

35 คำถามสัมภาษณ์งานเพื่อวัด soft skills ในตัวคุณ



Soft skills คือทักษะเฉพาะของบุคคลในด้านความสามารถทางอารมณ์และสังคม เช่น อุปนิสัย ทัศนคติ การสื่อสาร ความคิดสร้างสรรค์ การควบคุมอารมณ์ หรือความเข้าใจสถานการณ์ เป็นต้น ลักษณะสำคัญอย่างหนึ่งของ soft skills คือเป็นทักษะที่ต้องใช้เวลาบ่มเพาะนานกว่า hard skills หรือความรู้เชิงเทคนิค และเมื่อเปรียบเทียบกันแล้วการประเมิน soft skills สามารถทำได้ยากกว่า โดยมักจะต้องใช้เวลาสังเกตพฤติกรรมของคน ๆ นั้นอย่างต่อเนื่อง

การประเมิน soft skills ในระหว่างสัมภาษณ์งานจึงเป็นความท้าทายของทั้งผู้สัมภาษณ์ที่จะต้องดูผู้สมัครให้ออกในระยะเวลาอันสั้น และผู้สมัครเองก็ต้องพิสูจน์ให้ได้ว่าเรามีทักษะที่ดีพอผ่านการเล่าเรื่องเป็นหลัก

ทำไม soft skills ถึงเป็นทักษะสำคัญที่เราควรมี?

เพราะ soft skills จะทำให้เรามีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานขึ้นจากการมีความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน โดยในแต่ละตำแหน่งงานจะมี soft skills ที่สำคัญแตกต่างกันเล็กน้อย เราสามารถเช็คได้จากการอ่าน job description ให้ตีว่าองค์กรต้องการคนแบบไหน หรือจากประสบการณ์ทำงานของเราเองที่เราจะพอรู้ว่าตัวเองควรมีทักษะอะไรบ้าง

เทคนิคการตอบคำถามสัมภาษณ์ที่ต้องการวัด soft skills

การตอบคำถามสัมภาษณ์แบบ STAR เป็นเทคนิคที่องค์กรใหญ่หลายแห่งแนะนำให้ผู้สมัครใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการตอบคำถามที่ให้อีกตัวอย่างสถานการณ์ เพราะช่วยให้ผู้สัมภาษณ์เข้าใจเรื่องราวได้ง่าย ชัดเจน และฟังดูน่าเชื่อถือมากขึ้น ซึ่งการตอบคำถามแบบ STAR จะเป็นการเล่าเรื่องตั้งแต่การบอก background ของเรื่องไปจนถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ดังนี้

S – Situation สถานการณ์/ปัญหาในตอนนั้นเป็นอย่างไร

T – Task หน้าที่ของเราในตอนนั้นคืออะไร

A – Action เราลงมือทำอย่างไร

R – R ผลลัพธ์ที่ออกมาเป็นอย่างไร

เช่น

ผู้สัมภาษณ์: “ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ไม่เคยทำมาก่อน ให้ฟังหน่อย”

ผู้สมัคร:

(S – Situation) “ในช่วงที่ผมฝึกงานเป็น Marketing Assistant บริษัทอยู่ในช่วงของการเตรียม social media campaign ใหม่ที่กำลังจะ launch ในอีกไม่กี่สัปดาห์ แต่ยังขาด artwork ง่าย ๆ บางชิ้น”

(T – Task) “ผมเลยได้รับมอบหมายให้ออกแบบ artwork ซึ่งในตอนนั้นผมเองไม่ได้มีทักษะการใช้โปรแกรมออกแบบมากนัก”

(A – Action) “ผมตัดสินใจว่าผมจะลองหาข้อมูลและลงมือทำด้วยตัวเอง เริ่มตั้งแต่การศึกษากฎการออกแบบภายใต้ Brand Guideline โดยขอคำแนะนำจากพี่ที่เชี่ยวชาญ ในขณะเดียวกันผมก็ไปขอคำแนะนำจากเพื่อนให้ช่วยแนะนำโปรแกรมออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน รวมถึงไปรีเสิร์ชเทรนด์การออกแบบ artwork ว่าคนส่วนใหญ่ชอบสไตล์ไหนและแบบไหนที่น่าจะเหมาะกับงานของเราแล้วนำมาเป็น reference ส่วนในตอนที่ยังไม่มีไอเดียผมติดตรงไหน ผมจะเสิร์ช YouTube และทำตามทีละขั้นตอน”

