

ตัวอย่างคำถามในการสัมภาษณ์

ทักทาย

กิจกรรม	ตัวอย่างสิ่งที่จะสื่อสาร
ทักทาย	สถานที่สัมภาษณ์หายากไหม เจ้าหน้าที่ของเราให้การดูแลอย่างไรบ้าง ที่นั่งรอสะดวกไหม (เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ relax เป็นตัวของตัวเอง เพื่อที่จะได้ตอบอย่างจริงใจ และได้ข้อมูลที่ เป็นความจริงมากที่สุด เพื่อ check ความเห็นของแขกต่อสถานที่และเจ้าหน้าที่ขององค์กร)
อธิบายวิธีการสัมภาษณ์	วันนี้เราจะถามถึงประสบการณ์จริง ที่ผ่านมาในช่วง 2 ปี โดยไม่ใช่เหตุการณ์สมมติ อยากจะให้คำตอบตรงประเด็นและชัดเจนที่สุด/หากไม่เข้าใจคำถาม สามารถบอกให้เราทวนคำถามได้/การสัมภาษณ์จะใช้เวลาประมาณ นาที/ อยากให้คุณหายใจลึกๆและเตรียมความพร้อม/ เราอาจจะจดบันทึกการสัมภาษณ์เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณา (เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ประหลาดใจในการถามหรือพฤติกรรมต่างๆของผู้สัมภาษณ์)

1. สัมภาษณ์ศักยภาพ (Competency)

ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต โดยใช้คำถามปลายเปิด (What, Where, When, Why, Who, How, How much, How many) และ STAR model (Situation, Task, Action, Result) (พฤติกรรมในอดีตสามารถบ่งชี้พฤติกรรมในอนาคตได้ แต่เหตุการณ์สมมติ เป็นการคาดเดาพฤติกรรม ซึ่งอาจจะไม่เกิดขึ้นจริง)

