

# บทที่ 7

## การสัมภาษณ์เข้าทำงาน

### (Job Interview)

#### โครงสร้างเนื้อหา

1. จุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์เข้าทำงาน
2. รูปแบบของการสัมภาษณ์
3. การปฏิบัติตนในการสัมภาษณ์เข้าทำงาน
4. คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เข้าทำงาน

#### สาระสำคัญ

1. การสัมภาษณ์งานเป็นโอกาสที่ผู้ว่าจ้างและผู้สมัครเข้าทำงานจะได้พบปะกัน  
อย่างเป็นทางการ หลังจากที่ได้มีการพิจารณาคุณสมบัติ ความรู้และความสามารถ  
จากใบสมัครและเอกสารต่างๆ จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการจัดการสัมภาษณ์นั้นมีหลาย  
ประการด้วยกัน เช่น เพื่อบุคลิกภาพ รูปร่างหน้าตาเก็บข้อมูลเพิ่มเติม ทดสอบไหวพริบ  
ในการแก้ไขปัญหา สืบหาความจริงของผู้สมัครในตำแหน่งงานและเพื่อให้ข้อมูล  
จำเป็นกับผู้สมัคร

2. การสัมภาษณ์งานแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว การ  
สัมภาษณ์หมู่ การสัมภาษณ์แบบประเมินผล และการสัมภาษณ์แบบสมมุติเหตุการณ์

3. ผู้สมัครที่จะได้รับความสำเร็จในการสมัครงานจะต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสม  
เมื่อเข้ารับการสัมภาษณ์ โดยแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ การเตรียมตัวขั้นเบื้องต้น การ  
ปฏิบัติตนเมื่อเข้าสัมภาษณ์และการปฏิบัติตนหลังการเข้าสัมภาษณ์แล้ว

4. คำถามที่มักใช้ในการสัมภาษณ์เข้าทำงานจะเป็นคำถามเกี่ยวกับประวัติ  
การศึกษา ประสบการณ์การทำงานในอดีตบุคลิกลักษณะและ ความรู้สึกรักใคร่ของ  
ผู้สมัคร และคำถามที่ผู้สมัครควรถาม

## จุดประสงค์การเรียนรู้

หลังจากศึกษาบทที่ 7 แล้ว นักศึกษาสามารถ

1. บอกจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์ได้
2. บอกประเภทของการสัมภาษณ์ตามที่กำหนดให้ได้
3. ระบุลักษณะการแต่งกายที่เหมาะสมกับการไปสัมภาษณ์ได้
4. เต็มคำในช่องว่างด้วยคำตอบและคำถามที่เหมาะสมได้

หลังจากที่นักศึกษาได้ส่งจดหมายสมัครงาน ประวัติย่อ และ/หรือจดหมายรับรองความประพฤติของผู้สมัครตามที่ผู้ว่าจ้างต้องการไปยังฝ่ายบุคคลของบริษัทที่ต้องการเข้าทำงานประมาณ 1-2 เดือนแล้ว หากนักศึกษายังไม่ได้รับการติดต่อหรือนัดหมายให้ไปสัมภาษณ์งาน นักศึกษาควรจะไปติดต่อไปที่บริษัทแห่งนั้นทางโทรศัพท์หรือไปติดต่อด้วยตนเองที่บริษัทนั้นเพื่อติดตามผลของการสมัครและขอรับการสัมภาษณ์เพื่อรับการพิจารณาว่าจ้างในตำแหน่งที่ได้สมัครไปแล้ว การกระทำเช่นนี้ย่อมแสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความตั้งใจและต้องการเข้าทำงานจริงๆ

### 1. จุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์เข้าทำงาน

การสัมภาษณ์เข้าทำงานอาจกระทำเพียง 2 คน คือ ผู้สัมภาษณ์ (interview) เพียง 1 คน และผู้สมัครเข้าทำงาน (candidate หรือ applicant) หรืออาจเป็นการสัมภาษณ์หมู่ซึ่งประกอบด้วยผู้สัมภาษณ์มากกว่า 1 คนและผู้สมัคร

การสอบสัมภาษณ์นี้ไม่เป็นเพียงการพบปะสนทนากันระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่าย การที่ผู้สมัครจะต้องเป็นฝ่ายตอบคำถามที่ผู้สัมภาษณ์ป้อนเข้ามาและเป็นการจัดโอกาสดูตัวและไหว้งานของผู้สมัคร (โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวัฒนธรรมทางตะวันตกและไทย) แต่การสัมภาษณ์เข้าทำงานยังถือเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญอันจะส่งผลให้เกิดผลสำเร็จการในสมัครงาน ผู้ว่าจ้างได้บุคลากรเข้าทำงานในตำแหน่งที่ว่างและผู้สมัครก็จะได้รับการพิจารณาให้เข้าทำงาน ฯลฯ

การสัมภาษณ์เป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายได้แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ผู้ว่าจ้างจะถือโอกาสสำรวจว่าผู้สมัครมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานมากน้อยเพียงใดเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาว่าจ้าง และผู้สมัครจะได้มีโอกาสอธิบายขยายความและโฆษณาความสามารถของตนเองให้เป็นที่ประจักษ์ต่อผู้สัมภาษณ์

จุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์พอจะสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติ รูปร่างหน้าตา และความเหมาะสมของผู้สมัครกับงาน
2. เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประกอบการพิจารณาว่าจ้างเข้าทำงาน
3. เพื่อทดสอบปฏิภาณไหวพริบในการตอบปัญหาและการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน
4. เพื่อสำรวจว่าผู้สมัครนั้นมีความสนใจในการเข้าทำงานมากน้อยเพียงใด
5. เพื่อให้ข้อมูลต่างๆที่อาจจะเป็นประโยชน์แก่ผู้สมัครก่อนตกลงใจตอบรับข้อเสนองานเข้าทำงาน

นอกจากนี้ ในเว็บไซต์เกี่ยวกับการสมัครงานได้นำเสนอสิ่งที่นายจ้างต้องการทราบเกี่ยวกับผู้สมัครในวันที่มีการสัมภาษณ์งาน ดังต่อไปนี้

### **1. They want to know if you are qualified for the position.**

- What are your greatest strengths?
- Do you have experience in this field?
- What do you believe you bring to this job?
- Why should I hire you?

### **2. They want to know what motivates you.**

- What motivates you to put forth your greatest effort?
- Where do you see yourself five years from now?
- What is more important to you, the money or the job?
- What did you like most about your last job?

### 3. They want to know about the negatives.

- Why did you leave your previous job?
- What did you like least about your last supervisor?
- What is your greatest weakness?
- What did you like least about your last job?
- Why have you been unemployed so long?

### 4. They want to know if you are a good fit.

- What kind of people do you find it hard to work with?<sup>1</sup>

#### กิจกรรมที่ 1

นักศึกษาคิดว่า “จุดมุ่งหมาย” ของการสัมภาษณ์เข้าทำงานมีอะไรบ้าง?

