

เทคนิคการคัดเลือกบุคลากร



เทคนิคการคัดเลือกบุคลากร

กระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคคล วัตถุประสงค์ของการสรรหาเพื่อให้ได้บุคคลที่ดีมีคุณภาพอัน หมายถึง เป็นคนดี และมีความสามารถเหมาะสมกับองค์การ

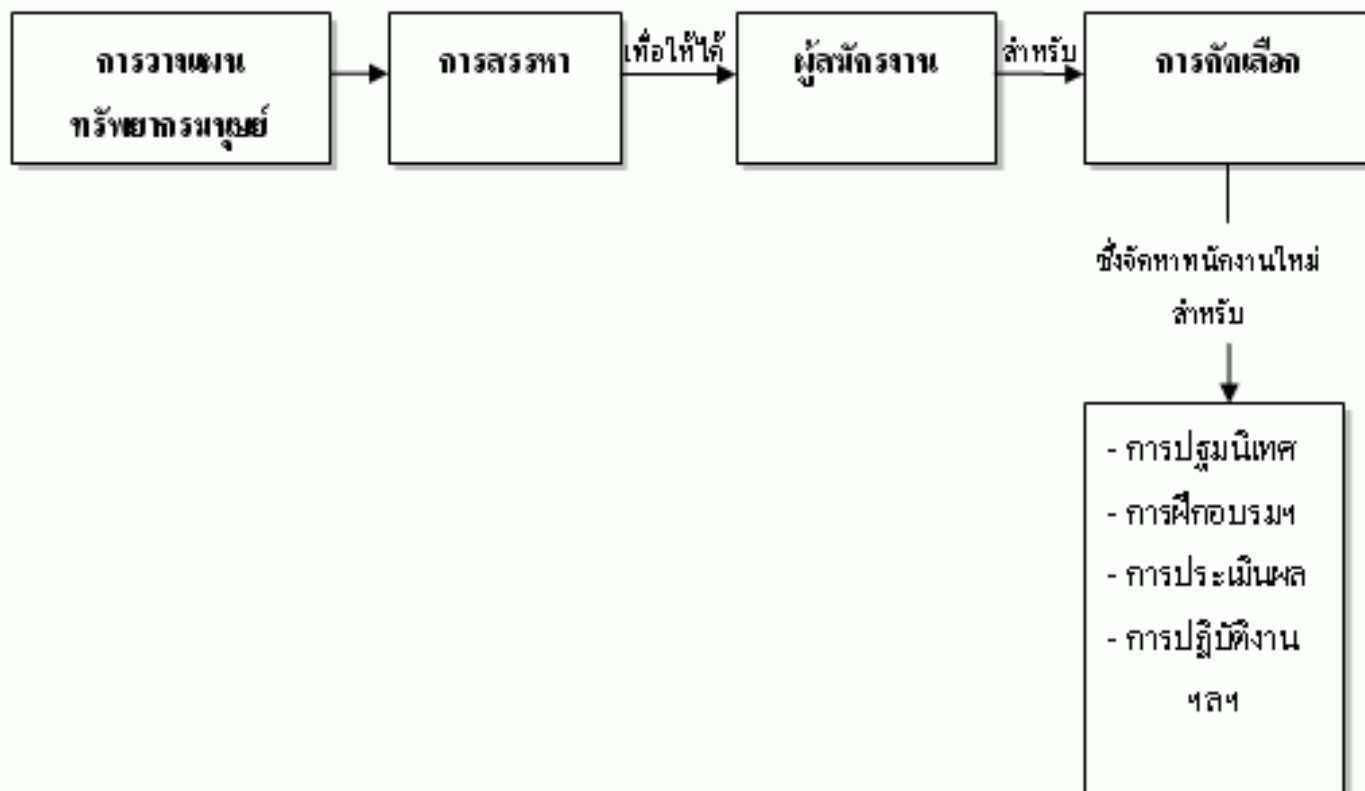
ขั้นตอนของกระบวนการสรรหาบุคคล โดยทั่วไปมีดังต่อไปนี้

1. การกำหนดนโยบายการสรรหาบุคคล แหล่งกำลังคนภายในองค์การ และแหล่งกำลังคนภายนอกองค์การ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ความต้องการพนักงานเพิ่มขึ้น แต่องค์การอาจตัดสินใจแสวงหาทางเลือกอื่นแทนการสรรหา เพราะบางครั้งเมื่อมีการบรรจุพนักงานไปแล้ว การให้ออกจากงานนั้นทำได้ยากแม้แต่กับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานไม่เป็นที่น่าพอใจ ทางเลือกที่ใช้กันบ่อย เช่น การให้ทำงานล่วงเวลา (**Overtime**) การจ้างงานชั่วคราว (**Temporary employment**) การขอเช่าพนักงาน (**Employee leasing**) การใช้ผู้รับเหมาช่วง (**Subcontracting**) และการใช้ผู้รับเหมาอิสระ (**Independent contractor**)

