

การสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกเข้าทำงาน

HR ประตูด่านแรก

หลายคนเลือกทำงานในบริษัทนั้นๆ เพราะประทับใจในทัศนคติแรกพบกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) แต่หลายคนกลับตรงกันข้ามเลือกปฏิเสธร่วมงานต่างๆ ที่ยังไม่ได้มีโอกาสแสดงความสามารถหรือทดลองทำงานจริงเลยก็เพียงเพราะทัศนคติแรกที่ได้รับจากฝ่าย HR นั้น เป็นไปในทางลบ

คลิกกันหรือไม่ ...

ต้องยอมรับว่ายุคนี้เป็นยุคที่ทั้ง “ผู้สัมภาษณ์” และ “ผู้ถูกสัมภาษณ์” ต่างก็เป็นฝ่ายที่จะทดสอบจิตวิทยาไปจนถึงหยั่งเชิงทัศนคติซึ่งกันและกัน ไม่เพียงแต่ HR จะต้องการรู้จักกับผู้สมัครทุกคนให้ได้มากที่สุดแล้ว ผู้สมัครเองก็มักจะประเมิน “ความประทับใจแรก (First Impression)” ของบริษัทจากฝ่าย HR ด้วยเช่นกัน แน่นอนว่าประตูบานแรกนี้เหมือนจะเป็นเรื่องเล็กๆ น้อยๆ แต่สำคัญค่อนข้างมาก **หลายบริษัทพลาดการได้คนดีคนเก่งมาร่วมงานก็เพราะฝ่าย HR สร้างความไม่ประทับใจตั้งแต่เริ่มต้น** ขณะเดียวกันหากผู้สมัครไม่รู้กาลเทศะ หรือมีอีโก้จนเกินงาม ก็อาจทำให้ฝ่าย HR ปิดประตูบานแรกนี้เช่นกัน

ปรับทัศนคติก่อนเริ่มสัมภาษณ์

(HR) ถือเป็นเจ้าภาพสำคัญในกระบวนการแรกสุดนี้ นอกจากที่จะต้องเตรียมทัศนคติที่ดีเพื่อเปิดบทสนทนา หรือพูดคุยสื่อสารกับผู้สมัครงานแล้ว การเตรียมคำถามสำหรับสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมคัดเลือกนั้นก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะนอกเหนือจากจะเป็นการสอบถามข้อมูลเรื่องทักษะ ความสามารถ และการทำงานโดยตรงแล้ว การเตรียมคำถามในเชิงจิตวิทยาที่จะช่วยวิเคราะห์ทัศนคติไปจนถึงลักษณะนิสัยเบื้องต้นนั้นก็ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญไม่แพ้กัน

การแบ่งกลุ่มและประเภทของคำถาม



การสัมภาษณ์งานไม่ใช่แค่เรื่องของ การพูดคุย ถาม-ตอบ เท่านั้น บางคนอาจมองว่าเป็นเรื่อง ง่ายๆ แต่ความจริงแล้วไม่ใช่อย่างที่คิด การสัมภาษณ์งานที่ดีนั้นควรมีการวางแผน ลำดับ ขั้นตอน ไปจนถึงกลั่นกรองคำถามให้ดีที่สุด เพราะคำถามนี่เองที่จะบอกว่าคุณจะประสบความสำเร็จว่าฝ่าย **HR** ต้องการประเมินผู้สมัครในเรื่องใด เราอาจลองแบ่งประเภทของกลุ่มคำถามดังต่อไปนี้ (ซึ่ง อาจมีประโยชน์ในการลำดับขั้นตอนการสัมภาษณ์ด้วย) พร้อมทั้งตัวอย่างชุดคำถามที่จะสัมภาษณ์ และแนวทางการวิเคราะห์คำตอบที่ต้องการได้รับ