## 2. ประเภทของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์มีหลายประเภท แต่ที่จะกล่าวถึงนี่จะเป็นประเภทที่มักพบเห็นกันในการสัมภาษณ์งาน ซึ่งแบ่งเป็น 4 แบบ ดังต่อไปนี้

### 2.1 การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว

คือ การสัมภาษณ์สำหรับการรับสมัครคนเข้าทำงานในตำแหน่งที่ไม่ค่อยสำคัญหรือซับซ้อน หรือเป็นตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบไม่มาก เช่น พนักงานพิมพ์ดีด หรือ คนขับรถของบริษัท ฯลฯ

#### การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว<sup>2</sup>



<sup>1</sup> <http://www.jobinterviewquestions.org/questions/interview-preparing.asp>

<sup>2</sup> ภาพจาก <http://www.job-interview-questions.com/>

การสัมภาษณ์เพื่อดูว่าผู้สมัครมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานหรือไม่ อาจทำได้โดย  
เรียบง่าย ไม่มีพิธีรีตองอะไรกันมาก ผู้จัดการฝ่ายบุคคลของบริษัทหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย  
ให้ทำการสัมภาษณ์ก็สามารถดำเนินการสัมภาษณ์ผู้สมัครได้เลยแบบตัวต่อตัว

## 2.2 การสัมภาษณ์หมู่

หากตำแหน่งงานเป็นตำแหน่งที่สำคัญหรือระดับผู้บริหารที่ต้องมีภาระ หน้าที่และความ  
รับผิดชอบมาก การตัดสินใจว่าจะรับคนๆนั้นเข้าทำงานหรือไม่นั้นไม่อาจกระทำได้โดย  
บุคคลเพียง 1 คน อาจจะต้องมีคณะกรรมการสัมภาษณ์หลายคน (panel interview) เช่น  
ประมาณ 3-7 คน ทั้งนี้แล้วแต่นโยบายของบริษัทและความสำคัญของตำแหน่งงาน

บางครั้งผู้ว่าจ้างอาจจะสัมภาษณ์

ผู้สมัครเป็นกลุ่ม (group interview)  
ผู้สมัครจะทำกิจกรรมและมีปฏิสัมพันธ์  
กับผู้สมัครคนอื่นๆ แต่ฟังระลึกเสมอว่า  
ผู้สัมภาษณ์จะทำการประเมินตัวเรา  
ตลอดเวลาเพื่อดูว่าวิธีการที่เราทำงาน  
กับคนอื่นๆ

การสัมภาษณ์หมู่<sup>3</sup>



## 2.3 การสัมภาษณ์แบบประเมินผล



การนำเสนอข้อมูลสมัยใหม่<sup>4</sup>

การสัมภาษณ์แบบประเมินผลจะเหมาะกับงานบาง  
ตำแหน่ง เช่น พนักงานขาย ประชาสัมพันธ์ อาจารย์หรือ  
ผู้บริหาร ฯลฯ การสัมภาษณ์แบบนี้ ผู้สัมภาษณ์จะให้ข้อมูล  
สินค้าหรือบริษัท แล้วให้ผู้สมัครนั้นสาธิตหรือนำเสนอสิ่ง  
นั้นต่อหน้ากลุ่มบุคคลที่ได้รับมอบหมายหรือผู้สัมภาษณ์  
การสัมภาษณ์แบบนี้อาจต้องใช้เวลาในการตัดสินใจที่จะ  
รับเข้าทำงาน

<sup>3</sup> ภาพจาก [www.medical-interviews.co.uk/images/MPPH01619](http://www.medical-interviews.co.uk/images/MPPH01619)

## 2.4 การสัมภาษณ์แบบสมมุติเหตุการณ์

การสัมภาษณ์แบบสมมุติเหตุการณ์เป็นอีกการสัมภาษณ์หนึ่งที่มีมักจะใช้กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานให้บริการหรือบริหารที่มีหน้าที่ที่ต้องคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในขณะปฏิบัติหน้าที่

ผู้สัมภาษณ์จะสมมุติเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งหรืออาจใช้เหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นแล้วเพื่อนำไปสู่คำอธิบายและแนวทางในการแก้ไขที่มีความเป็นไปได้ คณะผู้สัมภาษณ์จะคอยสังเกตอาการปฏิกิริยา พฤติกรรมท่าทาง การแสดงออกของผู้เข้าสอบความคิด สร้างสรรค์ ความ



การสัมภาษณ์เพื่อสังเกตพฤติกรรม<sup>5</sup>

ระมัดระวังรอบคอบ ความสามารถในการตัดสินใจและความคิดที่เป็นเหตุเป็นผล ฯลฯ

ในปัจจุบัน บริษัทหรือผู้ว่าจ้างหลายบริษัทจะใช้การสัมภาษณ์แบบนี้เพื่อทำนายคุณภาพในการปฏิบัติงานของผู้สมัครในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

More employers are using behavioral interviewing in the hiring process. This type of interview is based on the idea that the best way to predict your future performance is to examine your past and present performance in a similar situation. It focuses on experiences, behaviors, knowledge, skills and abilities that are job related.<sup>6</sup>

ดังนั้น นักศึกษาควรฝึกและเตรียมตัวเพื่อตอบคำถามในการสัมภาษณ์ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้ ให้พิจารณาลักษณะของงานที่สมัครและแนวนโยบายของแต่ละบริษัทหรือองค์กรที่เราต้องการเข้าร่วมงานนั้น

<sup>4</sup> ภาพจาก [www.speakingchannel.tv/.../page/2/](http://www.speakingchannel.tv/.../page/2/)

<sup>5</sup> ภาพจาก <http://www.jobinterviewquestions.org/questions/behavioral-interview.asp>

<sup>6</sup> Ibid.

## 2.5 การสัมภาษณ์งานทางโทรศัพท์



การสัมภาษณ์งานทางโทรศัพท์เป็นวิธีการสัมภาษณ์ที่นิยมกันมากในประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากเป็นประเทศที่กว้างใหญ่มาก นอกจากนี้ ยังช่วยประหยัดเวลาและงบประมาณค่าใช้จ่ายของทั้งสองฝ่ายด้วย ส่วนใหญ่บริษัทจะนัดหมายวัน—เวลาสัมภาษณ์ไว้ก่อนจะมีการสัมภาษณ์ ซึ่งอาจใช้เวลาเพียง 15 นาทีหรือนานเป็นชั่วโมงทีเดียว

แคโรไลน์ เลิฟวู้ช (Caroline Levchuck) กล่าวว่า “Some people think phone interviews are easier than in-person ones. Often, those people are wrong.”<sup>7</sup> ในการสัมภาษณ์ประเภทนี้ ผู้สมัครอาจจะขาดสมาธิได้ง่ายหรืออาจพบอุปสรรคที่ไม่คาดฝัน เช่น สัญญาณโทรศัพท์อาจมีปัญหา เสียงพูดคุยกันไม่ชัด หรือแบตเตอรี่ของโทรศัพท์มือถืออาจหมดกลางคัน ฯลฯ ผศ. ดร. เบญจมาศ จิระสกุลเดช อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยแปซิฟิก ณ เมืองสต็อคตันเคยเล่าว่า “การสัมภาษณ์งานทางโทรศัพท์ (เป็นภาษาอังกฤษ) ทำให้เครียดมากกว่าการสัมภาษณ์ธรรมดา และต้องเตรียมตัวมากๆ จึงจะเกิดความสบายใจและพร้อมสำหรับการสัมภาษณ์...” ดังนั้น หากนักศึกษาจะต้องรับการสัมภาษณ์แบบนี้ นักศึกษาควรดำเนินการต่อไปนี้

