

ตัวอย่างการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาพฤติกรรมตาม Competency เด็กจบใหม่ที่ไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน



บทความโดย : อารภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์

อีเมล : p_arporn11@yahoo.com

ผู้สัมภาษณ์ คุณอรอุรินทร์ ใจดี ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

ผู้ถูกสัมภาษณ์ คุณศิลา เขียวเพชร

ตำแหน่งที่ต้องการสัมภาษณ์ พนักงานบุคคล

Core Competency มนุษย์สัมพันธ์ (Human Relations)

Behavior Indicators - สนใจที่จะสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่เสมอ

- ควบคุมการทำทางและน้ำเสียง ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นได้

| | Ask-Answer | Discussion |
|------------|--|--------------------------------|
| อรอุรินทร์ | สวัสดีค่ะ น้องรอนานไหม | คำถามเกริ่นนำ เพื่อเปิดประเด็น |
| ศิลา | ไม่นานครับ | |
| อรอุรินทร์ | ที่อ่านประวัติของน้องแล้วนะ เห็นเขียนว่าเป็นประธานชมรมเทนนิสด้วยหนิ | |
| ศิลา | ใช่ครับ ผมชอบเล่นเทนนิส ประธานคนก่อนหน้านั้นเห็นว่า ผมเล่นเก่ง ก็เลยเลือกผมเป็นประธานชมรมต่อจากเค้าครับ | |
| อรอุรินทร์ | แล้วเป็นประธานชมรมกี่ปีล่ะ | |
| ศิลา | ก็ประมาณเกือบ 3 ปีครับ | |
| อรอุรินทร์ | แล้วเราแบ่งเวลาอย่างไรเนี่ย เรียนดีด้วยนะ ได้เกรด 3.15 พี่ว่าไม่เลวเลยนะ | |
| ศิลา | ผมก็แบ่งเวลา ตอนเย็นผมจะรีบกลับบ้านครับ เพื่ออ่านหนังสือก่อนเรียนทุกครั้ง และผมจะต้องทำสรุปทุกครั้งด้วยครับหลังจากเรียนแต่ละวิชาจบแล้ว | คำถามเตรียมเข้าสู่ Competency |
| อรอุรินทร์ | แล้วตอนเรียน เรามีเพื่อนสนิทที่คน | |
| ศิลา | ผมมีเพื่อนสนิทเยอะครับ ผมมีเพื่อนทั้งในคณะและนอกคณะครับ | |
| อรอุรินทร์ | ดีนะ มีทั้งเพื่อนในคณะและนอกคณะ แล้วเพื่อนนอกคณะเราไปรู้จักเค้าอย่างไรเนี่ย | |