หมวดที่ 1 : สร้างความคุ้นเคยระหว่างกัน

การสนทนาเล็กๆ น้อยๆ นี้อาจดูว่าเป็นเรื่องไร้สาระหรือไม่จำเป็นเท่าไร แต่การสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ (หรืออาจกึ่งทางการ) นี้จะช่วยให้ทั้งผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ปรับจูนสร้างความคุ้นเคยกันได้ดี คำถามในกลุ่มนี้ควรเป็นปลายเปิด หรือเป็นคำถามส่วนบุคคลของผู้ถูกสัมภาษณ์ และไม่ควรเป็นคำถามที่สร้างความเครียดหรือออกความกดดัน ทั้งนี้เพื่อเปิดบทสนทนาให้มีบรรยากาศที่ดี และสร้างความราบรื่นในการสัมภาษณ์ต่อไป หากเริ่มต้นที่ดีการสัมภาษณ์ก็จะลื่นไหลไปเรื่อยๆ ทำให้แต่ละฝ่ายต่างรู้จักกันได้ง่าย และมากขึ้น สามารถสร้างความประทับใจได้ดีทีเดียว

ตัวอย่างคำถาม

ช่วยแนะนำตัวเองให้ทางเรารู้จักคุณหน่อยค่ะ

ถึงแม้จะเป็นคำถามง่ายๆ แต่คำถามนี้กลับกลายเป็นการเริ่มต้นที่ดีที่ผู้สัมภาษณ์จะสามารถตอบได้ เล่าได้ และเพื่อให้ผู้สัมภาษณ์รู้จักกันเบื้องต้น ในขณะที่เดียวกันเราก็สามารถที่จะเช็คทัศนคติเบื้องต้น หรือทิศทางของการสนทนาจากการเริ่มต้นนี้ได้ และทำให้ฝ่าย **HR** รู้สึกว่าอยากจะรู้จักผู้สมัครคนนั้นมากขึ้นหรือเปล่า ทั้งยังช่วยลดความประหม่าก่อนที่จะเริ่มคำถามต่อๆ ไปได้ดีด้วย

การเดินทางมายังบริษัทเป็นอย่างไรบ้าง สะดวกสบายหรือเปล่า

คำถามนี้อาจเป็นเรื่องง่ายๆ แต่เราสามารถเห็นทัศนคติของการคิดและตอบได้เช่นกัน บางคนอาจจะอธิบายได้ละเอียดชัดเจน, บางคนอาจบ่นถึงปัญหาจราจร, บางคนอาจตอบเพียงสั้นๆ เพื่อรีบปิดบทสนทนา ขณะเดียวกันเราก็สามารถตรวจสอบวิธีการเดินทางมาทำงานของเขาได้ และคาดการณ์ได้ว่าหากได้ร่วมงานกัน การเดินทางและการเข้างานจะเป็นปัญหาหรือเปล่า

ที่ทำงานในฝันเป็นอย่างไร

คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นนี้เราสามารถเห็นทัศนคติของผู้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการทำงาน หรือองค์กรว่าสอดคล้องกันหรือไม่ หรือหากมองในแง่บวก ฝ่ายบุคคลเองก็อาจเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาช่วยปรับการทำงานภายในออฟฟิศได้เช่นกัน

หมวดที่ 2 : เจาะลึกเรื่องการทำงาน / ทักษะ / ความสามารถ

ถามเรื่องทั่วไปจนทำความรู้จักเบื้องต้น และลดความประหม่าลงแล้ว ก็อาจเริ่มเข้าสู่เรื่องงาน เรื่องจริงจังกมากขึ้น ตรงส่วนนี้เราจะใช้ตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงทัศนคติต่อการทำงานว่าตรงตาม **Job Description** ที่เราวางไว้หรือไม่ และจะสามารถทำงานของบริษัทได้หรือไม่ หรือทำงานร่วมกับพนักงานคนอื่นได้หรือไม่ ตรงนี้ฝ่าย **HR**เองต้องเตรียมคำถามให้รอบด้าน ครอบคลุม เพราะเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจริง

ตัวอย่างคำถาม

ทำไมถึงสนใจสมัครในตำแหน่งนี้

ถึงแม้จะเป็นคำถามกว้างๆ แต่ก็คำถามที่จะตรวจสอบความตั้งใจของผู้สมัครงานได้เป็นอย่างดีเช่นกัน ถึงแม้ว่าจะมีความสามารถเก่งกาจสักแค่ไหน แต่หากคนคนนั้นไม่มีความตั้งใจในการทำงานนี้ ผลลัพธ์ย่อมออกมาไม่ดีแน่นอน ขณะเดียวกันฝ่าย **HR** ก็ถามเสริมได้ถึง **ทักษะ** อะไรของผู้สมัครที่เหมาะสมกับตำแหน่งนี้ รวมถึงจะทำงานในตำแหน่งนี้อย่างไร

อะไรในงานนี้ที่เป็นความท้าทายสำหรับคุณมากที่สุด และถ้าคุณเจอปัญหา จะมีวิธีจัดการอย่างไร

คำถามนี้เป็นคำถามเชิงตรวจสอบทักษะการทำงาน และทักษะในการแก้ปัญหาไปพร้อมๆ กัน ขณะเดียวกันก็สามารถเช็ค **passion** ของผู้สมัครได้เช่นกัน และทำให้รู้ถึงทักษะในวิธีคิด การจัดการ รวมถึงการเผชิญกับความกดดันด้วย

คิดว่าประสบการณ์ที่ผ่านมามีส่วนช่วย หรือเป็นประโยชน์อะไรบ้างสำหรับงานในตำแหน่งนี้

คำถามนี้สามารถรู้ถึงวิธีการทำงานที่ผ่านมาในอดีต และการนำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้สมัครมาเป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้กับบริษัท รวมถึงทัศนคติในการทำงาน

หมวดที่ 3 : คำถามเชิงจิตวิทยาและการทดสอบทัศนคติ

คำถามช่วงนี้อาจไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง หรือบางทีก็อาจเป็นเรื่องของผู้ถูกสัมภาษณ์เอง แต่เป็นการแสดงความคิดเห็นตลอดจนทัศนคติในการทำงานเสียมากกว่า จุดนี้อาจจะเป็นช่วงเวลาที่ดียิ่งที่สุดที่ฝ่าย HR และผู้สมัครจะเช็คที่เรา “คลิก” กันจริงๆ หรือไม่

ตัวอย่างคำถาม

ข้อดีและข้อเสียของคุณคืออะไร ช่วยวิเคราะห์ให้เราฟังหน่อย

นอกจากจะให้ผู้สมัครงานวิเคราะห์ตัวเองแล้ว ตรงนี้ฝ่าย **HR** ยังสามารถดูทักษะการวิเคราะห์ของคนคนนั้นได้ด้วย ในขณะที่เดียวกันทางฝ่าย **HR** ก็จะได้รู้ว่าผู้สมัครมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร จะเป็นปัญหากับการทำงานได้มากน้อยเพียงไร และจะเป็นปัญหากับผู้ร่วมงานคนอื่นหรือไม่

ชอบการทำงานแบบเดียว หรือแบบที่มากกว่ากัน เพราะอะไร

คำถามนี้ฝ่าย **HR** อาจจะแสดงความจริงใจก่อนว่าอยากทราบทัศนคติมากกว่าอยากทดสอบจิตวิทยา เพราะหากอยากทดสอบจิตวิทยาแล้วสามารถเดาคำตอบได้ทั้งสองฝั่งแน่นอน ประโยชน์คือ **HR** อาจจะประเมินว่าเหมาะกับการทำงานตำแหน่งนั้นหรือไม่ หรือหากคุณสมบัติดีจริงสามารถเหมาะกับตำแหน่งอื่นมากกว่าได้หรือเปล่า เพราะบางตำแหน่งก็ต้องการทักษะการทำงานเป็นทีมที่แข็งแกร่ง บางตำแหน่งการทำงานแบบคนเดียวอาจจะเหมาะสมและมีประสิทธิภาพกับงานมากกว่า