(R – Result) “หลังจากที่ส่งงานให้หัวหน้าดูและปรับแก้ 2-3 ครั้ง สุดท้ายงานก็ถูกนำไปใช้จริงและได้รับ feedback ค่อนข้างดี นี่เลยเป็นหนึ่งเหตุการณ์ที่ทำให้ผมภูมิใจและทำให้ผมอยากพัฒนาตัวเองต่อไปเรื่อย ๆ ครับ”

มี soft skills อะไรบ้างที่ผู้สัมภาษณ์มักมองหาในตัวผู้สมัคร?

1. Communication skills ทักษะการสื่อสาร

การสื่อสารได้อย่างชัดเจนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ ผู้สมัครที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี เช่น รู้จักวิธีรับมือกับลูกค้าที่ไม่พอใจได้อย่างชาญฉลาด สามารถเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร หรือเก่งในการสื่อสารกับคนทั้งแบบสื่อสารต่อหน้าและสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ ย่อมเป็นที่ต้องการขององค์กรไม่ว่าองค์กรใดก็ตาม

ตัวอย่างคำถาม:

- ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณต้องสื่อสารในสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อความขัดแย้ง คุณมีวิธีสื่อสารอย่างไร?

- ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน/ลูกค้าที่คุยด้วยยาก คุณมีวิธีสื่อสารอย่างไร?

- ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณต้องอธิบายเรื่องยากให้เพื่อนร่วมงาน/ลูกค้าเข้าใจ คุณมีวิธีสื่อสารอย่างไร?

- คุณคิดว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลประสบความสำเร็จ?

2. Time management / Self-management ทักษะการจัดการเวลา / จัดการตนเอง

การทำงานได้เสร็จทันเวลาและจัดลำดับความสำคัญได้ เป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวังกับพนักงานทุกคน โดยเฉพาะองค์กรที่มีลักษณะเป็น fast-paced environment ที่เน้นความรวดเร็ว

ตัวอย่างคำถาม:

- ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณต้องทำงานภายใต้ deadline ที่กระชั้นชิด คุณมีวิธีจัดการอย่างไร?
- ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณจัดการเวลาได้ดีให้ฟังหน่อย
- คุณมีวิธีจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างไร?
- คุณมีวิธีจัดการกับความเครียดอย่างไร?
- คุณมีวิธี balance ระหว่างเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวอย่างไร?

3. Problem solving ทักษะการแก้ปัญหา

เมื่อปัญหาในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเรามีตำแหน่งที่สูงขึ้น ปัญหาที่เจอก็ยิ่งเยอะและซับซ้อนมากขึ้น ผู้สัมภาษณ์จึงต้องการแน่ใจว่าผู้สมัครจะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ เช่น วิเคราะห์ปัญหาได้ รู้วิธีการเก็บข้อมูลก่อนตัดสินใจ มีตรรกะที่ดี ตัดสินใจโดยคำนึงถึงธุรกิจ และได้เรียนรู้จากปัญหาที่เจอ เป็นต้น

ตัวอย่างคำถาม:

- ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณจำเป็นต้องแก้ปัญหาด้วยตัวเอง คุณมีวิธีรับมืออย่างไร และเลือกปรึกษาใคร?
- ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณต้องทำงานภายใต้แรงกดดันให้ฟังหน่อย
- ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณต้องรับมือกับลูกค้าที่ไม่พอใจให้ฟังหน่อย
- ลองเล่าสถานการณ์ล่าสุดที่คุณต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ฟังหน่อย