1. หาสถานที่สัมภาษณ์ที่สงบและไม่พลุกพล่าน อย่าอยู่ใกล้กับสิ่งที่จะทำให้เราเสียสมาธิ หากจะเลือกที่พักหรือบ้าน เราต้องบอกผู้คนรอบข้างไม่ให้เข้า-ออกห้องพักนั้นหรือเดินไป-มาบริเวณนั้นโดยเด็ดขาด
2. นำเอาสำเนาประวัติย่อและจดหมายสมัครงานที่ได้ส่งไปที่บริษัทนั้นมาวางไว้ข้างหน้า และให้มีสมุดโน้ตและปากกาสำหรับจดโน้ตคำถามต่างๆ
3. ให้สวมชุดหรือเสื้อผ้าที่เราสวมใส่ไปสัมภาษณ์งานตามปกติแม้ว่าผู้สัมภาษณ์จะไม่สามารถจะมองเห็นเราได้ หรือแม้ว่าเราจะนั่งสัมภาษณ์อยู่ที่ห้องพักหรือบ้านก็ตามเพราะหากเราแต่งตัวอย่างมีอาชีพ เรา

<sup>7</sup> [http://hotjobs.yahoo.com/interview/Phone\\_Interviews\\_Tips\\_to\\_Get\\_Called\\_Back\\_\\_2004524-1235.html?subtopic=Interview+Preparation](http://hotjobs.yahoo.com/interview/Phone_Interviews_Tips_to_Get_Called_Back__2004524-1235.html?subtopic=Interview+Preparation)

- อาจจะพบว่าเราตอบคำถามต่างๆ ได้ดีกว่าปกติ
4. เวลาตอบคำถามให้พยายามใช้น้ำเสียงที่ดูกระตือรือร้น แต่ไม่ลนลานหรือระล่ำระลักและดูเกินธรรมชาติมากไป
  5. ให้อึดในขณะให้สัมภาษณ์บ้าง ผู้สัมภาษณ์สามารถล่วงรู้หรือเห็นรอยยิ้มของเราได้ เพราะเมื่อเรายิ้มแสดงว่าเรามีอารมณ์ดี เวลาตอบคำถามเราก็จะตอบคำถามได้อย่างราบรื่น
  6. หากเรารู้สึกเหนื่อยหรือหมดความมั่นใจ ให้ลุกขึ้นยืนเพราะการยืนจะช่วยให้เราตอบคำถามด้วยน้ำเสียงที่มีพลังมากขึ้น
  7. หากประหม่าหรือตื่นเต้นเกินไป ให้สูดลมหายใจลึกๆ (แต่อย่าให้มีเสียงดังเข้าโทรศัพท์) เพราะจะช่วยให้เรารู้สึกดีขึ้น
  8. ตั้งใจฟังคำถามจากอีกฝ่ายให้ดีๆ นักศึกษาอาจจะหลับตาและฟังคำถามนั้นๆ อย่างตั้งใจตั้งใจ และเราสามารถล่วงรู้ถึงอารมณ์ของผู้สัมภาษณ์ได้ด้วย หากเขาเงิบหายไบนานกว่าปกติ เราอาจจะเรียกเอาเขากลับมาสู่การสัมภาษณ์ด้วยคำถามที่ว่า

“Do you have any questions?”

หากเป็นไปได้ ให้ลองสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กับเพื่อนแล้วอัดเสียงสัมภาษณ์ไว้ เมื่อเปิดฟังเทป ให้นักศึกษาสมมุติว่าเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ และลองประเมินผู้สมัคร(ตัวเรา) ในเทปว่า เรา(นายจ้าง)จะจ้างคนนั้นเข้าทำงานหรือไม่



## กิจกรรมที่ 2

ให้นักศึกษาพิจารณาคำถามที่ใช้สัมภาษณ์งานต่อไปนี้ แล้วบอกว่าคำถามแต่ละข้อจัดเป็นการสัมภาษณ์แบบใด

1. Q: What would you do if you happen to have a short-tempered boss who always find fault with you?

A: Well, I .....

---

2. Q: Are you working now, Miss Green?

A: Yes, I am. I'm now working at the TAT.

Q: Do you like working at the TAT?

A: Yes, I do but the salary is quite small. That's why I want to quit and find another place to work.

---

3. Q: Can you work overtime?

A: Yes, I surely can if the work requires.

---

4. Q: If you were a saleswoman and had to get a customer to buy a powder compact, what would you say and do to be able to sell your product?

A: I would firstly .....

---

### 3. การปฏิบัติตนในการสัมภาษณ์เข้าทำงาน

ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 1 ว่า นักศึกษาหรือผู้สมัครเข้าทำงานควรเตรียมตัวอย่างไรเพื่อไปสมัครงาน ในการไปสัมภาษณ์เข้าทำงานก็ควรจะมีการเตรียมตัวในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน

หลังจากที่นักศึกษาได้ส่งจดหมายสมัครงานและเอกสารที่จำเป็นต่อการสมัครงานไปยังบริษัทหรือหน่วยงานที่ต้องการเข้าทำงานสักระยะหนึ่ง ถ้านักศึกษามีคุณสมบัติเบื้องต้นหรือคุณวุฒิทางการศึกษาเหมาะสมกับตำแหน่งของงาน บริษัทหรือหน่วยงานนั้นจะติดต่อกลับมาที่นักศึกษาโดยทางจดหมายหรือทางโทรศัพท์ เพื่อขอให้ไปทำการสัมภาษณ์ที่บริษัทในแผนกที่รับผิดชอบการรับคนเข้าทำงาน หรือแผนกบุคคล ตามวัน-เวลาที่เขากำหนด นักศึกษาควรจดบันทึกวัน-เวลา และสถานที่สอบสัมภาษณ์ไว้และจำไว้ให้แม่นยำ หากไม่เช่นนั้นแล้ว นักศึกษาอาจพลาดโอกาสที่ดีๆได้

ในการไปสัมภาษณ์นี้ นักศึกษาพึงปฏิบัติตนหรือเตรียมตัวให้พร้อม ดังต่อไปนี้

#### 1. การเตรียมตัวขั้นเบื้องต้น

- 1.1 นักศึกษาควรศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับบริษัทก่อน โดยอาจหาอ่านจากหนังสือพิมพ์ที่มีข่าวเกี่ยวกับบริษัท หรือแวะไปคุยหรือสอบถามกับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ของบริษัทนั้นๆ ทั้งนี้ จะทำให้นักศึกษามีเรื่องราวที่จะสนทนาในขณะที่เข้ารับการสัมภาษณ์และเป็นการแสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความสนใจต่อบริษัทนั้นอย่างจริงจังหรืออย่างน้อยเพียงใด
- 1.2 นักศึกษาควรฝึกซ้อมการตอบคำถามในแบบต่างๆ ที่มีเนื้อหาอันจะเกี่ยวเนื่องกับตำแหน่งงานที่จะสมัครเข้าทำงาน ทั้งนี้ รวมไปถึงการฝึกออกเสียงคำตอบในแต่ละประเด็นให้ชัดเจนและถูกต้องตามจังหวะ ท่วงทำนอง และการออกเสียงเน้นหนัก-เบา ฯลฯ
- 1.3 นักศึกษาควรเตรียมเสื้อผ้า ถูกรอง/ถุงเท้า รองเท้าหุ้มส้น กระเป๋า ฯลฯ ที่ดูเรียบร้อย ไม่หรูหราหรือดูเปรี้ยวล้าสมัย เพื่อใช้สวมในวันที่ไปสัมภาษณ์เข้าทำงาน คอลัมน์ “Dressing for the Interview” ทางเว็บไซต์แนะนำว่า “การแต่งกายวันสัมภาษณ์งานจะบ่งบอกให้ผู้สัมภาษณ์รู้ว่า เขาหรือเธอพร้อมที่จะเริ่มทำงานวันนั้นเลย” ผู้ชายไม่ควรพับแขนเสื้อ

และสวมกางเกงยีนส์ ส่วนผู้หญิงไม่ควรสวมเสื้อเชิ้ตตัวโคร่ง เพราะดูไม่สุภาพ

### ***Dressing for the Interview***

Wear clothing that indicates you are ready to go to work today.