2. การกำหนดคุณสมบัติในการสรรหาบุคคล เพื่อให้ทราบถึงงานที่พนักงานใหม่จะต้องรับผิดชอบ และคุณสมบัติที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน จะช่วยให้การทำการประกาศรับสมัครมีข้อมูลที่ครบสมบูรณ์

3. การรับคำร้องขอกำลังคน จะขอพนักงานเพื่อไปทำงานในตำแหน่งอะไร จำนวนเท่าใด ต้องการเมื่อใด ลักษณะของงานที่รับผิดชอบมีอะไรบ้าง รวมถึงคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับตำแหน่งงานนั้นมีอะไรบ้าง เป็นต้น

4. การวางแผนสรรหาบุคคล การวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะช่วยให้ผู้สรรหาได้รับทราบความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ว่าต้องการบุคคลประเภทใด ระดับใด จำนวนเท่าใด และต้องการเมื่อใด เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดจำนวนตำแหน่งที่ต้องการรับพนักงาน คุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่ง และลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งนั้นๆ



แผนภาพ : ความสัมพันธ์ระหว่างการสรรหา กับกระบวนการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์อื่นๆ

กระบวนการในคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน มีดังนี้

- การกรอกใบสมัครงาน (**Application Form**) ผู้สมัครกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับตัวผู้สมัครที่มีความสอดคล้องกับคุณสมบัติในตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้ทราบความรู้ความสามารถของผู้สมัคร ใบสมัครงานจะมีการถามคำถามที่จะช่วยให้องค์กรได้รับรู้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเป็นพื้นฐานในการสัมภาษณ์ ข้อมูลส่วนใหญ่จะประกอบด้วย
 - รายละเอียดส่วนบุคคล เช่น ชื่อ - นามสกุล อายุ วันเดือนปีเกิด สัญชาติ ที่อยู่ การศึกษา เป็นต้น
 - ประสบการณ์ในการทำงานและการฝึกอบรม
 - ความสามารถพิเศษ งานอดิเรกและกิจกรรมที่สนใจ
 - บุคคลอ้างอิง เช่น อาจารย์ผู้สอน นายจ้างเดิม เป็นต้น
- การคัดเลือกใบสมัคร (**Selection**) เมื่อองค์กรธุรกิจท่องเที่ยวหรือโรงแรมปีดรับสมัครงาน ถ้าเป็นตำแหน่งระดับพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และหัวหน้างานของตำแหน่งที่ต้องการจะช่วยกันคัดเลือกผู้สมัครงานจากใบสมัครงานโดยการตรวจสอบและประเมินใบสมัคร หากเป็นการรับสมัครในระดับหัวหน้า องค์กรควรจัดตั้งคณะกรรมการในการคัดเลือก ซึ่งมีรายละเอียดการประเมินตามหัวข้อต่างๆดังนี้

หัวข้อ	การประเมิน
อายุ	อายุอาจจะมีผลกระทบต่อการทำงานในบางตำแหน่งหน้าที่ องค์กรต้องมีการกำหนดอายุขั้นต่ำหากงานนั้นเกี่ยวข้องกับบริการในสถานบันเทิงและการจำหน่ายสุรา เช่น ตำแหน่งบาร์เทนเดอร์
การศึกษา	องค์กรหรือหน่วยงานจำเป็นต้องกำหนดการศึกษาขั้นต่ำ เพื่อให้ทราบว่าผู้สมัครจบการศึกษาด้านที่ต้องการและจบการศึกษาจริง
ประสบการณ์ทำงาน	เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าผู้สมัครว่างงานหรือไม่ ลักษณะงานเดิมที่ทำว่าเหมาะสมกับตำแหน่งที่สมัครและสามารถพิจารณาเหตุผลที่ลาออกจากที่เก่าได้
การรับราชการทหาร	เพื่อให้ทราบว่าผู้สมัครได้ผ่านการเกณฑ์ทหารและมีเอกสารยืนยันเกี่ยวกับรายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวข้อง จะได้ไม่มีอุปสรรคกับการทำงาน
สุขภาพ	เพื่อให้ทราบว่าผู้สมัครมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงหรือไม่ เพราะการทำงานด้านบริการจะทำงานแตกต่างกับงานอื่นๆ เช่นการทำงานในกะกลางคืน
ความสนใจ	เพื่อให้ทราบว่าผู้สมัครมีความสนใจในด้านการบริการ เช่นงานอดิเรกหรือกิจกรรมที่สนใจ ช่วยบ่งบอกถึงบุคลิกภาพว่ามีความเหมาะสมในการทำงาน

ตัวอย่างหัวข้อในการประเมินของโบสถ์แรงงาน

การสัมภาษณ์ (Interview)