Competency	ตัวอย่างสิ่งที่จะสื่อสารเพื่อประเมิน Competency
Technical skill ด้าน.....	-อยากให้คุณเล่าถึงงานที่ผ่านมาที่ได้ใช้ทักษะ..... /เกิดขึ้นที่ไหน/เมื่อไร/มีใครร่วมงานบ้าง -คุณทำอะไรบ้าง อย่างไร เหตุใดจึงใช้วิธีนั้น คุณมั่นใจได้อย่างไรว่าวิธีการของคุณถูกต้อง -ได้ผลลัพธ์เป็นอย่างไร มีประโยชน์อย่างไร คนที่เกี่ยวข้องพูดถึงคุณว่าอย่างไร -อยากให้คุณเล่าถึงความสำเร็จและความภูมิใจในงานด้าน.....ที่ผ่านมา /เกิดขึ้นที่ไหน/เมื่อไร/มีใครร่วมงานบ้าง -คุณทำอะไรบ้าง อย่างไร เหตุใดจึงเรียกว่าความสำเร็จ เหตุใดจึงภูมิใจ -ได้ผลลัพธ์เป็นอย่างไร คนที่เกี่ยวข้องพูดถึงความสำเร็จของคุณว่าอย่างไร
Management	-อยากให้คุณเล่าถึงเหตุการณ์ที่ผ่านมาที่คุณได้บริหารจัดการดูแลโครงการ หรือทีมงาน หรืองบประมาณ/มีใครร่วมงานบ้าง/เกิดขึ้นที่ไหน/เมื่อไร/งบประมาณเท่าไร/คุณมีบทบาทอะไร -คุณทำอะไรบ้าง คุณจัดการทีมงานเป็นไปตามแผนงานอย่างไร -คุณทำอะไรบ้าง เมื่อ...ทีมงานมีความเห็นไม่ตรงกับคุณหรือขัดแย้งกัน/การใช้งบประมาณไม่เป็นไปตามแผน/ไม่ทำตามแผน -ผลลัพธ์ของงานนั้นคืออะไร คนที่เกี่ยวข้องพูดถึงงานของคุณว่าอย่างไร ได้มีการแก้ไขให้อะไรดีขึ้นบ้างหลังจากนั้น ประทับใจเรื่องใดบ้าง คุณได้เรียนรู้อะไรบ้าง -อยากให้คุณเล่าถึงเหตุการณ์ที่คุณต้องจัดการหลายงานพร้อมๆกัน/เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นที่ไหน/เมื่อไร/คุณมีบทบาทอะไร -คุณมีวิธีจัดการงานหลายๆงานพร้อมๆกันอย่างไร -คนที่ได้ทำงานกับคุณพูดถึงคุณและงานเหล่านั้นอย่างไร
Problem-solving	-อยากให้คุณเล่าถึงปัญหาที่ยากที่สุดใน 2 ปีที่ผ่านมา/เหตุใดจึงคิดว่ายากที่สุด/เหตุใดปัญหานั้นจึงเกิดขึ้น/เกิดขึ้นที่ไหน -อยากให้คุณเล่าขั้นตอนแบบละเอียดที่ทำให้คุณผ่านพ้นปัญหาเหล่านั้น/เหตุใดจึงใช้วิธีนั้น/ คุณรู้ได้อย่างไรว่าวิธีการนั้นเหมาะสมที่สุด/ คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อต้องอยู่ในสถานการณ์นั้น -มีใครได้ประโยชน์บ้างจากเหตุการณ์นั้น/คุณมีวิธีป้องกันไม่ให้ปัญหาเหล่านั้นเกิดขึ้นอีกอย่างไร/ คนอื่นๆคิดอย่างไรกับวิธีการของคุณ -อยากให้คุณเล่าถึงงานที่ตั้งเป้าหมายไว้แล้วไม่สำเร็จ/คุณมีบทบาทใดในงานนั้น -คุณได้ทำอะไรไปบ้าง คุณแก้ไขสถานการณ์อย่างไร คุณรู้สึกอย่างไร คุณได้เรียนรู้อะไร หลังจากงานนั้นแล้วคุณได้ปรับปรุงอะไรบ้าง -ผลจากการปรับปรุงเป็นอย่างไร
