



ใบความรู้ที่ ๔ เรื่อง การสัมภาษณ์
วิชา ท๓๐๒๐๒ การพูดต่อที่ประชุมชน ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕

ชื่อ – นามสกุล ชั้น เลขที่

ผลการเรียนรู้

๑. บอกความหมาย หลักเกณฑ์ และรูปแบบของการสัมภาษณ์ได้
๒. บอกคุณสมบัติของผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ได้
๓. ตั้งคำถามและเตรียมตัวสัมภาษณ์ได้

จุดประสงค์การเรียนรู้

๑. เพื่อให้นักเรียนสามารถอธิบายความหมายและรูปแบบของการสัมภาษณ์ได้
๒. เพื่อให้นักเรียนสามารถอธิบายคุณสมบัติของผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ ตลอดจนตั้งคำถามและเตรียมตัวสัมภาษณ์ได้

เมื่อนักเรียนศึกษาเรื่องนี้แล้ว

นักเรียนสามารถอธิบายความหมายและรูปแบบของการสัมภาษณ์ อธิบายคุณสมบัติของผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ได้ตลอดจนตั้งคำถามสัมภาษณ์บุคคลได้

การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ คือการที่บุคคลสองฝ่ายอันประกอบด้วยผู้สัมภาษณ์ (ผู้ถาม) และผู้ให้สัมภาษณ์ (ผู้ตอบ) มาสนทนากันโดยมีจุดประสงค์แน่นอนในการที่จะได้ความรู้ ความคิดเห็นหรือทัศนคติของอีกฝ่ายไปเผยแพร่หรืออ้างอิงในทางวิชาการหรือไว้วินิจฉัยในการตัดสินใจบางอย่าง

รูปแบบของการสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น ๒ ชนิด คือ

๑. **การสัมภาษณ์แบบที่ไม่เป็นพิธีการ (Informal interview)** คือ การสัมภาษณ์ที่เป็นกันเองหรือเป็นการส่วนตัว ไม่มีพิธีรีตอง เพียงแต่มีเป้าหมายของการสัมภาษณ์และคำถามไว้ล่วงหน้า เช่น การสัมภาษณ์นักเรียน นักศึกษา ชาวนา ชาวไร่ ฯลฯ ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ การประกอบอาชีพ เป็นต้น การสัมภาษณ์แบบนี้ได้แก่

๑.๑ **สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว** คือ การที่ผู้สัมภาษณ์ไปพบผู้ให้สัมภาษณ์โดยไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า เพื่อถามข้อเท็จจริงบางอย่าง ใช้ได้กับคนทุกระดับ ทุกเพศ ทุกวัย

๑.๒ **การสัมภาษณ์ด้วยวิธีการซักถามทางโทรศัพท์** เป็นวิธีการที่ผู้สัมภาษณ์โทรศัพท์ไปถามบุคคลที่อยู่ทางบ้าน หรือที่ทำงาน คำถามแบบนี้จึงเป็นคำถามสั้นๆ ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เสียเวลาในการตอบ เช่น โทรศัพท์ไปซักถามเรื่องการใช้สินค้า เป็นต้น

๒. **การสัมภาษณ์แบบเป็นพิธีการ (Formal interview)** คือ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ มีพิธีรีตอง โดยผู้สัมภาษณ์จะมีการนัดหมายผู้ให้สัมภาษณ์ ณ สถานที่ใดที่หนึ่ง ตามวัน เวลา ที่ได้นัดล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์จะได้มีเวลาเตรียมตัว การสัมภาษณ์แบบนี้มักจะเป็นการสัมภาษณ์บุคคลที่ไม่คุ้นเคย ผู้มีอาวุโส เป็นต้น

คุณสมบัติของผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์

๑. ผู้สัมภาษณ์

ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีศิลปะในการเข้าถึงผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยวิธีการที่เป็นกันเอง เพื่อให้ได้สัมภาษณ์ตรงตามความต้องการ ผู้สัมภาษณ์ที่ดีจึงควรรู้สิ่งต่อไปนี้ คือ