วิธีการคัดเลือกผู้สมัครโดยการสัมภาษณ์ ผู้สมัครหรือผู้ถูกสัมภาษณ์มีการสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลกันเพื่อผู้สัมภาษณ์สามารถตัดสินใจว่าผู้สมัครสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้หรือไม่ มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานหรือไม่ ผู้สมัครสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานหรือสภาพแวดล้อมขององค์กร ผู้สมัครมีความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

การสัมภาษณ์จึงเป็นการสนทนาเกี่ยวกับประวัติการทำงานในอดีตซึ่งผู้
สัมภาษณ์ต้องศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากใบสมัคร การศึกษา ความรู้
ความสามารถ ทักษะการทำงาน รวมถึงศักยภาพที่จะทำงานในอนาคต สิ่ง
สำคัญในการทำงานอุตสาหกรรมบริการ โรงแรม ธุรกิจที่พัก ผู้ถูกสัมภาษณ์ต้อง
มีทัศนคติที่ดีและมีทักษะการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเนื่องจากพนักงานส่วน
ใหญ่จะต้องติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า ดังนั้นผู้สัมภาษณ์จึงต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถูก
สัมภาษณ์ได้พูดมากที่สุด เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้สมัคร

การสอบสัมภาษณ์ หมายถึง การสนทนาหรือการใช้คำพูดของผู้
สัมภาษณ์ในการถามและตอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบข้อมูลด้าน
ต่างๆ เกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ (สุดา สุวรรณภิรมย์ หลักการบริหารงาน
บุคคล: 37)

การสัมภาษณ์จะบรรลุเป้าหมายผู้สัมภาษณ์ต้องมีความรู้เกี่ยวกับ
งาน เพื่อที่จะสามารถตั้งคำถามเกี่ยวกับการทำงาน ประเมินความสามารถ
ในการทำงานและสามารถแลกเปลี่ยนเรื่องงานกับผู้สมัครได้และผู้
สัมภาษณ์ที่ดีควรเข้าใจความสำคัญของการสัมภาษณ์ที่เป็นเครื่องมือใน
การสัมภาษณ์และมีทักษะในการสัมภาษณ์ที่ดี

การสัมภาษณ์แบบคณะกรรมการ

1. จำนวนกรรมการสัมภาษณ์

โดยทั่วไปการสัมภาษณ์เป็นคณะ (Panel Interview)

จะมีคณะกรรมการ 3 คน แต่ก็เคยปรากฏว่ามีคณะกรรมการสัมภาษณ์จำนวน 5-7 คน จะเป็นจำนวนคู่หรือจำนวนคี่ก็ได้ หากมีจำนวนกรรมการมากเกินไปก็จะเกิดปัญหาการแย่งกันถาม และใช้คำถามซ้ำๆ หรือใกล้เคียงกัน รวมทั้งการพิจารณาตีความคำตอบก็จะใช้ดุลพินิจที่ตีความให้เห็นพ้องต้องกันได้ยาก

2. องค์ประกอบของคณะกรรมการสัมภาษณ์

ในการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคล จะพิจารณาแต่งตั้งกรรมการจากผู้เป็นเจ้าของงานหรือ ตัวแทนของหน่วยงานสังกัดเป็นหลัก และพิจารณาเลือกกรรมการจากหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยตรงในการทำงานร่วมกันและต้องติดต่อประสานงานกันอย่างใกล้ชิด เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ

การพิจารณาข้อมูลจากใบสมัครขั้นต้น

1. การตรวจสอบความถูกต้อง

ใบสมัครที่สามารถนำมาใช้พิจารณาข้อมูลว่า ผู้สมัครเข้าข่ายที่จะได้รับโอกาสผ่านเข้าไปรับการคัดเลือกในขั้นต่อไปหรือไม่ เป็นเรื่องที่จะต้องพิจารณาความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มิฉะนั้นจะเป็นการเสียเวลาของกรรมการผู้พิจารณาซึ่งมีตำแหน่งสูงและมีเวลาจำกัด จึงต้องกำหนดให้มีการคัดกรองจากใบสมัครไว้ชั้นหนึ่งก่อน แต่ต้องระมัดระวังว่าถ้าตัดคนมีความสามารถออกไปไม่เพียงแต่จะเสียโอกาสได้คนที่จะเป็นประโยชน์แต่จะเสียชื่อเสียงด้วย

2. การพิจารณาคคุณสมบัติ

เป็นการพิจารณาคคุณสมบัติที่เจ้าของงาน หรือผู้ขอว่าจ้างกำหนดเป็นพื้นฐาน ได้แก่ เพศ วัย การศึกษา ประสบการณ์ และความสามารถพิเศษที่จะนำมาใช้ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง หน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้มีการคัดกรองได้ในเบื้องต้น ส่วนคุณสมบัติ อันหมายถึง ลักษณะประจำตัวของบุคคลที่จะให้ได้มาซึ่งสิทธิและการดำรงตำแหน่ง เจ้าของงานจะเป็นผู้พิจารณา เพราะจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในผล การปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับการคัดเลือกขั้นสุดท้าย