Communication ด้าน Presentation	-อยากให้คุณเล่าถึงประสบการณ์ที่คุณเคยนำเสนองานต่อคนจำนวนมาก/งานอะไร/เกิดขึ้นที่ไหน/ใครฟังคุณพูดบ้าง/ คัดคน/ใช้เวลานานเพียงไร/ใช้ภาษาอะไร -อยากให้คุณเล่าขั้นตอนในการเตรียมงาน/ได้ข้อมูลที่จะนำเสนออย่างไร/คุณเตรียมตัวนำเสนออย่างไร/มีใครช่วยบ้าง/อะไรที่ต้องใช้ความพยายามมากที่สุด/ -อยากให้คุณลองยื่น Present ให้เราฟังถึง ข้อสอบและคำตอบที่คุณเพิ่งเขียนส่งเรา -ทีมงานและผู้ฟังพูดถึงการ Present ของคุณอย่างไร คุณต้องแก้ไขเรื่องใดบ้าง
Agility, Adaptability	-อยากให้คุณเล่าถึงเหตุการณ์ที่คุณปรับเปลี่ยนตัวเอง พัฒนาตัวเอง หรือ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ/เกิดขึ้นเมื่อไร/เหตุผลที่ต้องทำคืออะไร -คุณทำอะไรบ้าง ทำอย่างไร อะไรที่ต้องใช้ความพยายามมากที่สุด คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อต้องปรับเปลี่ยนตัวเองหรือเรียนรู้เรื่องใหม่ๆ -ผลลัพธ์ที่ได้เป็นอย่างไร/ส่งผลกระทบต่อคุณอย่างไร/ ต้องปรับปรุงแก้ไขอะไรอีกบ้าง คนอื่นๆคิดอย่างไรกับสิ่งที่你做 -อยากให้คุณเล่าถึงเหตุการณ์ที่คุณหาวิธีทำให้งานสำเร็จได้ท่ามกลางความกดดัน/เกิดขึ้นที่ไหน/เมื่อไร/เหตุใดจึงเกิดความกดดัน/มีใครช่วยคุณบ้าง -อยากให้คุณเล่าขั้นตอนอย่างละเอียดที่คุณได้ทำ/อะไรที่ยากที่สุด/คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อต้องทำงานแบบนั้น -ผลลัพธ์ที่ได้เป็นอย่างไร/หัวหน้าและเพื่อนร่วมทีมพูดถึงคุณและงานว่าอย่างไร
Leadership and Team building	-อยากให้คุณเล่าถึงความสำเร็จและความภูมิใจในการเป็นผู้นำที่ผ่านมา /เกิดขึ้นที่ไหน/เมื่อไร/ทีมงานมีกี่คน -คุณทำอะไรบ้าง อย่างไร เหตุใดจึงเรียกว่าความสำเร็จ เหตุใดจึงภูมิใจ -ทีมงานและ stakeholders พูดถึงเรื่องนั้นอย่างไรบ้าง -อยากให้คุณเล่าถึงปัญหาที่เคยประสบในการเป็นผู้นำ (เช่น ความขัดแย้งในทีม เป้าหมายไม่บรรลุ พนักงานลาออก ถูกหัวหน้าตำหนิ) / เกิดขึ้นที่ไหน/เมื่อไร/ทีมงานมีกี่คน -คุณได้พยายามแก้ปัญหา หรือตอบสนองต่อเหตุการณ์อย่างไร รู้สึกอย่างไร คุณคิดอย่างไร คุณขอความช่วยเหลือจากใครบ้าง -คุณได้เรียนรู้อะไรบ้าง รู้สึกอย่างไร มีวิธีป้องกันไม่ให้เกิดการณแบบเดิมเกิดขึ้นอีกอย่างไร
Vision and Strategic Thinking	-อยากให้คุณเล่าถึงกระบวนการที่คุณทำหรือคิด เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่ๆกับองค์กร (ผู้สัมภาษณ์สังเกตว่าผู้สมัครเข้าใจอุปสรรค แนวโน้ม (Trend) สิ่งที่จะส่งผลกระทบต่อ ข้อดีข้อเสีย เห็นความสัมพันธ์ของเรื่องต่างๆหรือไม่) -เหตุใดคุณจึงเสี่ยงทำแบบนั้น คุณคาดว่าผลลัพธ์จะเป็นอย่างไร คุณเตรียมตัวรับมืออย่างไร -คุณได้เรียนรู้อะไรบ้าง คุณรู้สึกอย่างไร ตอนนี้สิ่งที่你做ทำส่งผลอย่างไรกับคุณและองค์กรบ้าง