### ***Men and Women***

- All clothes should be neatly pressed.
- Conservative two-piece business suite (solid dark blue or gray is best)
- Conservative long-sleeved shirt/blouse (white is best, pastel is next best)
- Clean, polished, conservative shoes
- Clean and well-groomed hairstyle
- Clean, trimmed fingernails
- Minimal cologne or perfume
- Empty pockets—no noisy coins
- No gum, candy or cigarettes<sup>8</sup>

- 1.4 นักศึกษาควรฝึกซ้อมเรื่องทำนอง ยืน เดิน ให้มีลักษณะที่ดูเหมาะสม เวลานั่งให้สัมภาษณ์ห้ามเอามือขึ้นมาวางไว้บนโต๊ะ ใช้มือมากจนเกินไป หรือนั่งเท้าแขนและนั่งไขว่ห้าง
- 1.5 นักศึกษาควรออกเดินทางจากบ้านหรือที่พักแต่เนิ่นๆ โดยกะเวลาเพื่อการจราจรหรือการเดินทางด้วย ทุกคนควรไปสัมภาษณ์ตรงตามเวลาที่เขานัดหมาย หรือก่อนหน้าการสัมภาษณ์สัก 10-15 นาทีเป็นอย่างน้อย
- 1.6 ให้นักศึกษานำเอาเอกสารที่สำคัญๆ ติดตัวไปที่บริษัทด้วยโดยใส่ในกระเป๋าเอกสารสีดำหรือสีเข้ม เอกสารเหล่านี้ คือ สำเนาประวัติย่อที่ได้ส่งไปแล้ว ใบแสดงผลการเรียนทั้งหลักสูตร (transcript) จดหมายอ้างอิง แฟ้มประวัติ-ผลงานในอดีต (portfolio) ใบหรือ

---

<sup>8</sup> <http://www.jobinterviewquestions.org/questions/interview-dress.asp>

จดหมายประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ในอดีต (ถ้ามี) ซึ่งเราอาจถ่ายสำเนา  
อีก 1 ชุดเพื่อมอบให้คณะกรรมการฯ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาต่อไป

นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการสัมภาษณ์ยังได้แนะนำให้  
ผู้สมัครนำสมุดโน้ตย่อเล่มเล็ก 1 เล่มและปากกา 1 ด้าม<sup>9</sup>ไปด้วย เพื่อ  
บันทึกข้อมูลและคำถามที่ผู้สัมภาษณ์ถามมาเป็นชุดๆ ได้ เวลาตอบ  
คำถามเราจะได้อตอบครบประเด็น

- 1.7 เมื่อเดินทางไปบริษัทหรือสถานที่ที่ต้องไปรับการสัมภาษณ์ แล้ว  
นักศึกษาควรนั่งรอในที่ที่จัดไว้อย่างสงบเรียบร้อย ไม่ควรเดินเฟ้นผ่านไป  
มา แสดงท่าทีหงุดหงิดหรือไม่พอใจ คุกหรือส่งเสียงดัง เพราะบริษัทอาจ  
ต้องการทดสอบความอดทนของผู้สมัครจึงสร้างสถานการณ์หรือปล่อยให้  
ผู้สมัครนั่งรอการสัมภาษณ์นานกว่าปกติก็เป็นได้
- 1.8 นักศึกษาควรตัดผมให้อยู่ในทรงที่ดูสุภาพ ผู้ชายควรโกนหนวดหรือเคราให้  
เรียบร้อย และผู้หญิงหากไว้ผมยาวควรรวบผม

## 2. การปฏิบัติตนเมื่อเข้าสัมภาษณ์

- 2.1 เมื่อจะเข้าห้องสัมภาษณ์โดยที่ประตูห้องปิดอยู่ นักศึกษาควรเคาะ  
ประตูก่อนเปิดประตู พร้อมกับกล่าวขออนุญาตเข้าไปในห้องว่า  
“May I come in?” หรือ “Good \_\_\_\_\_. May I come in, please?”
- 2.2 ควรเดินเข้าไปในห้องสัมภาษณ์ด้วยท่วงท่าที่ดูสง่าและกระฉับกระเฉง
- 2.3 ไม่ควรนั่งลงบนเก้าอี้ทันทีที่เดินไปถึง ควรหยุดและยื่นรอกจนกว่าผู้  
สัมภาษณ์อนุญาตหรือบอกให้นั่งลงได้ว่า  
“Please take a seat.”  
“Sit down, please.”  
“Please have a seat.”  
“Please be seated, Miss/Mr. \_\_\_\_\_ .”

---

<sup>9</sup> <http://www.jobinterviewquestions.org/questions/interview-day.asp>

2.4 ควรกล่าวขอบคุณในขณะที่นั่งลงบนเก้าอี้ว่า

“Thank you, Sir/Madam.”

2.5 ควรปรับสีหน้าและท่าทางให้ดูสดชื่นแจ่มใส และยิ้มให้ผู้สัมภาษณ์ก่อนที่จะกล่าวทักทายว่า

“Good morning/afternoon (, Sir/Madam).”

2.6 ควรมองหน้าผู้สัมภาษณ์ ไม่ควรหลบตาหรือนิ่งตาลอยไปนอกหน้าต่างหรือแสดงอาการเขินอาย

2.7 ในขณะที่สอบสัมภาษณ์ หากนักศึกษารู้สึกกระคายคอ นักศึกษาควรใช้ผ้าเช็ดหน้าปิดปาก แล้วกล่าวขอโทษว่า “I'm sorry.” หรือ “Sorry!”

2.8 ตอบคำถามด้วยคำพูดที่ชัดเจนเป็นธรรมชาติ และแสดงความมั่นใจน้ำเสียงที่พูดจะต้องไม่ห้วนหรือฟังดูกระด้างหรือกระโชกโฮกฮาก และให้ตอบด้วยคำตอบในเชิงบวกหรือดีหากผู้สัมภาษณ์ถามคำถามที่เป็นลบ และตอบคำถามที่สำคัญด้วยการอธิบายขยายความหรือยกตัวอย่างประกอบ เช่น

“Yes, for example (accomplishment/result statement)...”