3. การประเมิน

ผู้รับผิดชอบในกระบวนการการทำงานต้องระมัดระวังในการประเมินข้อมูลที่ได้รับ จากใบสมัครไม่ตั้งสมมุติฐานหรือเพิ่มข้อมูลเอาเองตามความคิดเห็นส่วนตัว หรือพิจารณาจากลายมือที่เขียนใบสมัคร ควรพิจารณาในด้านการให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนและเป็นจริง ส่วนจะพิจารณาว่าจ้างหรือไม่จ้าง เป็นสิทธิของเจ้าของงาน



ประเภทของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (**Structured Interview**)

หมายถึง การสัมภาษณ์ที่ประกอบด้วยชุดคำถามที่ได้มีการจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าสำหรับถามผู้สมัครทุกคน ผู้สัมภาษณ์จะตั้งคำถามผู้สมัครจากชุดคำถามที่เตรียมไว้ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเหมาะกับการสัมภาษณ์ผู้สมัครจำนวนมากเนื่องจากมีข้อดีจากการถามคำถามที่เหมือนกัน ทำให้สามารถเปรียบเทียบคุณสมบัติการทำงานได้อย่างถูกต้องและใช้เวลาสัมภาษณ์ผู้สมัครแต่ละคนไม่มากนัก แต่มีข้อจำกัดทำให้ผู้สัมภาษณ์ไม่สามารถโต้ตอบผู้สมัครได้ตามต้องการ

2. การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) หมายถึง การสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์ไม่จำเป็นต้องเตรียมตัวล่วงหน้ามากนัก แต่ผู้สัมภาษณ์จำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจในงานและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสอบถามและผู้สมัครงานได้อย่างถูกต้อง การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างมีข้อดีคือ ผู้สัมภาษณ์สามารถตอบสนองของความจริงหรือโต้ตอบกับผู้สมัครได้ตามต้องการ และถามคำถามต่อเนื่องการสนทนาได้ แต่มีข้อจำกัดคือสิ้นเปลืองเวลาในการสัมภาษณ์และผู้สัมภาษณ์ต้องมีความสามารถในการเก็บข้อมูลที่ได้รับเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์เพื่อใช้ตัดสินใจเลือกได้อย่างถูกต้อง



3. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (**Semi- Structured Interview**) หมายถึง การสัมภาษณ์แบบผสมระหว่างการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ผู้สัมภาษณ์มีการเตรียมชุดคำถามไว้ล่วงหน้าเพื่อเป็นการสอบถามข้อมูลขั้นต้นที่ต้องการทราบและผู้สัมภาษณ์อาจถามคำถามอื่นๆเพิ่มเติมตามความเหมาะสมได้



การเตรียมการสัมภาษณ์

1. พิจารณาข้อมูลเบื้องต้น

เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากใบสมัคร ใบประวัติย่อและเอกสารประกอบการสมัครงานอื่นๆ เช่น ใบรับรองการทำงาน จากนายจ้างเดิม

2. กำหนดเรื่องที่ต้องการรู้

เป็นการกำหนดขอบเขตที่มีวัตถุประสงค์จะได้คำตอบเพื่อให้ได้สามารถนำมาพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัครงานโดยละเอียด

3. กำหนดจุดมุ่งหมายของคำถาม

เป็นการกำหนดสิ่งที่เจาะจง ไว้ในคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะอันจะเป็นประโยชน์ในการประเมินผลเพื่อคัดเลือกบุคคล

4. สร้างคำถามเพื่อให้ได้คำตอบที่จะใช้พิจารณา

เป็นการเตรียมคำถามที่วางแผนไว้แล้ว (**Planned Question**) ที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งใดบ้าง โดยเฉพาะไม่กำหนดไว้กว้างๆว่าจะถามอะไรแต่เขียนเป็นคำถามไว้อย่างชัดเจน

การสัมภาษณ์มีขั้นตอนในการดำเนินการ 3 ขั้น ดังนี้

1) ขั้นเริ่มสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ควรคำนึงถึงเทคนิคที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1.1) ผู้สัมภาษณ์จะต้องแนะนำตนเอง บอกจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งพยายามชี้แนะให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เห็นว่าเขามีส่วนสำคัญมากในการที่จะทำให้งานเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างสมบูรณ์ และจะต้องชี้แจงแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยว่า ข้อมูลครั้งนี้ถือเป็นความลับ และถ้าจะบันทึกเทปต้องแจ้งแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ทราบก่อนด้วย

1.2) พยายามสร้างบรรยากาศ และสัมพันธภาพที่ดีในการสัมภาษณ์ โดยใช้เวลาเล็กน้อยสนทนาเรื่อง que ผู้ถูกสัมภาษณ์สนใจทั่ว ๆ ไปก่อน เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความคุ้นเคย มีความรู้สึกเป็นมิตรและไว้วางใจผู้สัมภาษณ์