Creative and Innovative	-อยากให้คุณเล่าถึงเหตุการณ์ที่คุณได้แสดงความคิดสร้างสรรค์และทำให้เกิดนวัตกรรม (ใช้งานได้จริง มีประโยชน์)/มีใครร่วมงานบ้าง/เกิดขึ้นที่ไหน/เหตุใดจึงทำเช่นนั้น -คุณทำอะไรบ้าง มีขั้นตอนอย่างไร คุณได้ความคิดเหล่านั้นมาจากไหน คนที่ไม่เห็นด้วยกับความคิดคุณ เขาพูดว่าอย่างไร อะไรที่ต้องใช้ความพยายามมากที่สุด คุณก้าวข้ามอุปสรรคเหล่านั้นอย่างไร คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อได้ทำงานแบบนี้ -ทีมงานหรือองค์กรได้ประโยชน์อะไรบ้าง ต้องปรับปรุงแก้ไขอะไรอีกบ้าง ประทับใจเรื่องใด คนอื่นฯคิดอย่างไรกับสิ่งที่你做
Self motivation/Determination	-คุณช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่คุณต้องทำให้เป้าหมายขององค์กรหรือทีมงานสำเร็จ โดยที่เป้าหมายนั้นยากมากสำหรับคุณ/เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นที่ไหน เมื่อไร คุณมีบทบาทอะไร เหตุใดจึงเป็นเรื่องยากสำหรับคุณ -คุณทำอะไรเพื่อไปถึงเป้าหมาย มีขั้นตอนอย่างไรบ้าง คุณใช้เวลาของคุณอย่างไร คุณรู้สึกอย่างไรในขณะนั้น -เมื่อดูเหมือนว่าจะไม่สามารถส่งงานได้ตามกำหนด คุณทำอะไร -ผลลัพธ์ที่ได้เป็นอย่างดี คุณทำอะไรต่อหลังจากนั้น คุณต้องปรับปรุงแก้ไขอะไรอีกบ้าง คนอื่นฯคิดอย่างไรกับสิ่งที่你做 คุณได้เรียนรู้อะไรบ้าง
Integrity, Credibility	-ครั้งสุดท้ายที่คุณไม่ทำตามกฎระเบียบเพื่อให้งานสำเร็จ เกิดขึ้นเมื่อไร ที่ไหน -คุณทำอะไรบ้าง คุณรู้สึกอย่างไรที่ได้ทำแบบนั้น -คุณได้ประโยชน์อย่างไรบ้าง เกิดผลเสียอย่างไรบ้าง คนอื่นฯพูดถึงเหตุการณ์นี้ได้อย่างไร
	-อยากให้คุณเล่าถึงเหตุการณ์ที่มีคนขอให้คุณทำบางอย่างที่ไม่ถูกต้อง เกิดขึ้นที่ไหน เมื่อไร -คุณทำอะไร เหตุใดคุณจึงตัดสินใจทำเช่นนั้น คุณรู้สึกอย่างไรที่ถูกขอให้ทำเช่นนั้น -ผลลัพธ์จากสิ่งที่คุณตัดสินใจทำ ก่อให้เกิดประโยชน์และโทษอะไรบ้าง คุณได้เรียนรู้บ้างจากเหตุการณ์ที่ผ่านมา
	-คุณทำอะไร เมื่อเห็นเพื่อนร่วมงานไม่ซื่อสัตย์
	-เมื่อหน่วยงานมีนโยบายที่คุณไม่เห็นด้วย คุณหาทางออกอย่างไร
Teamwork	-อยากให้คุณเล่าถึงประสบการณ์ที่คุณทำงานกับทีมงานของคุณแล้วเกิดปัญหา/มีทีมงานก็คน/คุณมีบทบาทอะไรในทีม/ปัญหาคืออะไร -คุณรู้สึกอย่างไรที่เจอเหตุการณ์นั้น คุณทำอะไรเพื่อให้งานดำเนินไปได้ เหตุใดจึงเลือกวิธีนั้น -สิ่งที่你做เกิดผลดี ผลเสียอย่างไร คุณได้รับบทเรียนอะไร เพื่อนร่วมทีมพูดถึงคุณอย่างไร -อยากให้คุณเล่าเหตุการณ์ที่มีเพื่อนร่วมทีมทำผิดพลาด คุณมีบทบาทใดในทีม -คุณรู้สึกเช่นไรที่เพื่อนทำผิดพลาด แล้วคุณทำอะไรกับความผิดพลาดนั้น -ผลลัพธ์ที่ได้เป็นอย่างดี