- ๑.๑ รู้จุดประสงค์ของการสัมภาษณ์ และเตรียมคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- ๑.๒ มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับคนได้ทุกชั้น ทุกระดับ ทุกเพศ ทุกวัย
- ๑.๓ มีบุคลิกภาพดี ทั้งท่าทาง การแต่งกาย กิริยาสุภาพเรียบร้อย
- ๑.๔ มีมรรยาทในการพูด การฟัง การถาม โดยเฉพาะเมื่อถามแล้วต้องพยายามตั้งใจฟังมากกว่าพูดและไม่ถามเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องที่ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่อยากตอบ
- ๑.๕ เวลาผู้สัมภาษณ์ตั้งคำถาม ควรใช้ภาษาถูกต้อง ฟังง่าย
- ๑.๖ ต้องมีความรู้ดีในเรื่องที่จะสัมภาษณ์ จะได้สามารถตั้งคำถาม หรือให้ความกระจ่างแก่คำถามที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจได้
- ๑.๗ ต้องเป็นคนตรงต่อเวลา หากนัดผู้ให้สัมภาษณ์ไว้ ผู้สัมภาษณ์ต้องไปตามเวลานัดหมาย ถ้าขัดข้องต้องแจ้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบล่วงหน้า เพื่อเขาจะได้ไม่ต้องเสียเวลารอคอย

๒. ผู้ให้สัมภาษณ์

๒.๑ **ควรรู้เรื่องที่จะให้ผู้สัมภาษณ์** หากผู้สัมภาษณ์ส่งคำถามล่วงหน้า ผู้ให้สัมภาษณ์ควรอ่านให้เข้าใจและพยายามตอบเท่าที่จะเป็นไปได้ ในกรณีที่ไม่มีคำถามมาให้ ก็ควรเตรียมเค้าโครงเรื่องก่อนการให้สัมภาษณ์

๒.๒ **อยู่รอพบผู้มาสัมภาษณ์ตามเวลานัดหมาย** หากมีเหตุจำเป็นจริง ๆ ต้องบอก ผู้สัมภาษณ์ล่วงหน้า

๒.๓ **ไม่ขอสินจ้างรางวัลในการให้สัมภาษณ์** เพราะจะผิดเป้าหมายของการสัมภาษณ์ เพื่อจะได้ให้ความคิดเห็น หรือข้อมูลต่าง ๆ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ

๒.๔ **ถามผู้สัมภาษณ์เมื่อไม่เข้าใจ** ไม่ควรทำเป็นรู้ ทั้ง ๆ ที่ไม่รู้ ซึ่งอาจจะทำให้การตอบไขว้เขว ไม่ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง

๒.๕ **ไม่แสดงท่าทางเบื่อหน่ายในการให้สัมภาษณ์** คือ ทำท่าไม่สนใจ ไร้ค่า หรือทำตัวเป็นคนสำคัญ ไม่เป็นมิตร หรือตอบโดยไม่ใช้ความคิดอย่างจริงจัง

การเตรียมตัวสัมภาษณ์

การเตรียมสัมภาษณ์เป็นปัจจัยของการสัมภาษณ์ที่ดี โดยผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมพร้อมในด้านโครงเรื่อง หัวข้อคำถาม สถานที่ ดังนี้

๑. **นัดหมายผู้ให้สัมภาษณ์ทราบล่วงหน้า**ว่าจะสัมภาษณ์เรื่องอะไร ที่ไหน เมื่อไร เวลาอะไร

๒. **เตรียมหัวข้อสัมภาษณ์ตามเค้าโครงเรื่องที่มีอยู่** โดยเขียนคำถามเป็นข้อ ๆ และควรจะมีหลาย ๆ คำถามที่คล้ายคลึงกัน เพราะถ้าผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจ จะได้เปลี่ยนคำถามใหม่มาถามได้ โดยคำถามนั้นต้องมีความต่อเนื่อง ผู้ให้สัมภาษณ์จะได้ไม่สับสน สามารถตอบเรื่องที่ต้องการถามได้

๓. **ผู้สัมภาษณ์ควรรู้ภูมิหลังหรือความเป็นไปของผู้ให้สัมภาษณ์**ทั้งในด้านชีวประวัติย่อ ๆ และผลงานของเขา หรืองานอดิเรก ระดับการศึกษา ความสำเร็จในชีวิต เพื่อเป็นพื้นฐานในการสนทนา ไม่ใช่ในลักษณะสอดรู้สอดเห็น

๔. **เตรียมอุปกรณ์ในการสัมภาษณ์ให้พร้อม** เช่น กระดาษ ดินสอ กล้องถ่ายรูป เครื่องบันทึกเสียง ไมโครโฟน เป็นต้น เพื่อจะได้สามารถนำมาใช้ได้ทุกเมื่อ