2) **ขั้นสัมภาษณ์เนื้อหา** ผู้สัมภาษณ์ควรคำนึงถึงเทคนิค ดังต่อไปนี้

2.1) คำถามควรสั้นกะทัดรัด และปล่อยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดอย่างเสรีเพื่อที่เขาจะได้รู้สึกว่าเขา*มีอิสระ*ที่จะพูดตามที่เขาคิด

2.2) อย่าวิพากษ์วิจารณ์ หรือสั่งสอนผู้ให้สัมภาษณ์ เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูล หรือมีพฤติกรรมที่ขัดแย้งกับที่สังคมยอมรับ

2.3) อย่าใช้คำถามที่เป็นการชี้แนะคำตอบ

2.4) ในระหว่างสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ไม่ควรจะเร่งรัด หรือคาดคั้นคำตอบจากผู้ให้สัมภาษณ์

2.5) ในกรณีที่ผู้สัมภาษณ์ยังไม่ได้คำตอบที่ชัดเจนหรือเป็นที่พอใจ ถ้ายังไม่คุ้นเคยกันนักอาจจะผ่านไปก่อน เมื่อจบการสัมภาษณ์แล้วค่อยย้อนกลับมาถามใหม่ โดยกล่าวในเชิงทบทวนคำถาม หรือทบทวนคำตอบแบบสุภาพ

3) ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ควรกล่าวคำขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการสัมภาษณ์



การจดบันทึกคำตอบในแบบสัมภาษณ์

- การจดบันทึกคำตอบในการสัมภาษณ์ มีแนวปฏิบัติดังนี้

- 1) ต้องจดบันทึกทันทีหลังจากการสัมภาษณ์แล้ว เพื่อกันลืมหรือสับสน
- 2) รายละเอียดที่จะบันทึก ได้แก่ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ที่อยู่ วันที่สัมภาษณ์ ผลการสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบด้วย เรื่องที่สัมภาษณ์ คำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีต่อปัญหา ข้อสังเกตที่ได้ในขณะที่สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหานั้น ๆ สรุปข้อเสนอแนะและสรุปผลการสัมภาษณ์
- 3) ควรบันทึกแต่เนื้อหาสาระเท่านั้น ไม่ควรใส่ความคิดเห็นของผู้สัมภาษณ์เพราะอาจก่อให้เกิดความเอนเอียงได้
- 4) ถ้าไม่ได้คำตอบในการสัมภาษณ์ในคำถามใดผู้สัมภาษณ์ควรจะบันทึกเหตุผลไว้ด้วย

การสัมภาษณ์เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

1. Competency – based Interview เป็นการสัมภาษณ์โดยมุ่งถึงการใช้ความสามารถซึ่งกำหนดไว้ในตำแหน่งงานว่าผู้ซึ่งจะมาดำรงตำแหน่ง (**Job Holder**) จะต้องต้องมีขีดความสามารถในเรื่องใดอย่างไร หากผู้สมัครงานไม่มีขีดความสามารถตามที่กำหนด หรือมีขีดความสามารถไม่เพียงพอ ก็จะไม่รับเข้าทำงาน ผู้สัมภาษณ์บางคนใช้เป็นการสัมภาษณ์แบบคำถามเดียวรู้ผลเลย (**Knock-out Question**)



2. Behavior-based Interview เป็นการสัมภาษณ์โดยมุ่งถึงการใช้พฤติกรรมเป็นตัวชี้วัด (Indicator) หากผู้สมัครงานมีพฤติกรรมตรงตามที่กำหนดไว้ก็จะพิจารณารับเข้าทำงาน หากมีพฤติกรรมไม่ตรงหรือขัดแย้งกับพฤติกรรมที่กำหนดไว้ก็จะไม่รับเข้าทำงาน พฤติกรรมที่จะใช้เป็นดัชนีวัดมีมาก แต่จะต้องรู้จักเลือกใช้ให้ถูกต้องและเหมาะสม มิฉะนั้นอาจจะเกิดผลเสียในการคัดเลือกได้ เพราะจะทำให้พลาดในการไปรับผู้ซึ่งไม่มีความรู้และความสามารถตรงกับตำแหน่งงาน



กระบวนการเสริมสร้างและลักษณะนิสัย



1 สสำรวจตัวเอง ลักษณะนิสัย ดี ไม่ดี เห็นแก่ตัว ชอบช่วยเหลือ

1.1 การวิเคราะห์ตัวเอง **E.Q** มาจากคำว่า "**Emotional Quotient**" ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข การรู้จักความฉลาดทางอารมณ์ของตนเองจะช่วยให้สามารถพัฒนาและสามารถใช้ศักยภาพของตนเองในการดำเนินชีวิตครอบครัว การทำงาน และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จ

- ด้านดี ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม
- ด้านเก่ง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
- ด้านสุข ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข



1.แฟนคุณลืมวันเกิดคุณ แม้แต่โทรศัพท์ก็ไม่โทรมาคุณจึง...