“No, however (accomplishment/result statement)...”<sup>10</sup>

2.9 ควรควบคุมตนเองและอารมณ์ให้ดี บางครั้งผู้สัมภาษณ์อาจสร้างทำให้โกรธ แสดงท่าทีไม่เป็นมิตร หรือใช้คำพูดในเชิงดูแคลน เพื่อสำรวจดูอารมณ์และการควบคุมตัวเองของผู้สมัครเนื่องจากงานบางตำแหน่งจะต้องเกี่ยวข้องกับการรับอารมณ์ของคนหลากหลายประเภท หากนักศึกษาเป็นคนที่โมโหง่าย และมีนิสัยขวนทะเลาะ นั้นหมายความว่านักศึกษาคงไม่เหมาะกับตำแหน่งดังกล่าว

2.10 ในการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์อาจเปิดโอกาสให้ผู้สมัครถามคำถามได้ นักศึกษา ควรถามเกี่ยวกับงานในตำแหน่งที่สมัคร การฝึกอบรมที่บริษัท จัดให้มี การถามคำถามนี้ควรถามเพียง 1-2 คำถาม หากมากกว่านี้อาจ

---

<sup>10</sup> “Selling Yourself.” ที่ <http://www.jobinterviewquestions.org/questions/selling-yourself.asp>

ทำให้เสียเวลาและสร้างความอึดอัดแก่ผู้ให้สัมภาษณ์

- 2.11 การตอบคำถามแต่ละข้อไม่ควรพูดยกยอบริษัทนั้นมากเกินไป โอ้อวดหรือถ่อมตน หรือตำหนิที่ทำงานเดิมและเจ้านายในบริษัทเดิม ฯลฯ
- 2.12 ในสถานการณ์ที่เป็นไทย ไม่ควรยื่นมือสัมผัสกับผู้ให้สัมภาษณ์ หากเขาไม่ยื่นมือมาก่อน นักศึกษาควรยกมือไหว้ขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนลากลับ พร้อมกับพูดขอบคุณเป็นภาษาอังกฤษว่า

“Thank you for calling me for the interview.” หรือ

“Thank you”

- 2.13 ควรลุกขึ้นจากที่นั่งอย่างนุ่มนวล ไม่รีบร้อน วนลาน และเดินกึ่งวิ่ง ออกๆ จากห้องสัมภาษณ์นั้น เพราะอาจทำให้ดูเป็นคนที่ไม่มีความมั่นใจในตนเอง หรือไม่มีวุฒิภาวะ
- 2.14 เมื่อเดินออกจากประตูที่ปิดอยู่ ระวังอย่าปิดกลับเสียงดังและอย่าส่งเสียงดังแสดงความโล่งใจที่การสัมภาษณ์เสร็จสิ้นไปได้

### 3. การปฏิบัติตนหลังการเข้าสัมภาษณ์แล้ว

หลังจากการเข้าสัมภาษณ์แล้ว ทางบริษัทอาจบอกผู้สมัครให้ทราบว่าจะแจ้งผลการสอบถึงผู้สมัครอย่างไร และเมื่อไหร่ ผู้สมัครก็ควรรอฟังผลตามที่เขาบอกไว้ แต่ถ้าเลยเวลาที่กำหนดแล้วและยังไม่มีผลแจ้งมาถึง เราก็สามารถติดต่อไปยังหน่วยงาน หรือแผนกที่เกี่ยวข้องโดยการโทรศัพท์ การเขียนจดหมายไปสอบถาม หรือจะไปสอบถามที่บริษัทด้วยตนเองเป็นการแสดงให้เห็นว่าเราเป็นผู้ที่มีความตั้งใจและต้องการไปร่วมงานกับองค์กรนั้นอย่างจริงจัง อีกทั้งอาจเป็นการทำตนให้ดูน่าสนใจ และแตกต่างไปจากคนอื่น แต่ไม่ได้หมายความว่าเราจะไปนั่งตื้อตั้งแต่เข้ายื่นใบเพื่อขอเข้าทำงาน เพราะอาจทำให้เขาเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายและรำคาญได้

หากผลการสัมภาษณ์คือไม่ผ่าน นักศึกษาไม่ควรแสดงสีหน้า ท่าทางหรือใช้น้ำเสียงการพูดที่แสดงความโกรธ ควรควบคุมตนเองให้เป็นปกติโดยเร็ว และหากเป็นไปได้ให้สอบถามถึงสาเหตุที่เราถูกปฏิเสธนั้น พร้อมทั้งขอรับคำแนะนำเพื่อนำมาปรับปรุงข้อบกพร่องของตนเองอันจะเป็นประโยชน์ต่อการสมัครงานในครั้งต่อไป กล่าวขอบคุณ

แต่ถ้าผลออกมาว่าเราได้คัดเลือกให้เข้าทำงาน ในตำแหน่งที่ไปสมัครและสอบสัมภาษณ์นั้น ควรตอบรับและแจ้งวันที่ที่เราจะเริ่มทำงาน แต่ถ้าเราได้รับผลแจ้งทางจดหมาย เราควรรีบโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อตอบรับ หรือมีจดหมายตอบกลับเพื่อยืนยันความตั้งใจ หรือตอบรับเข้าทำงานโดยทันที

### กิจกรรมที่ 3

1. ให้นักศึกษาพิจารณารูปภาพต่อไปนี้ และระบุว่าภาพใดเป็นเครื่องแต่งกายที่เหมาะสมในการเข้าสัมภาษณ์งาน



A



B



C



D

2. ให้นักศึกษาเลือกประโยคต่อไปนี้ และนำไปเติมในช่องว่างให้ถูกต้อง

- a. **Yes, I'd like to know what the possibilities for advancement are.**
- b. **I usually read books and newspapers, and play football in the afternoon.**
- c. **Thanks a lot.**
- d. **I watch TV. And take a nap most of the time.**
- e. **May I come in, please?**
- f. **My background to date has been centered around preparing myself to become the very best financial consultant I can become. Let me tell you specifically how I've prepared myself. I am an undergraduate student in finance and accounting at Ramkhamhaeng University. My past experiences have been in retail and higher education. Both aspects have prepared me well for this career.**
- g. **Yeah. How much will you pay me?**
- h. **Thank you, Sir.**

2.1 You: \_\_\_\_\_

Interviewer: Yes, please come in.

2.2 Interviewer: Tell me about yourself, please.

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.3 Interviewer: Please have a seat.

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.4 Interviewer: How do you spend your free time?

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.5 Interviewer: Do you have any questions?

You: \_\_\_\_\_



#### 4. คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เข้าทำงาน

หากนักศึกษาที่จะเข้าสัมภาษณ์ เพื่อเข้าทำงานได้เตรียมตัวเองและลองฝึกคำตอบคำถามต่างๆ ที่คิดว่าผู้สัมภาษณ์อาจจะถามในระหว่างการสัมภาษณ์ก็นับได้ว่าเป็นผู้ที่มีความพร้อมที่ดีเยี่ยม

ประเภทของคำถามที่ผู้สมัครงานทุกคนจะเจอแบ่งออกเป็น 6 ประเภทคร่าวๆ ดังที่ได้มีผู้จัดกลุ่มในเว็บไซต์ [jobinterview.org](http://jobinterview.org)<sup>11</sup> ดังต่อไปนี้

ประเภทของคำถาม	ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ
<b>Open questions</b> - "Tell us a little about....."	Keep in mind the selection criteria and your strengths.
<b>Closed questions</b> - Asked when the interviewer wants specific information, often factual or technical in nature, these questions can frequently be answered with a "yes" or "no"	Ask for clarification and elaboration of past experiences. Require you to demonstrate your technical knowledge in some area
<b>Hypothetical questions</b> -What would you do if...	These will assess your ability to think on your feet.
<b>Leading questions</b> - The answer seems logical...	As a grower representative you will require good communication skills - do you have good skills in this area? Do not give a yes/no answer. Give examples to support your response.
<b>Multi-barreled</b> - two or more questions linked to the same topic	Don't be afraid to ask to have the question repeated if you can't recall the full question.
<b>Behavioral questions</b> - uses your past experiences to predict future behaviors	Prepare examples of how your experiences have allowed you to develop specific skills and how these could benefit the employer. STAR: Situation, Tasks, Action, Result