๕. **เตรียมสถานที่สัมภาษณ์ตามความเหมาะสมแก่ผู้ให้สัมภาษณ์** ซึ่งควรจะเป็นห้องที่สะดวกสบายพอควร ไม่มีเสียงรบกวน มีแสงเพียงพอ เป็นต้น

๖. **ไม่ถามนำ** คือ ไม่แนะนำคำตอบแก่ผู้ให้สัมภาษณ์

การเริ่มสัมภาษณ์และการสิ้นสุดการสัมภาษณ์

การเริ่มสัมภาษณ์ควรจะเริ่มด้วยการปฏิสนธารกับผู้ให้สัมภาษณ์ อาจแสดงการวะแล้วกล่าวว่า

“สวัสดีคะ ดิฉันชื่อ.....นามสกุล.....ทำงานอยู่ที่.....
และหวังว่า คุณ (ท่าน) คงไม่รังเกียจดิฉัน ถ้าจะขอสนทนาอะไรสักเล็กน้อยนะคะ” หรือ
“ดิฉันได้ยินชื่อเสียงและเป็นลูกค้าประจำของเสื้อผ้าแบรนด์นี้ วันนี้รู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้มีโอกาส
รู้จักและพูดคุย โดยเฉพาะเรื่องความเป็นมาของการทำธุรกิจเสื้อผ้าจากร้านเล็ก ๆ สู่ระดับโลก เริ่มต้นมาได้
อย่างไรคะ”

หากจะให้ดีหลังจากปฏิสนธารกันแล้ว ผู้สัมภาษณ์ควรจะค่อย ๆ สร้างความรู้สึกเป็นกันเองด้วยการ
สนทนาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะทำการสัมภาษณ์ ควรจะถามตามลำดับจากง่ายไปหายาก ไม่ควรเร่งรัด
จนทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สบายใจที่จะตอบ ที่สำคัญการสัมภาษณ์ไม่ควรนานเกินกว่า ๓๐ นาทีและเมื่อจบการ
สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ควรขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์และลากลับ

การสัมภาษณ์ในการสมัครเข้าทำงาน

การทำงานของหน่วยงานหลาย ๆ แห่ง ทั้งของรัฐบาลและเอกชน ปัจจุบันส่วนใหญ่จะนิยมสอบข้อเขียน
และสอบสัมภาษณ์ด้วย เพื่อดูบุคลิกลักษณะท่าที ปฏิภาณไหวพริบ นิสัยใจคอ ฯลฯ ของผู้สมัคร ก่อนที่
จะรับเข้าทำงาน ซึ่งอาจพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

๑. ผู้สมัครเข้าทำงาน (ผู้ให้สัมภาษณ์)

๑.๑ ก่อนสัมภาษณ์ ควรจะพยายามศึกษาเรื่องราวของหน่วยงาน หรือองค์การบริษัท ที่
ไปสมัครงานไว้ พร้อมทั้งความรู้เรื่องตำแหน่งหน้าที่ที่ตนสมัครว่ามีขอบข่ายความรับผิดชอบอะไรบ้าง เรามี
ความสามารถและมีใจรักต่องานนี้เพียงไร หากเราได้เข้ามาทำเราจะทำอะไรได้บ้าง เตรียมเสื้อผ้าที่ดูเรียบร้อย
สุภาพ ประณีต ผมน้ำหวีเรียบร้อยไม่ปล่อยให้ยาวรุงรัง ร่างกายและเล็บมือเล็บเท้าสะอาด ถ้าเป็นหญิง
ควรสวมเสื้อ นุ่งกระโปรงให้เรียบร้อย ห้ามนุ่งกางเกงไปสัมภาษณ์ ถ้าเป็นชาย ควรสวมเสื้อเชิ้ต ผูกเนกไท
ให้เรียบร้อย พยายามเตรียมตัวไปสัมภาษณ์ตามเวลาที่นัดหมาย ถ้าให้ดีควรไปก่อนเวลาสักเล็กน้อย