A.ไม่สนใจเพราะเขามักลืมนั่นลืมนี่อยู่เสมอ

B.เสียใจแต่ไม่แสดงให้เขารู้

C.นินทาเขาให้เพื่อนคุณฟังว่าไร้หน้าใจ



2. เพื่อนบอกคุณว่าชุดใหม่ที่คุณใส่อยู่ดูไม่ได้เลย คุณรู้สึก...

A.ไม่เป็นไรเพราะคุณก็ไม่ชอบบรรสนิยมเขาเช่นกัน

B.เสียใจ แต่ก็เคารพความเห็นของเขา

C.โกรธ นึกว่าเขาอิจฉาคุณ

3. คุณกำลังจะออกไปพบแฟนตามนัด แต่เพื่อนกลับพรวดพราดมา
ขอความช่วยเหลือเรื่องด่วน....

- A. ตอบตกลงแล้วขอเลื่อนนัดแฟน
- B. แสดงให้เพื่อนเห็นว่าคงช่วยไม่ได้แล้วหาคนอื่นมาช่วยแทน
- C. บอกอย่างเหลือรอดว่าช่วยไม่ได้จริง ๆ

4. คุณเคยปล่อยให้ตัวเองร้องไห้ฟูมฟายไหม ?

- A. ไม่เคย
- B. บางครั้ง
- C. บ่อยครั้ง



5. ผลงานของเพื่อนร่วมงานดีกว่าคุณ คุณจึง...

- A. ยุติธรรมดีแล้ว เพราะเขาทุ่มเทมากกว่า
- B. เลียนแบบเขาบ้าง
- C. โทษว่าเจ้านายไม่ยุติธรรม



6. เพื่อนนำเรื่องที่คุณนินทาคนอื่นไปเปิดเผยคุณจึง...

- A. แกล้งทำเป็นไม่สนใจ
- B. รู้สึกลำบากใจ เพราะคุณเถียงใครไม่เป็น
- C. อยากฆ่าเจ้าเพื่อนปากเสียคนนั้นจัง

7. ผลงานของคุณไม่ดีตามที่เพื่อนร่วมงานคาดหวังคุณจึง.....

- A. โทษคนอื่นว่าไม่ให้ความร่วมมือ
- B. รู้สึกเสียใจแต่ก็ยอมรับคำปลอบใจจากเพื่อนร่วมงาน
- C. คิดว่าบริษัทนี้ไม่เหมาะกับคุณ

8. เพื่อนยืมชุดคุณไปใส่แล้วทำขาด คุณจึง....

- A. ไม่สนใจคำขอโทษของเพื่อนค่อยๆ ถอยห่างจากเขา
- B. ต้องการให้เขาซื้อชุดใหม่ชุดเซยให้
- C. ตอว่าเสียงดัง ว่าให้ยืมแล้วยังทำขาดอีก



ข้อ A ได้ข้อละ 1 คะแนน
ข้อ B ได้ข้อละ 2 คะแนน
ข้อ C ได้ข้อละ 3 คะแนน



ได้ 19 - 24 คะแนน

ขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์และเหตุผล ชีวิตคุณจึงสับสนขาดความมั่นใจ
ถ้าคุณให้ความสำคัญกับปฏิกิริยาของคนอื่นมากเกินไปยอมทำให้อารมณ์ไม่มั่นคง
เพราะคุณต้องคอยเอาอกเอาใจ ทำเพื่อผู้อื่นตลอดฝึกควบคุมอารมณ์ตนเองให้ดีแล้วคนอื่นจะชอบคุณเอง

ได้ 13 - 18 คะแนน

เป็นคนมี EQ สูง รู้จักแสดงอารมณ์ความรู้สึกอย่างเหมาะสม
ไม่ทำให้คนรอบข้างหรือผู้ใกล้ชิดหงุดหงิดกับคุณเมื่อพบเรื่องไม่สบอารมณ์รู้จักจัดการด้วยตัวเองได้

ได้ 8 - 12 คะแนน

เป็นคนเย็นชาเกินไปคุณไม่ชอบแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาโดยตรง
ผลจากอารมณ์ที่เก็บกดสะท้อนออกทางร่างกาย เช่นปวดศีรษะ โรคกระเพาะ
คุณควรค่อยๆ ผ่อนคลายจิตใจจะแก้ความเย็นชาที่มีต่อคนอื่นได้
ลองหัดแสดงความรู้สึกในเรื่องเล็กๆน้อยๆจากนั้นค่อยหัดออกความเห็นในเรื่องที่ใหญ่ขึ้น
เชื่อแน่ว่าเพื่อนคุณต้องยินดีในความเปลี่ยนแปลงของคุณ

