

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 กระบวนการสื่อสาร	1
ความหมาย	1
องค์ประกอบและกระบวนการสื่อสาร	2
การสัมภาษณ์ : วิธีการหนึ่งในภาพรวมของกระบวนการสื่อสาร	5
วิธีการในการสื่อสารให้ประสบผลสำเร็จ	6
เทคนิค 7 ประการที่ช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล	7
บทที่ 2 การสัมภาษณ์	17
ความหมายของการสัมภาษณ์	17
บทบาทของการสัมภาษณ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์	18
บทที่ 3 การสัมภาษณ์กับการสรรหาบุคคล	21
การสรรหาบุคลากร	21
การคัดเลือกพนักงาน	27
บทที่ 4 อุปสรรคและข้อพิจารณาในการสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกพนักงาน	35
ปัญหาทั่วไป	35
ปัญหาและอุปสรรคที่มักพบ 20 ประการ	38
บทที่ 5 การสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกพนักงาน	51
การวางแผนการสัมภาษณ์	51
ขั้นตอนการสัมภาษณ์	53
ขั้นตอนการติดตามประเมินผล	55
รูปแบบของการสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือก	56
หลัก 5 ประการเพื่อความสำเร็จในการสัมภาษณ์	59
เทคนิคการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ	60
บทที่ 6 เทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกพนักงาน	65
องค์ประกอบของเทคนิคการสัมภาษณ์	65
การใช้หลักพฤติกรรมในอดีตในการพยากรณ์พฤติกรรมในอนาคต	65

การระบุและบ่งชี้ถึงความต้องการที่สำคัญในตำแหน่งงาน	73
การจัดส่วนประกอบของการคัดเลือกต่าง ๆ ให้เป็นระบบ	78
การปรับใช้เทคนิคและทักษะการสัมภาษณ์อย่างมีประสิทธิภาพ	87
การหารือกับผู้สัมภาษณ์อื่น ๆ ในเรื่องของการแลกเปลี่ยนข้อมูล	90
การพิจารณาข้อมูลเพิ่มเติมจากการสังเกตจากการจำลองสถานการณ์	93
บทที่ 7 คู่มือการสัมภาษณ์และเทคนิคการตั้งคำถาม	95
ประโยชน์จากการใช้คู่มือการสัมภาษณ์	95
ตัวอย่างคำถามสำหรับการวัดคุณสมบัติหลักในด้านต่าง ๆ	111
บทที่ 8 การสัมภาษณ์เพื่อวัตถุประสงค์อื่นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์	143
การสัมภาษณ์เพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน	143
การสัมภาษณ์เพื่อการดำเนินการทางวินัย	146
การสัมภาษณ์เพื่อการร้องขอและการร้องทุกข์	149
บรรณานุกรม	151