| | | |
|------------|--|---|
| ศิลา | เผอิญว่า ผมเรียนวิชาโทนอกคณะเยอะครับ ตอนทำรายงาน ผมก็เลือกทำงานกลุ่มกับเพื่อนนอกคณะมากกว่า | |
| อรอุรินทร์ | แล้วปีที่แล้วล่ะ น้องมีการทำงานรายงานกับเพื่อนนอกคณะไหม | คำถามเจาะลึก เน้นให้ระบุ Situation “สนใจที่จะสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่เสมอ” |
| ศิลา | ก็มีบ้างครับ เป็นวิชาในคณะครับ แต่มีเพื่อนต่างคณะมาเรียนด้วย ผมรู้จักพวกเค้าตอนนั่งเรียนหนังสือด้วยกันครับ แล้วอาจารย์ให้แบ่งกลุ่มทำรายงาน เผอิญว่าเค้ามาขออยู่กลุ่มเดียวกับผม | |
| อรอุรินทร์ | มีสักประมาณกี่คนล่ะ | |
| ศิลา | ประมาณ 3 คนครับ | |
| อรอุรินทร์ | แล้วเราให้เค้าเข้ากลุ่มด้วยหรือเปล่า | |
| ศิลา | ให้ครับ เพราะผมคิดว่าผมน่าจะได้อะไรใหม่ ๆ จากเพื่อนเหล่านี้บ้าง | |
| อรอุรินทร์ | แล้วน้องสามารถทำรายงานส่งอาจารย์กับเพื่อนที่เพิ่งรู้จักเหล่านี้ได้อย่างไรละ | คำถามเจาะลึก เน้นให้ระบุ Action โดยการตั้งคำถามเพื่อค้นหาข้อเท็จจริง |
| ศิลา | ไม่ยากครับ เราก็มาแบ่งงานกันทำ ใครทำส่วนไหน ต่างคนต่างรับผิดชอบส่วนของตนเองให้เสร็จ แล้วก็นัดประชุมเพื่อสรุปไอเดียกันครับ | |
| อรอุรินทร์ | แล้วเคยมีทะเลาะกันไหม แบบว่าความคิดเห็นไม่ตรงกันหะ | |
| ศิลา | เคยมีครับ มีตอนที่ตกลงกันว่าจะไปสัมภาษณ์ใคร เพราะเราต้องมีการสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างจริงด้วยครับ | |
| อรอุรินทร์ | ทะเลาะอะไรกันล่ะ | |
| ศิลา | ก็เรื่องจะเลือกใคร ผมจะเลือกอีกคน และเพื่อนอีก 2 – 3 กลุ่มต้องการเลือกสัมภาษณ์อีกคน ความเห็นไม่ตรงกันครับ | |
| อรอุรินทร์ | แล้วสรุปว่าเลือกใครล่ะ | |
| ศิลา | ผมก็ให้ลงมติสรุปว่าผู้บริหารคนไหน ได้คะแนน Vote จากกลุ่มเยอะสุด ก็จะเลือกคนนั้น | |
| อรอุรินทร์ | แล้วตอนสัมภาษณ์ล่ะ เป็นไงบ้าง ใครเป็นคนสัมภาษณ์ | |
| ศิลา | ผมกับเพื่อนอีกคนครับ | |
| อรอุรินทร์ | เจอปัญหาบ้างไหม | คำถามเจาะลึก เน้นให้ระบุ Action เพื่อควบคุมการทำทางและน้ำเสียง |
| ศิลา | เจอครับ คือว่าผู้บริหารให้ผมรอนานมาก เกือบ 2 ชั่วโมงกว่า | |
| อรอุรินทร์ | อ้าวแล้วน้องแก้ไขปัญหานั้นอย่างไรละ | |
| ศิลา | ผมก็ต้องรอครับ ผมเข้าใจดีว่าผู้บริหารท่านงานเยอะ | |
| อรอุรินทร์ | เราแสดงกิริยาอย่างไรเมื่อพบผู้บริหารท่านนั้นล่ะ | |
| ศิลา | ผมก็ทำเฉย ๆ ครับ แล้วเริ่มต้นสัมภาษณ์ขอข้อมูล เพราะผมไม่ยากรบกวนเวลาท่านนานมาก | |
| อรอุรินทร์ | แล้วข้อมูลได้ครบถ้วนไหม | |