<sup>11</sup> <http://www.jobinterviewquestions.org/questions/types-questions.asp>

ในการตอบคำถามตามที่กล่าวไว้ในตารางโดยใช้วิธี “STAR” นั้นผู้เขียนบทความได้อธิบายว่า

**S = Situation** ให้ผู้สมัครพรรณนาหรืออธิบายลักษณะสถานการณ์ที่จะใช้ตอบ

**T = Task or problem** ให้ระบุประสบการณ์หรือปัญหาในอดีต

**A = Action** ให้อธิบายกลยุทธ์หรือวิธีการที่ใช้จัดการกับปัญหานั้น ๆ

**R = Result** ให้บอกผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินการกับปัญหาที่เกิดขึ้น<sup>12</sup>

### ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์งาน

คำถามต่อไปนี้เป็นคำถามที่ผู้สัมภาษณ์มักใช้ในการสัมภาษณ์ แต่นั่นไม่ได้หมายความว่าผู้สัมภาษณ์จะถามด้วยคำถามที่เขียนเหมือนกับคำถามตัวอย่างนี้ทุกครั้ง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวิธีการตั้งคำถามและวิธีการพูดของแต่ละคน แต่โดยเนื้อหาแล้ว คำถามต่อไปนี้จะยังประโยชน์ให้กับผู้เตรียมตัวเพื่อเข้าสัมภาษณ์ได้อย่างมากพอสมควร

#### 4.1 คำถามเกี่ยวกับประวัติหรือผู้สมัคร

- What can you tell me about yourself?
- Please tell me about yourself briefly.
- Can you tell me about yourself, Mr. / Miss \_\_\_\_\_?
- Tell me about yourself.

เป็นคำถามที่จะถามกันบ่อยมาก ผู้สมัครงานจึงต้องเตรียมคำตอบให้ดีและเวลาตอบระวังอย่าพูดเหมือนกับการท่องจำอาชยานในชั้นประถมศึกษา แต่ให้มีน้ำเสียงที่เป็นธรรมชาติและกระตือรือร้น ผู้สมัครอาจจะพูดถึงงานหรือกิจกรรมที่ได้ทำในอดีตและมีความสัมพันธ์กับงานที่กำลังสมัครอยู่ โดยอาจจะเริ่มจากสิ่งที่ทำแรกๆ และจบลงด้วยสิ่งที่

---

<sup>12</sup> Ibid.

Interviewer: Please tell me a little about yourself.

Interviewee: I'm an experienced communications specialist with extensive knowledge of public information tools and techniques. I've developed comprehensive communication plans for major public events, written dozens of articles accepted by worldwide publications, and created specialized educational programs for adults and students. I am always eager to learn new methods and procedures, and have implemented continuous improvement techniques in my past positions that saved money and increased productivity. I like working with people and enjoy group projects, but am also a self-starter who doesn't mind working on my own. I'm a volunteer with the local chapter of Special Olympics and enjoy participating in community events. My goals are to complete my Master's Degree and broaden my experiences with community relations.<sup>13</sup>

ผู้สมัครได้บอกคุณสมบัติพิเศษที่อาจจะไม่ได้มีรายละเอียดให้ผู้สัมภาษณ์งานมาก่อน ไม่ว่าจะเป็นในประวัติย่อหรือจดหมายสมัครงาน เช่น เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารที่มีประสบการณ์มาก เป็นผู้ที่ชอบการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ชอบทำงานร่วมกับคนอื่น

---

<sup>13</sup> <http://www.best-interview-strategies.com/questions.html>

ดังนั้น นักศึกษาจะเห็นว่า ผู้สมัครไม่ได้กล่าวซ้ำในสิ่งที่เขาให้ไว้ในประวัติย่อหรือจดหมายสมัครงานแต่อย่างใด จึงนับว่าเป็นคำตอบที่ดีและจะทำให้ผู้สัมภาษณ์เห็นตัวตนที่จริงของผู้สมัครได้ดีมาก

#### 4.2 คำถามเกี่ยวกับการศึกษา

- Where did you graduate from?
- What was your major/minor?
- Why did you choose your major/minor?
- What courses did you enjoy most? Why?
- What kind of extracurricular activities are you involved?
- How has your university education prepared you for your career?



เป็นคำถามที่ต้องการข้อเท็จจริง (คำถาม 1-2) และผู้สมัครอาจต้องแสดงความคิดเห็น อธิบายหรือบอกเหตุผลเพิ่มเติม (คำถาม 3-6) เช่น

Interviewer: How has your college experience/education prepared you for a business career?

Interviewee: I have prepared myself to transition into the work force through real-world experience involving travel abroad, internship, and entrepreneurial opportunities. While interning with a private organization in Ecuador, I developed a 15-page marketing plan composed in Spanish that recommended more effective ways the company could promote its services. I also traveled abroad

on two other occasions in which I researched the indigenous culture of the Mayan Indians in Todos Santos, Guatemala, and participated in a total language immersion program in Costa Rica. As you can see from my academic, extracurricular, and experiential background, I have unconditionally committed myself to success as a marketing professional<sup>14</sup>.

ผู้สัมภาษณ์อยากทราบว่าการศึกษาของผู้สมัคร (กรณีที่ยังไม่สำเร็จหรือเพิ่งสำเร็จการศึกษา และยังไม่ีประสบการณ์ในการทำงานใดๆ) ช่วยให้เขามีความพร้อมในการทำงานมากน้อยเพียงใด เพราะ ในปัจจุบัน เราจะเห็นว่านักศึกษาในระดับอุดม -ศึกษา มีวิธีการเรียนรู้แตกต่างกันมาก บางคนเข้าเรียนในระดับปริญญาเพราะเป็นความต้องการของพ่อ-แม่หรือถูกครอบครัวบังคับให้เรียน ดังนั้น แรงจูงใจและความสนใจใฝ่หาความรู้ในห้องเรียน มหาวิทยาลัยและโลกภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับวิชาเอกที่เรียนหรือหลักสูตร จึงมีน้อยกว่านักศึกษาที่เรียนเพราะมีความฝันจะทำงานที่ตนใฝ่ฝันหรืองานที่ได้รับแรงบันดาลใจจากผู้ที่อยู่ใกล้เคียง หรือนักศึกษาที่อยากจะพิสูจน์ความสามารถของตนเองในการเรียนและการประกอบอาชีพที่ตนเองชอบ ฯลฯ

ผู้สมัครตอบคำถามนี้ได้ดีมาก เพราะเขาจะไม่พูดถึงวิชาที่เขาได้ลง ทะเบียนเรียนตามที่เคยระบุไว้ในประวัติย่อหรือจดหมายสมัครงานแต่กลับไปเน้นที่กิจกรรมเสริมการเรียนในหลักสูตร เช่น การเดินทางไปเรียนรู้และทำวิจัยในต่างประเทศและการเข้าฝึกงานกับภาคธุรกิจ เพื่อจะนำเอาประสบการณ์ต่างๆ มาใช้ในการประกอบอาชีพด้านการตลาดที่เขาสมัครไว้

การตอบคำถามประเภทนี้จึงไม่ใช่การหาคำตอบของคำว่า “How...?” เท่านั้น แต่ผู้ตอบคำถามต้องอธิบายขยายความตามระเบียบวิธี STAR

---

<sup>14</sup> [http://www.quintcareers.com/interview\\_question\\_database/interview\\_questions\\_1.html](http://www.quintcareers.com/interview_question_database/interview_questions_1.html)

### 4.3 คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานและตำแหน่งงานในอดีต

- Have you had previous employment in this or a related field?
- What did you do there? What position?
- What were/are your responsibilities?
- Are you still employed there?
- Can you work under pressure?
- What is your ideal job? Why?
- What have you learned from previous job?
- What was your position/job title?
- Why did you leave the company?
- What have been your major accomplishments while in this position?
- What, do you feel, has been your greatest work-related accomplishment?
- What is your preferred working style? Work in team or work alone?

