

สัมภาษณ์อย่างไรให้ได้คน



บทความโดย : อาจารย์บอล (ศศิวัฒน์ หอยสังข์)

อีเมล : sasiwathornsang@gmail.com

มันส์...เกิดมาจากกระทู้ **Pantip**-ใครเคยเจอการสัมภาษณ์งานแปลกๆ บ้างครับ !?! มาแชร์กัน

ปกติผมก็เข้าไปท่องโลกอินเทอร์เน็ตบ้างตามวัย 555 วันนี้มาเจอกระทู้ **Pantip** ในหัวข้อดังกล่าว ซึ่งมีโพสต์ตอบต่อๆ กัน ตัวอย่างคำถามสัมภาษณ์งานแปลกๆ เช่น

“เป็นผู้ชายแท้หรือเปล่า”

“มีแฟนหรือยัง”

“เรารู้เยอะเกินไปหรือเปล่า”

“ที่ทำงานเก่าไม่ยอมกต้อนรับเรากลับไปหรือยังง”

“ไหนร้องเพลงแร็ปให้ฟังหน่อยสิ”

“ถ้าให้ทำงานให้เสร็จใน 7 วันจะทำอย่างไร”

อ่านไปก็เข้าไป และก็มีสงสัยต่อว่า นอกจาก **Pantip** แล้วยังมีใครเฝ้ากันเรื่องหัวข้อแบบนี้บ้าง โอ้ว+++ ปรากฏว่ามีมากมายทั้งไทยและเทศ หนึ่งในนั้นมีจากโพสต์ที่รวบรวมรวมคำถามสมัครงานชวนอึ้ง ซึ่งอ้างอิงมาจากเว็บไซต์ซีบีเอสนิวส์ ได้เผยคำถามสัมภาษณ์ผู้สมัครงานสุดแปลกประจำปี 2555 ตัวอย่างเช่น

“เต็มสิบ ลองให้คะแนนผู้สมัครอย่างผม”

“มีวัวกี่ตัวในแคนนาดา”

“คำนวณองศาของเข็มนาฬิกาในเวลา 11.50 น.”

ชวนให้คิดต่อว่าเดี๋ยวนี้มีรูปแบบในการสัมภาษณ์แบบไหนบ้างหว่า

เลยใช้อาจารย์ **google** ลองเข้าไปหาดู ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้ครับ

Traditional Face-to-Face Interview

เป็นการสัมภาษณ์งานแบบถามคำถามต่างๆ ไป เช่น การศึกษา ครอบครัว การสัมภาษณ์งานแบบนี้อาจใช้เพื่อดูบุคลิกภาพของผู้สมัครได้ เช่น การนั่ง การสบตา (Eye Contact) หรือต้องการดูการเล่าเรื่องให้หน้า

ติดตาม กระชับได้เช่นกัน การสัมภาษณ์แบบนี้ต้องใช้ความรู้สึกและประสบการณ์การของผู้สัมภาษณ์เป็นเรดาร์ตัดสินกันล่ะครับ ว่าผู้สมัครที่นั่งอยู่ตรงหน้าเรานี้ดี เก่ง หรือเหมาะสมมากน้อยเพียงใด เรียกว่าหากใครครคิดไม่ตรงกัน ก็มีโอกาสไปปายหน้าได้ง่าย

Situational Based Interview

น่าจะเป็นรูปแบบการสัมภาษณ์ที่น่าจะนิยมที่สุดวิธีหนึ่ง การสัมภาษณ์รูปแบบนี้ผู้สมัครจะถูกถามคำถามเชิงสมมติฐานในหัวข้อที่อาจเริ่มต้นด้วยงาน เช่น คุณจะทำอะไรถ้าลูกน้องคุณโทรมาบอกว่าขอลาป่วย, คุณจะเสนอแนะอย่างไรหากคุณไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่หัวหน้าเสนอมา การสัมภาษณ์งานรูปแบบนี้เพื่อต้องการทราบถึงความคิด หรือประสบการณ์เก่าๆ ที่เคยเจอ