| | | |
|------------|--|---|
| ศิลา | ได้รับ ท่านให้ข้อมูลดีมาก ผมกับเพื่อนรับขอบคุณท่านและนำข้อมูลกลับมาทำรายงานนำเสนอ อาจารย์ | |
| อรอุรินทร์ | อาจารย์เค้าว่ายังงัยบ้างหละ | คำถามเจาะลึกเน้นให้ระบุ Result ที่มีต่อตนเองและเพื่อนนักเรียน |
| ศิลา | อาจารย์เค้าบอกว่า กลุ่มผมทำได้ดี มีการสัมภาษณ์ผู้บริหารซึ่งเป็นข้อมูลจริง | |
| อรอุรินทร์ | แล้วน้องได้เรียนรู้อะไรบ้างจากงานชิ้นนั้นหละ | |
| ศิลา | ผมว่าผมได้ความอดทน ผมยอมรับว่าเป็นรายงานชิ้นแรกที่ต้องมีการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ซึ่งผมเองก็ไม่เคยทำมาก่อน ผมรู้สึกภูมิใจที่ผมสามารถขอข้อมูลจากผู้บริหารที่มีชื่อเสียงและท่านจะยุ่งมาก | |
| อรอุรินทร์ | น้องคิดว่า เหตุผลอะไรที่เลือกมาทำงานกับบริษัท | คำถามปิดประเด็นเน้นเหตุผลการสมัคร |
| ศิลา | ผมชอบความมั่นคง ผมเองได้ยื่นข้อเสนอบริษัทนี้มานานแล้วครับ ทั้งจากอ่านหนังสือพิมพ์และดูโทรทัศน์ | |
| อรอุรินทร์ | และหากน้องมาทำงานกับเรา น้องต้องทำงานวันเสาร์อาทิตย์ น้องคิดอย่างไรหละ | คำถามปิดประเด็นเน้นการสอบถามเหตุการณ์ในอนาคต |
| ศิลา | ไม่น่าเป็นห่วงครับ ผมสามารถทำได้ เพราะผมอยากจะทำประสบการณ์ในงานให้ มาก ๆ ครับ | |
| อรอุรินทร์ | แล้วน้องมีคำถามจะถามพี่ไหม | คำถามปิดประเด็นเพื่อให้อีกฝ่ายเป็นคนสอบถาม |
| ศิลา | ผมอยากจะรู้ว่าลักษณะงานที่ผมต้องทำเป็นอย่างไรบ้างครับ | |
| อรอุรินทร์ | เป็นผู้ช่วยพี่ในตำแหน่งพนักงานบุคคล ต้องรับผิดชอบงานด้านฝึกอบรมก่อน เพราะตอนนี้ยังไม่มีใครทำ เป็นงานติดต่อประสานงานกับวิทยากรและผู้เข้าอบรม เตรียมเอกสารและความพร้อมในการอบรม และสรุปผลการอบรม น้องคิดว่าทำได้ไหม | |
| ศิลา | ได้รับพี่ | |

สรุปคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ตามหลัก ST-A-R

| Competency | มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) |
|---------------------|--|
| Behavior Indicators | <ul style="list-style-type: none"> สนใจที่จะสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่เสมอ ควบคุมกิริยาท่าทางและน้ำเสียง ให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นได้ |
| Interview Guide | |
| Situation (ST) | <ul style="list-style-type: none"> แล้วตอนเรียน เรามีเพื่อนสนิทกี่คน แล้วเพื่อนนอกคณะเราไปรู้จักเค้าอย่างไร |
| Action (A) | <ul style="list-style-type: none"> มีการทำงานรายงานกับเพื่อนนอกคณะใหม่ (Probe ตอนสัมภาษณ์) มีสักประมาณกี่คน (Probe ตอนสัมภาษณ์) |

| | |
|----------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • แล้วเราให้เค้าเข้ากลุ่มด้วยหรือเปล่า (Probe ตอนสัมภาษณ์) • > แล้วน้องสามารถทำรายงานส่งอาจารย์กับเพื่อนที่เพิ่งรู้จักเหล่านี้ได้อย่างไร (Probe ตอนสัมภาษณ์) • แล้วเคยมีทะเลาะกันไหม แบบว่าความคิดเห็นไม่ตรงกัน • ทะเลาะอะไรกัน • แล้วสรุปว่าเลือกใคร (Probe ตอนสัมภาษณ์) • แล้วตอนสัมภาษณ์ห้ละ เป็นไงบ้าง ใครเป็นคนสัมภาษณ์ (Probe ตอนสัมภาษณ์) • เจอปัญหาบ้างไหม • แล้วน้องแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร • เราแสดงกิริยาอย่างไรเมื่อพบผู้บริหารท่านนั้น (Probe ตอนสัมภาษณ์) • แล้วข้อมูลได้ครบถ้วนไหม (Probe ตอนสัมภาษณ์) |
| Results (R) | <ul style="list-style-type: none"> • อาจารย์เค้าว่ายังไงบ้างห้ละ • แล้วน้องได้เรียนรู้อะไรบ้างจากงานชิ้นนั้น |

หมายเหตุ: ตัวหนังสือสีดำ หมายถึง คำถามที่ถูกเตรียมขึ้นใน Interview Guide ไว้ล่วงหน้า Probe หมายถึงการถามเจาะลึก การถามตะล่อมมกล่อมเกลา