การตัดสินใจรับเข้าทำงาน

1. การประเมินคุณค่าของผู้สมัครงาน

พฤติกรรมของผู้สมัครงานที่แปลความหมายจากคำตอบในการสัมภาษณ์จะต้องนำมาพิจารณา เป็นคุณสมบัติอันเป็นลักษณะประจำตัวของบุคคลในเรื่อง สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

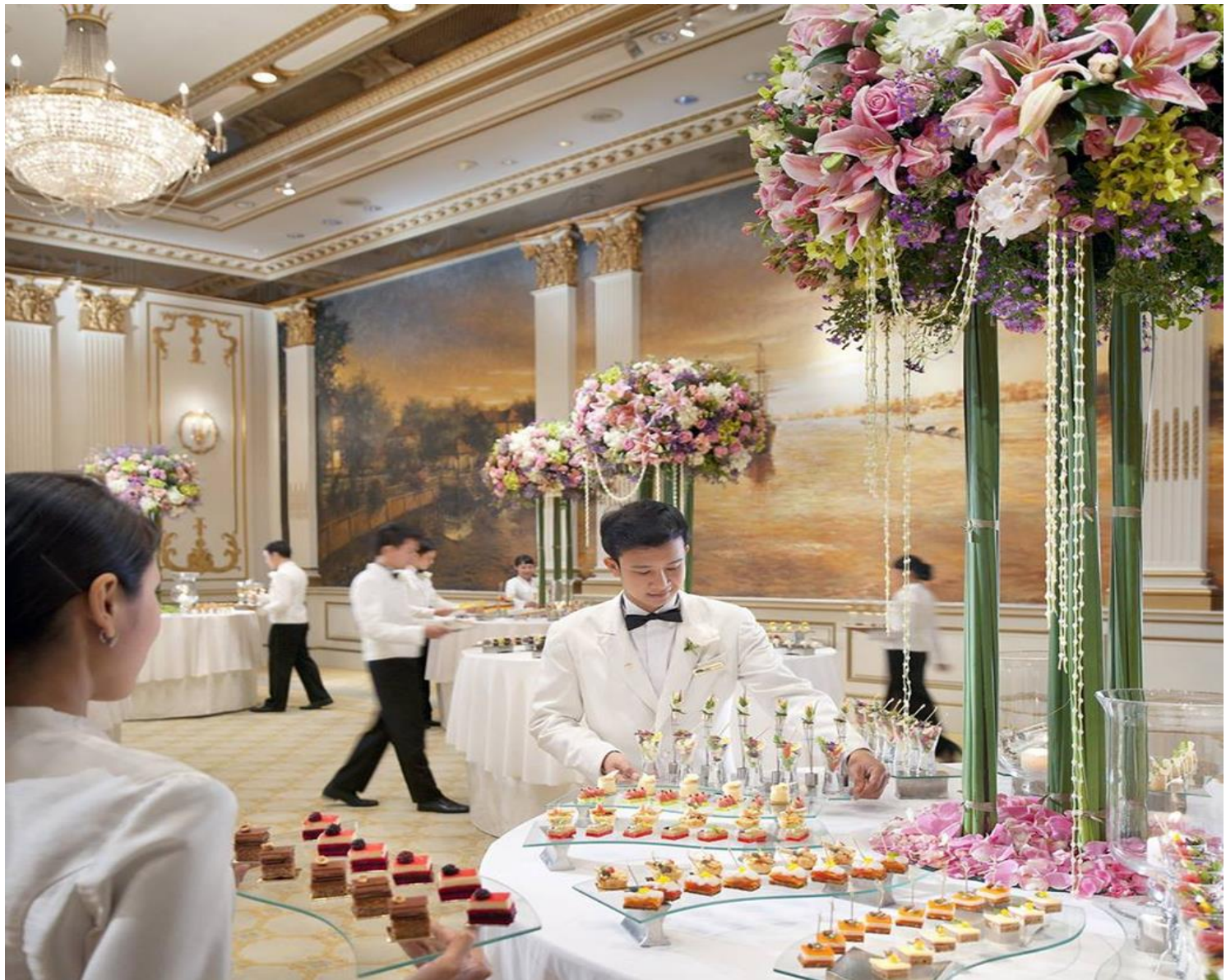
สติปัญญาและความถนัด เป็นสิ่งที่หน่วยงาน ถือเป็นเรื่องจำเป็น เพราะผู้มีสติปัญญาเฉลียวฉลาดมีไหวพริบ ปฏิภาณดีย่อมจะสามารถทำงานได้ดี ส่วนความถนัด (aptitude) ก็เป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยให้ทำงานสัมฤทธิ์ผล จึงต้องพิจารณาความถนัดในลักษณะของขีดความสามารถ (competency) ที่ตรงกับงาน

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นข้อพิจารณาที่สำคัญเพราะบุคคลผู้มีสติปัญญาและความถนัดดี แต่ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ก็จะไม่มีความรัก ความพอใจงาน ขาดความเพียรพยายามในการทำงาน ขาดความเอาใจใส่ต่องาน และไม่มีความคิดไตร่ตรองในงาน ย่อมไม่สามารถทำให้งานเกิดผลสำเร็จ