๑.๒ เมื่อถูกเรียกตัวเข้าสัมภาษณ์ ควรจะเคารพประตู เมื่อได้รับอนุญาตจึงค่อยเดินเข้าไป
อย่างสุภาพ แล้วก็ยกมือไหว้กรรมการแต่ละท่านจนครบ (ห้ามไหว้กราดจากหัวแถวไปหาท้ายแถว) พร้อมกับ
กล่าวคำว่า “สวัสดีครับ (คะ)” เสร็จแล้วยืนรอนจนกว่าผู้สัมภาษณ์จะเชิญให้นั่งจึงค่อยนั่ง

๑.๓ ขณะสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์จะต้องตั้งใจตอบคำถามอย่างชัดถ้อยชัดคำ ด้วย
ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส โดยไม่พูดโอ้อวด ควรพูดแบบสุภาพแบบถ่อมตัว แต่ไม่ใช่ถ่อมตัวเกินไป จนดูเหมือนว่า
แสร้งทำ ต้องตอบคำถามด้วยปฏิภาณไหวพริบและมีเหตุผลไม่ประหม่าจนฟังคำถามไม่รู้เรื่อง แล้วขอให้ผู้
สัมภาษณ์ทบทวนปัญหาบ่อยครั้ง อาจทำให้กรรมการเบื่อหน่ายได้ ที่สำคัญเวลาผู้สัมภาษณ์กำลังพูด เราไม่ควร
ขัดหรือถามอะไร ยกเว้นเขาพูดจบแล้วเราอยากจะตอบหรือถามบ้าง ก็ไม่เป็นการเสียหายอะไร

๑.๔ จบการสัมภาษณ์ ผู้สมัครต้องไม่ลืมกล่าวคำขอบคุณแล้วทำความเคารพผู้สัมภาษณ์
ทุกคนอีกครั้ง ก่อนออกจากห้อง

๒. ผู้สัมภาษณ์

ส่วนมากผู้สัมภาษณ์บุคคลเข้าทำงานมักเป็นคณะกรรมการ อันประกอบด้วยประธานซึ่งเป็นผู้มีตำแหน่งสูงในหน่วยงานนั้น ส่วนกรรมการอื่น ๆ ก็ลดหลั่นกันไปเพื่อทำหน้าที่คัดเลือกบุคคลที่ดีมีความสามารถ ผู้สัมภาษณ์จึงควรมีหน้าที่และมีคุณธรรมดังต่อไปนี้

๒.๑ จัดห้องสัมภาษณ์ที่ไม่พลุกพล่าน มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับการสัมภาษณ์สบายพอควร

๒.๒ ผู้สัมภาษณ์ควรมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อไม่ให้ผู้รับการสัมภาษณ์ตื่นเต้นและขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีกิริยาเป็นมิตร ไม่ว่าจะเป็นที่ทาง น้ำเสียง คำพูด ฯลฯ เพื่อให้ผู้รับการสัมภาษณ์อบอุ่นใจ จะต้องไม่แสดงอาการดูหมิ่นหรือทำท่าเบื่อหน่าย ในกรณี ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบไม่ได้ ควรจะรักษามรรยาทในการสัมภาษณ์ให้ดีที่สุด

๒.๓ คำนึงถึงความสามารถของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเกณฑ์ โดยไม่คำนึงถึงรูปร่างหน้าตา ไม่ใช่เห็นสวยก็มีคะแนนพิเศษ เห็นหน้าตาซีริวก็ให้คะแนนน้อย เป็นต้น

๒.๔ มีเทคนิคในการสัมภาษณ์ โดยเริ่มจากเรื่องทั่ว ๆ ไปสักเล็กน้อย เพื่อไม่ให้ผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความประหม่า แล้วจึงค่อย ๆ วกเข้าคำถามที่ต้องการ เช่น ชื่ออะไร ทำงานหรือยัง หรืองานเดิมทำที่ไหน มีความถนัดหรือความสามารถทางใด เป็นต้น หลังจากนั้นอาจจะถามความรู้ทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่มาสมัคร เพื่อดูความตั้งใจและสนใจในการทำงานมากน้อยเพียงไร

๒.๕ มีใจเป็นธรรม ผู้สัมภาษณ์ควรตั้งคำถามแก่ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนให้อยู่ในระดับยากง่ายพอ ๆ กัน รวมทั้งเวลาที่สัมภาษณ์ก็ควรจะไม่แตกต่างกันมากนัก เพื่อทุกคนจะได้มีโอกาสรับการพิจารณาเข้าทำงานอย่างเป็นธรรมที่สุด เท่าที่จะเป็นไปได้