Interviewer: Name of company, position title and description, dates of employment.

Interviewee: I've worked at Toledo Castings, Inc. in Toledo, Ohio, since 2001 as Supervisory Draftman<sup>15</sup>. I implemented engineering designs of pipes and fittings in working plans, and worked with both synthetic fiber and cast iron pipes and fittings. Besides, I examined and gave recommendations on cost, durability, and feasibility of production designs.

---

<sup>15</sup> draftman/draughtsman (n) *a person whose job is to draw detailed plans of machinery, buildings, etc.*

ผู้สัมภาษณ์คาดหวังว่าผู้สมัครจะสามารถเล่าประวัติการทำงานของตนเอง อย่างละเอียดได้อย่างคล่องแคล่ว เพราะมีผู้สมัครจำนวนไม่น้อยที่จะตอบด้วยอาการตะกุกตะกัก ไม่แน่ใจหรือข้อมูลที่พูดไม่ตรงกับที่ได้กล่าวไว้ในประวัติย่อหรือจดหมายสมัครงาน ทั้งนี้ เพราะเขาลืมวันที่เข้าทำงานและไม่ได้เตรียมตัวเองให้ดีสำหรับการสัมภาษณ์นี้ ผลที่ปรากฏต่อสายตาของผู้สัมภาษณ์คือ ผู้สมัครที่ไม่มีการเตรียมความพร้อมมาล่วงหน้าหรืออาจจะเป็นภาพด้านลบ

นอกจากนี้ เขายังเลือกใช้คำกริยาที่แสดงให้เห็นการกระทำ (strong verb) เช่น implemented, worked, examined และ gave ดังนั้น นักศึกษาอย่าปล่อยโอกาสดีๆ ที่จะได้สร้างความประทับใจให้กับผู้สัมภาษณ์ด้วยการตอบคำถามอย่างสับสน แต่ให้ตอบอย่างมั่นใจ ฉาดฉานและเป็นธรรมชาติด้วยข้อมูลที่เป็นไปตามที่ได้ระบุไว้แล้ว สำเนาประวัติย่อที่เราได้ส่งให้บริษัทที่สัมภาษณ์ไปแล้วจะช่วยให้เราผ่านการพิจารณาเรื่องนี้ไปได้

#### 4.4 คำถามเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกคิดและงานที่สมัคร

- What criteria do you use in choosing a job?
- Why should we hire you?
- What kind of salary are you looking for?
- Do you prefer any particular geographic location?
- Where do you see yourself in five years?
- In general, how do you feel about yourself?
- What plans do you have for self-improvement?
- Why do you want to work for this organization?
- Why are you the best person for the job?
- What do you know about this company?
- What interests you about this job?
- What challenges are you looking for in a position?
- Are you willing to travel?
- Why would you like to work for us/this company?

- What interests you about the company's products or services?

คำถามประเภทนี้จะเรียกอีกอย่าง คือ คำถามที่แสดงพฤติกรรมของผู้สมัคร (behavioral questions) ซึ่งจะช่วยให้ผู้สัมภาษณ์ได้เข้าใจถึงสิ่งที่เป็ในอดีต ปัจจุบันและอนาคตของผู้สมัคร ความสามารถในเชิงวิเคราะห์ ทักษะคติในเรื่องต่างๆ และวิธีการจัดการกับปัญหา ฯลฯ

หากผู้สมัครไม่ได้เตรียมคำตอบก่อนการเข้าสัมภาษณ์อาจจะตอบคำถามไม่ได้ดีเท่าที่ควร รู้สึกว่าเป็นคำถามที่ยากหรือท้อแท้ต่อการสมัครงานได้

Interviewer 1: What do you expect to be doing in five years?

Interviewee1: Although it is hard to predict the future, I sincerely believe that I will become a very good financial consultant. I believe that my abilities will allow me to excel to the point that I can seek other opportunities as a portfolio manager (the next step) and possibly even higher. My ultimate goal continues to be -- and will always be -- to be the best at whatever level I am working at within Merrill Lynch's corporate structure<sup>16</sup>.

ผู้สมัครได้ตอบคำถามที่แสดงตัวตนที่แท้จริงของเขา ความคิดของเขาและวิถีคิดเกี่ยวกับประเด็นที่ถูกถามอย่างมั่นใจ แม้ว่าเขาจะออกตัวเกี่ยวกับความไม่แน่แท้ของคำว่า “อนาคต” เขาใช้คำพูด “I sincerely believe...” หรือ “I believe...” เพื่อจะสื่อว่าเขามั่นใจในสิ่งที่เขาพูดและใฝ่ฝันที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินและการดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น ณ บริษัทที่เขาเข้ารับการสัมภาษณ์งานนี้

---

<sup>16</sup> [http://www.quintcareers.com/interview\\_question\\_database/interview\\_questions\\_1.html](http://www.quintcareers.com/interview_question_database/interview_questions_1.html)



Interviewer 2: Describe a time when you had to use your written communication skills to get an important point across.

Interviewee 2: As an Administrative Coordinator, I had a staff of 27 students. Having such a large student staff who is working different shifts and having varying class schedules meant that meetings could not be held with everyone at one time. I needed to communicate with everyone about important policies and information often, so I came up with the idea of designing a Web page for my staff with written announcements. Each Desk Assistant was required to check the Web page daily at the beginning of his/her shift. I also sent email communications by a distribution list that allowed each Desk Assistant to keep informed about anything. The one situation that stands out in my mind is a last-minute summer camp that decided to come in a day early with only one day's notice. I had no staff scheduled to check in the camps or to organize the keys. I posted an update to the Web page and sent an email. Within four hours, I had the following day completely staffed and desk assistants there to organize room keys for the campers that night.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Ibid.

ผู้สมัครได้ใช้วิธีการอธิบายคำตอบโดยใช้วิธี **STAR** ดังต่อไปนี้

- S** = การที่เขาดำรงตำแหน่ง Administrative Coordinator และมีลูกน้องที่เป็นนักเรียน 27 คน
- T** = การสื่อสารถึงทุกคนในแผนก
- A** = ทำเว็บไซต์ที่ประกาศข่าวสารและข้อมูลที่สำคัญ ให้ลูกน้องทุกคนจะต้องเปิดอ่านข่าวสาร-ข้อมูลจากเว็บไซต์นี้ทุกวันก่อนเริ่มปฏิบัติงาน
- R** = ทุกคนได้รับข่าวสาร-ข้อมูลแม้จะมีประกาศในกรณีฉุกเฉิน ทุกคนก็เข้าปฏิบัติงานได้อย่างพร้อมเพรียง

Interviewer 3: How do you determine priorities in scheduling your time? Give examples.

