Oaks, CA : Sage Publications.