วางแผนอนาคตหรือทิศทางในการทำงานไว้อย่างไร

คำถามนี้เป็นคำถามที่ดีในการดูทัศนคติตลอดจนวิสัยทัศน์ของผู้สมัครงาน ซึ่งหากเห็นวิสัยทัศน์ระยะยาวที่ดี ก็อาจเป็นประโยชน์สำหรับบริษัทในระยะยาวได้ การมีวิสัยทัศน์ที่ดีก็อาจส่งผลให้เกิดการวางแผนตลอดจนการทำงานที่ดีได้ด้วยเช่นกัน

หมวดที่ 4 : การเจรจารายละเอียดงาน

หมวดนี้เป็นเรื่องความรับผิดชอบของฝ่าย **HR** โดยตรง เป็นคำถามเชิงเก็บข้อมูลที่เป็นปัจจัยสำคัญในการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดเข้ามารับงานในแต่ละตำแหน่ง เป็นการถามตรงไปตรงมา เพราะมีผลต่อการจ้างงานตลอดจนทำข้อตกลงหรือสัญญาจ้างในอนาคต และเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้สมัครงานด้วย

เงินเดือนที่คาดหวังคืออะไร

นอกจากจะให้ผู้สมัครประเมินค่าจ้างที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเองแล้ว ข้อมูลส่วนนี้ยังเป็นการเช็คความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย บางครั้งฝ่าย HR อาจมีเพดานงบประมาณจ้างอยู่แล้วในใจ การคัดเลือกคนที่เหมาะสมอาจต้องอยู่ภายใต้งบที่ถูกจัดสรรไว้ หรือหากฝ่าย HR ไม่มีการตั้งเพดานงบประมาณจ้างสำหรับตำแหน่งนั้นๆ ไว้ แต่ให้ประเมินตามศักยภาพของแต่ละบุคคล ทางฝ่าย HR ก็สามารถรู้ขอบเขตของการนำเสนอเงินเดือนเพื่ออนุมัติได้ และสามารถเสนอความพึงพอใจให้กับผู้สมัครเพื่อให้มาร่วมงานกับบริษัทได้เช่นกัน

สะดวกเริ่มงานได้เมื่อไร หรือต้องบอกล่วงหน้านานแค่ไหน

อีกหนึ่งคำถามพื้นฐานแต่มีความจำเป็นอย่างมาก เพราะเราจะรู้กำหนดการที่เป็นไปได้จากทั้งสองฝั่ง หากสัมภาษณ์ผู้ที่ยังทำงานอยู่บริษัทเดิม จะได้ทราบว่าเขาจะต้องบอกลาออกกับบริษัทเก่าเมื่อไร เพื่อเตรียมตัวทำงานกับบริษัทใหม่ได้ทัน และเป็นข้อมูลให้แผนกที่จะรับพนักงานใหม่นี้ได้เตรียมตัวในเรื่องต่างๆ ด้วย รวมถึงเป็นเกณฑ์กำหนดในการแจ้งผลการสัมภาษณ์งานให้กับผู้สมัครงานด้วย

คำถามที่สร้างภาพฝังใจด้านลบให้ผู้ถูกสัมภาษณ์

1. การถามคำถามแบบใช้อารมณ์ หรือไล่บี้อย่างไรเหตุผล นอกจากจะไม่สร้างความประทับใจต่อกันแล้ว ยังสร้างภาพลักษณ์ที่แย่ขององค์กรอีกด้วย
2. ถามคำถามที่ไม่สร้างสรรค์ก็อาจสร้างความรู้สึที่แย่หรือเบื่อหน่าย และอาจทำให้ผู้สมัครคนนั้นไม่อยากสนทนาต่อ หรืออยากมาร่วมงานกับบริษัทได้ (HR ไม่มีการเตรียมตัว)