Interviewee 3: I took a time-management course in which I learned to prioritize all tasks on A, B, or C lists. I always try to tackle the A list first. In every working situation, co-workers have always complimented me on how well I manage my time. I enjoy the social atmosphere of the office, but I make it a point not to waste much time on chitchat with colleagues. I've also learned that the average office worker spends about an hour a day handling e-mail. I make it a point not to deal with my e-mail more than once or twice a day, and I filter my messages into folders so I can prioritize the way I deal with them<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Ibid.

ผู้สัมภาษณ์มีจุดประสงค์ที่จะดูว่า ผู้สมัครที่กำลังสัมภาษณ์นี้มีรูปแบบการทำงานอย่างไร และผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามได้ดี โดยกล่าวอ้างถึงการเข้าเรียนคอร์สพิเศษเรื่องการบริหารเวลาที่ดี การใช้เวลาอย่างเหมาะสมกับบุคลากรอื่นๆ ในสำนักงาน และการเช็คอีเมลล์อย่างมีประสิทธิภาพ ฯลฯ ทั้งนี้ ผู้สมัครได้นำเอาวิธีการตอบแบบ **STAR** มาใช้ในการตอบคำถามนี้

#### 4.5 คำถามส่งท้ายการสัมภาษณ์

- Is there anything you would like to know about the company?
- Do you have any questions?
- Would you like to ask questions?
- Any questions for me?

คำถามเช่นนี้มักจะเป็นคำถามสุดท้ายจากผู้สัมภาษณ์ ผู้สมัครที่ไม่ (คิดที่จะ)ถามคำถามใดๆ จะถูกตีความหมายจากอีกฝ่ายว่า เป็นผู้สมัครที่ขาดการวางแผนหรือไม่สนใจในตำแหน่งงานที่สมัครอย่างจริงจัง ดังนั้น ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการสัมภาษณ์งานแนะนำว่า “Stand out from those lazy job seekers by asking questions!”<sup>19</sup>

นอกจากนี้ เขายังแนะนำอีกว่า

1. Have your questions ready in advance. Relate them to the company or its accomplishments/challenges (your research of the company will show and further impress the interviewer).
2. Don't ask any question that shows that you have **not** done your research about the company.

---

<sup>19</sup> <http://www.best-interview-strategies.com/questions.html>

3. Do **not** ask questions related to **you**, such as "When will I be eligible for my first raise?" or "How often will I be subjected to a performance review?" (and "How much will I get monthly?")
4. (Ask) specific questions based on what the company does.

#### 4.6 คำถามที่ผู้เข้าสัมภาษณ์ควรถามผู้สัมภาษณ์

- Where is this organization going? What plans or projects are being developed to maintain or increase its market share?
- May I have a copy of the job description? What might be a typical first assignment?
- What is the potential for promotion in this organization?
- Do you have a performance appraisal system? How is it structured?
- How frequently would I be evaluated?
- What do you enjoy most about working here?
- When do you expect to make your final decision?
- Do you have a formal training period?
- Will you describe a typical day for me?
- What problems do you hope to solve by the person you hire?
- How does this work area of the company fit in to the company as a whole?
- How many people will be working with me?
- Will I be traveling?
- What are the past contributions this position has made within the company?

- What mix of people skills and technical skills does your company prefer?
- Will there be frequent performance reviews?
- Does the company have a policy of promoting from within, or do you usually look outside the company for the top jobs?
- What learning opportunities are there for me in this company?
- What are the job-holder's most important relationships: client, other employees?
- What is the overall business philosophy of the organization?
- What is the company's general strategy for growth and expansion?
- What are the toughest problems you face in your company?

คำถามใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหรือลักษณะงานในตำแหน่งที่สมัครนับว่าเป็นคำถามที่ผู้สมัครควรถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น และเพื่อแสดงความสนใจและความกระตือรือร้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อผู้สมัครด้วย

Interviewee 1: Is there anything I've mentioned that makes you think I'm not the best candidate for this job?

Interviewer 1: Hmm... Yes, it seems to me that you don't have enough experience in the job. What else should I know?

Interviewee 1: I know I have limited experience in this field, but what I lack in specific experience I make up for in enthusiasm and desire to excel. I'm a fast learner and

I'll work harder than anyone else to be a top producer on your team.<sup>20</sup>

ผู้สมัครได้ถามคำถามที่จะช่วยขยายความเกี่ยวกับตนเองเพื่อให้ความกระจ่างแก่ผู้สัมภาษณ์ในประเด็นที่เขายังมีคำถามอยู่ในใจ นี่เป็นโอกาสสุดท้ายที่ผู้สมัครจะพยายามโน้มน้าวให้ผู้สัมภาษณ์เปลี่ยนความคิดนั้นเสีย

ดังนั้น นักศึกษาควรเตรียมคำตอบเกี่ยวกับคุณสมบัติที่ขาดอยู่หรือจุดด้อย (weakness) ของตนเองล่วงหน้า หากจุดด้อยใดที่ถูกชี้เป็นประเด็นนักศึกษาจะได้ออกมาได้ดี มันจะกลายเป็นประโยชน์ต่อตัวนักศึกษาได้

Interviewer 2: Would you like to ask questions?

Interviewee 2: Yes. When do you expect to make your final decision?

Interviewer 2: We're interviewing two more people this Friday, and we should be able to come to our final decision by the end of this month. Then one of our representatives will contact the person who will get our offer during the first week of next month....

นี่เป็นอีกหนึ่งคำถามที่ผู้สมัครควรจะถามก่อนจะจบการสัมภาษณ์นั้น เพราะหากไม่ถาม ผู้สัมภาษณ์อาจจะรู้สึกที่ผู้สมัครไม่สนใจในตำแหน่งงานนั้นเท่าใดนัก หากถามคำถามนี้ ผู้สมัครสามารถที่ทราบได้ว่าเมื่อใดจึงจะเป็นโอกาสเหมาะในการติดต่อบริษัทเพื่อติดตามผลการสมัครงานได้

การสัมภาษณ์เข้าทำงานเป็นการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากคำตอบหรือจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้สมัคร ดังนั้น ผู้สมัครที่เข้ารับการสัมภาษณ์จะต้องตอบคำถามด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอ หาใช่เป็นการสัมภาษณ์แบบถามคำถาม-ตอบคำถามไม่ ในขณะที่ผู้สมัครตอบคำถามและอธิบายขยายความ ผู้ให้สัมภาษณ์จะคอยฟังและสังเกต

---

<sup>20</sup> Ibid.

## แบบฝึกหัดท้ายบท

ให้นักศึกษาเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้อง

Interviewer: Good morning.

You: \_\_\_\_\_

Interviewer: From your resume, you've just graduated from Ramkhamhaeng University. Please tell me a little about yourself and your university.

You: \_\_\_\_\_

Interviewer: What major did you pursue? Why?

You: \_\_\_\_\_

Interviewer: What have you gained from your work / school experiences?

You: \_\_\_\_\_

Interviewer: What kind of extracurricular activities were you involved at school?

You: \_\_\_\_\_

Interviewer: Why should we hire you?

You: \_\_\_\_\_

Interviewer: Tell me about a major problem you recently handled. Were you successful in resolving it?

You: \_\_\_\_\_

Interviewer: Do you have any questions you'd like to ask?

You: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Interviewer: We'll inform you whether or not you've been accepted to work  
with us by mail before March 2008. Thank you for coming,  
and goodbye.

You: \_\_\_\_\_