2. สัมภาษณ์ทัศนคติ การเข้ากันได้ (Fit) กับงาน ทีมงาน และองค์กร

ควรเชื่อมโยงคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์เข้ากับเหตุการณ์ในอดีตและถามเจาะลึกลงไปเรื่อยๆ จะได้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

การให้คุณค่า (Value) หรือ ทัศนคติ (Attitude)	-คุณให้ความสำคัญกับอะไรในชีวิตบ้าง -มีอะไรบ้างที่คุณให้ความสำคัญ แล้วจะไม่ยอมประนีประนอมกับเรื่อง..... -อยากให้คุณช่วยยกตัวอย่างจริง ที่แสดงว่าคุณให้ความสำคัญกับ..... -อยากให้คุณเล่าปัญหาที่เกิดขึ้นเพราะคุณให้ความสำคัญในเรื่อง..... /คุณแก้ไขอย่างไร/ คุณรู้สึกอย่างไร/ คุณได้รับบทเรียนอะไร/ คนอื่นฯมองคุณอย่างไร
งาน	-คุณวัดความสำเร็จในชีวิตจากอะไร เพราะเหตุใด -คุณทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ประสบความสำเร็จ คุณรู้สึกอย่างไรในขณะที่คุณทำเช่นนั้น -ผลลัพธ์ที่ได้จากการที่ทำเช่นนั้นเป็นอย่างไร คนอื่นฯมองคุณอย่างไรเมื่อคุณทำเช่นนั้น สิ่งที่你做ก่อให้เกิดผลกระทบต่อคนอื่นอย่างไร
	-จากประสบการณ์ที่ผ่านมา อะไรที่จะทำให้คุณทุ่มเททำงานมากกว่าปกติและได้ผลงานออกมายอดเยี่ยม -อะไรที่จะทำให้คุณไม่อยากทำงานเหมือนเดิม หรือได้ผลงานออกมาไม่ค่อยดี
	-งานที่คุณทำขณะนี้ ไปด้วยกับกับ สิ่งที่คุณให้ความสำคัญในชีวิต อย่างไร
	-จากประสบการณ์ที่ผ่านมาคุณเก่งหรือนัดทำงานแบบไหน หรือ สนุกกับงานแบบไหน คุณได้ทำงานแบบนี้ที่ไหน เมื่อไร -คุณทำอะไรเพื่อให้ได้ทำงานที่คุณถนัดและสนุก -อยากให้คุณเล่าเหตุการณ์ที่ต้องทำงานที่ไม่ถนัดและไม่สนุก/งานนั้นเกิดขึ้นที่ไหน/เมื่อไร/เกิดปัญหาอะไรบ้าง -คุณทำอะไร/รู้สึกอย่างไร/แก้ปัญหาอย่างไร -อยากให้คุณเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเมื่อคุณทำงานที่ถนัดและไม่ถนัด เพื่อนร่วมงานและหัวหน้าคุณพูดถึงเรื่องนี้ได้อย่างไร
ทีมงาน	-ถ้าพูดถึงเรื่องงานแล้ว คุณมองหาคำอะไรในงานที่คุณทำ อะไรที่จำเป็นต้องมีจึงจะทำ -ที่ผ่านมามองของคุณให้สิ่งนั้นกับคุณในเรื่องใดบ้าง คุณรู้สึกอย่างไรหากไม่ได้สิ่งนั้น แล้วคุณทำอะไร -ได้ผลลัพธ์เป็นอย่างไร
	-หัวหน้าแบบไหนที่คุณคิดว่าดีที่สุดที่เคยมี หรืออยากจะมี เพราะอะไร ส่งผลอย่างไรต่องาน และชีวิตของคุณ -ทีมงานแบบไหนที่คุณคิดว่าดีที่สุดที่เคยมี หรืออยากจะมี เพราะอะไร ส่งผลอย่างไรต่องาน และชีวิตของคุณ
	-เมื่อคุณได้ทำงานเป็นทีม คุณมักจะมอบบทบาทอะไรในทีมนั้น คุณรู้สึกอย่างไร การมีบทบาทแบบนี้ส่งผลต่อทีมงานและผลงานอย่างไร -เพื่อนร่วมทีมของคุณ พูดถึงคุณอย่างไรบ้าง
สถานที่ทำงาน (workplace)	-ที่ทำงานในอุดมคติของคุณเป็นอย่างไร สภาพแวดล้อมหรือวิธีทำงานแบบไหนจะทำให้คุณทำงานได้ดีและมีความสุข -อยากให้คุณเล่าถึงสถานการณ์ในที่ทำงานเก่าหรือปัจจุบัน ว่ามีวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติอะไร ที่คุณชอบหรือไม่ชอบ -คุณทำอะไรเมื่อต้องเจอสถานการณ์แบบนั้น คุณรู้สึกอย่างไร -การที่ต้องเจอสถานการณ์แบบนั้นบ่อยๆ ส่งผลต่อคุณอย่างไร
	-คุณรู้จักองค์กรมาจากไหน องค์กรนี้ทำอะไร -เหตุใดคุณจึงคิดว่าเหมาะกับตำแหน่งนี้ -อะไรที่ทำให้คุณลาออกจากองค์กรเดิม
	-การทำงานใน สวทช. มักจะต้องเจอกับ.....(อธิบายวัฒนธรรมองค์กร เพื่อที่ว่าเขาจะรับได้ใหม่)... คุณคิดอย่างไร

คำถามปิดท้าย-มีอะไรที่เราควรรู้เกี่ยวกับตัวคุณเพิ่มเติมไหม