Mobile Interview

ถือได้ว่าเป็นรูปแบบการเริ่มต้นการสัมภาษณ์ หลังจากที่ได้รับประวัติส่วนตัว (Resume) ถือได้ว่าเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ การสัมภาษณ์จะมุ่งเน้นเฉพาะจุดที่สำคัญ เช่น ความรู้ในงาน รายละเอียดเพิ่มเติมที่ยังขาดในประวัติส่วนตัว (Resume) การสัมภาษณ์รูปแบบนี้ยังเป็นการดูปฏิภาณไหวพริบของผู้สมัครด้วย ถือได้ว่าเป็นการสัมภาษณ์แบบ Surprise on-the-spot job interviews

Panel Interview

การสัมภาษณ์แบบที่มีบุคคลสัมภาษณ์มากกว่า 1 คนขึ้นไป ซึ่งผู้สัมภาษณ์แต่ละท่านอาจมีความชำนาญในการสัมภาษณ์แต่ละเรื่อง เช่น บุคลิกภาพ ความรู้ความเข้าใจในสาขา เป็นต้น ข้อดีคือจะทำให้มองผู้สมัครได้ในหลากหลายมิติตามความถนัดของตัวเอง แต่ข้อจำกัดคือจะต้องใช้ผู้สัมภาษณ์หลายท่าน และทุกท่านอาจถามในหลายๆ มิติ ซึ่งอาจใช้เวลาค่อนข้างมาก

Stress Interview

การสัมภาษณ์แบบอยู่ในภาวะกดดัน งานบางอย่างจะต้องใช้การควบคุมอารมณ์ค่อนข้างมาก เช่น งาน Call Center งานเร่งรัดหนี้สิน ผู้สัมภาษณ์จะสร้าง

บรรยากาศ หรือถามคำถามที่ทำให้เกิดความเครียดกับผู้สมัคร เพื่อดูการแก้ปัญหา หรือวุฒิภาวะทางอารมณ์

Case Interview

เป็นการสัมภาษณ์แบบให้กรบ้าน หรือหัวข้อแก่ผู้สมัคร เพื่อให้ผู้สมัครนำมาเสนอต่อการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะสมมติเหตุการณ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วให้ผู้สมัครมานำเสนอต่อคณะกรรมการสัมภาษณ์แบบองค์รวม หรือแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นรูปธรรมนั้น ๆ

The Lunch/Dinner Interview

หลาย ๆ ครั้งผู้สัมภาษณ์อาจจะต้องการมองดูทักษะการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทบนโต๊ะอาหาร อาจเป็นสิ่งที่ให้ผู้สัมภาษณ์งานสังเกตเห็นถึงพฤติกรรมเหล่านี้ผ่านการรับประทานอาหาร

Portfolio Based Interview

ผลงานที่ผ่านมาของผู้สมัครอาจเป็นตัวบอกได้ว่า คุณภาพ หรือกระบวนการทำงานเป็นอย่างไร เช่นงานที่ต้องใช้ความละเอียดมาก อย่างงานออกแบบ อาจให้ผู้สมัครนำชิ้นงานที่เคยทำมาเสนอในช่วงสัมภาษณ์ได้ หรืองานที่มีลักษณะเป็น Project Based ที่จะต้องใช้ทักษะหลายๆ อย่างในการจัดการจนประสบผลสำเร็จ อย่างเป็นรูปธรรมได้

Behavioral Based Interview

การสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรม ผู้สัมภาษณ์จะถามคำถามจากเหตุการณ์ต่างๆ ไปเกี่ยวกับงาน เพื่อให้ทราบว่าผู้สมัครจะตอบคำถามอย่างไร แนวคิดของการสัมภาษณ์แบบนี้คือพฤติกรรมในอดีต จะพยากรณ์พฤติกรรมในอนาคต ดังนั้นการถามคำถามจะเป็นการถามแบบให้เล่าถึงพฤติกรรม และผลของการกระทำที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการ

เอาหละคราวนี้จะเห็นได้ว่าแค่การสัมภาษณ์งานเองก็จะมีหลายรูปแบบ ซึ่งการสัมภาษณ์ที่ได้ประสิทธิภาพภาพ และประสิทธิผลมากที่สุดคือการรวบรวมหลากหลายวิธีเข้าด้วยกัน (Mixed Method) ทำให้มองเห็นผู้สมัครในหลาย ๆ มุม เพื่อสร้างให้เกิดการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) หรือ แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) ผู้สัมภาษณ์อาจจะต้องคำนึงถึงหัวข้อหลัก ๆ ดังนี้

1. การวางแผน และการเตรียมตัวในการสัมภาษณ์ เพื่อให้การสัมภาษณ์ราบรื่นไม่สะดุด และลดระยะเวลาในการสัมภาษณ์ คือมุ่งเน้นสัมภาษณ์เฉพาะเรื่อง และสัมภาษณ์ในหัวข้อที่ตรงกับตำแหน่ง คุณสมบัติ หรือสิ่งที่องค์กรต้องการ
2. มาตรฐานในการสัมภาษณ์ คือการสัมภาษณ์แต่ละตำแหน่งจะต้องสัมภาษณ์ในคำถามที่ใกล้เคียงกัน พยายามให้ผู้สัมภาษณ์เป็นท่านเดิม หรือรูปแบบ/วิธีการสัมภาษณ์เป็นแบบเดิม เพราะจะทำให้การเปรียบเทียบ (Benchmarking) ผู้สมัคร เพื่อทำการตัดสินใจเลือกผู้สมัครได้ง่ายมากยิ่งขึ้นด้วย
3. เวลาในการสัมภาษณ์ บางครั้งรูปแบบการสัมภาษณ์งานบางรูปแบบ ก็สามารถทำให้คัดเลือกผู้สมัครได้ตรงกับความ ต้องการ แต่ใช้เวลาในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งเป็นจำนวนมาก หลายชั่วโมง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการสัมภาษณ์งานอาจจะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร หรือความเร่งด่วนที่เกิดขึ้น
4. ค่าใช้จ่ายในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์งานอาจจะเลยเรื่องดังกล่าว ต้นทุนในการสัมภาษณ์งานนั้นประกอบไปด้วยต้นทุนทางตรง เช่น ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการประกาศรับสมัครงาน และยังมีต้นทุนอีกประเภทหนึ่งที่ต้องคำนึงด้วย คือต้นทุนทางอ้อม เช่น ต้นทุนที่เกิดจากการใช้เวลาในการสัมภาษณ์ หรือต้นทุนที่เกิดจากการลงทุนไปกับการสัมภาษณ์ ตัวอย่างเช่น ค่าเสียโอกาสในการสัมภาษณ์งาน โดยการคำนวณจาก เงินเดือนผู้ผู้สัมภาษณ์ หารด้วย วันทำงาน หารด้วยชั่วโมงในการทำงาน คูณด้วยจำนวนเวลาที่ต้องเสียไปในการสัมภาษณ์งาน เมื่อนำทั้ง 2 ส่วนประกอบกันจะทำให้เห็นได้ว่าคุณลงทุนไปกับผู้สมัครท่านนี้เท่าไร

การสัมภาษณ์ที่มีการเตรียมตัว เตรียมการจะทำให้ทั้งหน่วยงานต้นสังกัด และผู้สมัครเห็นถึงความเป็นมืออาชีพในการทำงาน มีการจัดการที่เป็นระบบ สร้างบรรยากาศที่ดีให้กับผู้สมัคร และที่สำคัญการสัมภาษณ์งานถือเป็นหน้าตาของบริษัท (Company branding) โลกยุค Digital ที่การสื่อสารรวดเร็ว หากไม่สร้างความประทับใจให้ผู้สมัคร มีหวัง หัวข้อที่ตั้งกระทู้ต่อไปอาจเป็นหัวข้อของบริษัทคุณก็เป็นได้