บุคลิกภาพ เป็นผลรวมของพฤติกรรมของบุคคลจะต้องพิจารณาบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ผู้สัมภาษณ์จำนวนไม่น้อยให้น้ำหนักกับบุคลิกภาพที่ปรากฏให้เห็นเพียงภายนอก และเมื่อเกิดความประทับใจในบุคลิกภาพที่เห็นก็จะพลอยตีความคำตอบ ในการสัมภาษณ์ดีไปหมด นับเป็นข้อที่ควรระมัดระวังการเกิดอคติอิทธิพลโน้มน้ำหนักให้ตัดสินใจคัดเลือก



ความรู้และประสบการณ์ เป็นสิ่งสำคัญในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน เพราะการจะทำงานในตำแหน่งใดก็ต้องมีความรู้ตามที่ปรากฏในเอกสารพรรณนาลักษณะงาน (Job Description) เพื่อให้สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิผล อย่างมีประสิทธิภาพประสบการณ์จะเป็นเครื่องช่วยให้ทำงานได้สะดวกรวดเร็วและคล่องแคล่ว การได้รู้ถึงประสบการณ์จะช่วยให้ค้นพบสิ่งต่างๆเกี่ยวกับความชำนาญและความถนัดของผู้รับการสัมภาษณ์ บางตำแหน่งไม่ต้องการผู้สมัครที่มีประสบการณ์ เพราะอาจติดขัดกับรูปแบบหรือสไตล์การทำงานแบบเก่าที่ไม่เหมาะสมกับงานในปัจจุบัน สู้นำมาฝึกฝนให้ทำงานตามสไตล์ของหน่วยงานจะดีกว่า การพิจารณาประสบการณ์ มิใช่เพียงได้คำตอบว่าทำงานอะไรมาก่อนจะต้องได้ข้อมูลว่าผู้สมัครทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในงานเดิมหรือไม่



2. การแปลความหมายของข้อมูล

ในการพิจารณาเรื่องใดๆ ก็ตาม การแปลความหมายของข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญเพราะข้อมูลเดียวกันแปลโดยคนหลายคนย่อมจะมีโอกาสแปลความหมายไม่ตรงกันสุดแต่ว่าจะแปลความหมายจากมุมมอง (perspective) ของใคร เพราะคนแต่ละคนย่อมมีขอบเขตแห่งการรับรู้ (Frame of reference) ไม่เหมือนกัน ทั้งหมด ข้อมูลอันได้มาจากคำตอบในการสัมภาษณ์บางข้อมูลอาจแปลความหมายได้ทั้งในทางบวกและในทางลบ ผู้สัมภาษณ์จึงควรพยายามแปลข้อมูลให้ถูกต้องตามที่ควรจะเป็นให้ได้มากที่สุดโดยปราศจากอคติใดๆ และไม่ควรถ่างเติมข้อมูลเพื่อให้แปลความหมายได้ตรงกับที่ต้องการ

3. การพิจารณาความเหมาะสมกับงาน

ผู้สมัครงานที่ดีและมีความสามารถมากที่สุดอาจไม่เหมาะสมกับงานได้หรือไม่ ยังเป็นข้อโต้แย้งที่ไม่มีคำตอบที่แน่ชัด แต่ในความต้องการของผู้จ้างงานโดยทั่วไปก็ต้องการให้ได้คนดี มีความรู้ ความสามารถ มากที่สุดเท่าที่จะเสาะหามาคัดเลือกได้ ในหลักการอันเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ควรพิจารณาจากแง่มุมของงาน (Job – related dimensions) ทั้งนี้ เพราะเราต้องการคนมาดำรงตำแหน่งให้สามารถทำงานประสบความสำเร็จ สามารถช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ให้แก่องค์กรได้ การพิจารณาจึงต้องเชื่อมโยงตั้งแต่วิสัยทัศน์ ภารกิจ และงานในหน่วยงานที่สังกัด ว่าต้องการได้คนที่มีคุณสมบัติพื้นฐาน มีพฤติกรรมและมีขีดความสามารถตามความต้องการของงาน ในตำแหน่งที่ว่าจ้างอย่างไร และนำคุณสมบัติของผู้สมัครงานมาเทียบ (match) กัน

ให้ไปหาตำแหน่งงานตาม **website** ของโรงแรมมาคนละ **2** ตำแหน่ง พร้อม
บอกว่าตำแหน่งที่รับสมัครต้องมีคุณสมบัติอย่างไร

Ex [Dusit Thani Dubai](#) **Thai Guest Service Executive**

JOB REQUIREMENT :Thai female only please

1. Minimum education of Bachelor degree in Hotel Management or relevant degree.
2. Minimum of 1 years in Reception or Guest Service experience will be a strong plus
3. Have good English communication skills both in written and spoken
4. Pleasant personality with good communication and excellent interpersonal skills