4. Adaptability / Open-mindedness / Growth mindset ทักษะการปรับตัว เปิดใจ และเชื่อมั่นในการพัฒนาตัวเอง

ทักษะการปรับตัว เปิดใจรับฟังความคิดเห็น ไม่กลัวการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ รวมถึงการล้มแล้วลุกได้ เป็นทักษะสำคัญอย่างแน่นอนในยุคที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เราสามารถทำให้ผู้สัมภาษณ์เห็นว่าเรามีทักษะเหล่านี้จากการแสดงทัศนคติที่ดี เช่น เรามองงานที่ท้าทายเป็นโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง มากกว่าการพยายามหลีกเลี่ยง เป็นต้น

ตัวอย่างคำถาม:

- ลองเล่าสถานการณ์ครั้งล่าสุดที่คุณทำงานพลาดหรือไม่เป็นไปตามแผน คุณมีหน้าที่อะไร และผลลัพธ์เป็นอย่างไร?
- ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ไม่เคยทำมาก่อนให้ฟังหน่อย

- ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณถูกขอให้ทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ของตัวเอง คุณมีวิธีรับมืออย่างไร?

- คุณคิดว่าอะไรคือความท้าทายที่สุดในการเริ่มงานในตำแหน่งใหม่?

- คุณอยากเรียนรู้จากการทำงานในตำแหน่งนี้หรือที่บริษัทนี้?

5. Emotional intelligence ความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์คือสิ่งสำคัญที่ทำให้เราเป็นคนน่าทำงานด้วย ความฉลาดทางอารมณ์สามารถแสดงออกได้ในหลายรูปแบบ เช่น การตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตัวเองและผู้อื่น มีแรงผลักดันในตัวเอง มีความเห็นอกเห็นใจ มีความสามารถในการควบคุมตัวเองได้ดี และมีทักษะการเข้าสังคม เป็นต้น

ตัวอย่างคำถาม:

- ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณมีความคิดเห็นต่างจากเพื่อนร่วมงานให้ฟังหน่อย

- ลองเล่าสิ่งที่คุณรู้สึกภูมิใจที่สุดในการทำงานที่ผ่านมาให้ฟังหน่อย

- ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณไม่ค่อยเห็นด้วยกับ feedback ที่ได้รับ คุณมีวิธีแสดงออกอย่างไร?

- คุณเคยมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าหรือไม่ แล้วคุณมีวิธีจัดการอย่างไร?

- คุณเคยรู้สึกว่าการให้ feedback กับคนอื่นเป็นเรื่องยากหรือไม่ และปกติแล้วคุณมีวิธีให้ feedback กับคนอื่นอย่างไร?

- คุณเคยรู้สึกโกรธในที่ทำงานหรือไม่ แล้วคุณมีวิธีจัดการอย่างไร?

6. Teamwork ทักษะการทำงานเป็นทีม

คำถามทักษะการทำงานเป็นทีมมักจะเป็นคำถามสำหรับผู้สมัครในระดับ junior ที่เน้นการทำงานให้สอดคล้องกับผู้อื่น มีจุดประสงค์เพื่อให้รู้สไตล์การทำงานว่าน่าจะเหมาะกับทีมที่จะเจอหรือไม่และดูว่าเคยผ่านประสบการณ์การทำงานเป็นทีมมานานแค่ไหน

ตัวอย่างคำถาม:

- ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณต้องทำงานเป็นทีมที่คุณไม่คุ้นเคย คุณมีวิธีการทำงานอย่างไร?

- ลองเล่าถึงโปรเจกต์ที่คุณประสบความสำเร็จในการทำงานให้ฟังหน่อย รวมถึงคุณทำหน้าที่อะไรในงานนั้น

- คุณชอบทำงานเป็นทีมหรือชอบทำงานคนเดียวมากกว่ากัน?

- หัวหน้า/เพื่อนร่วมงานแบบไหนที่คุณไม่อยากร่วมงานด้วย?

- คุณมีวิธีรับมืออย่างไรเมื่อต้องร่วมงานกับคนที่คุณไม่ชอบ?

7. Leadership ทักษะความเป็นผู้นำ

คำถามวัดทักษะความเป็นผู้นำมักจะเป็นคำถามสำหรับคนในตำแหน่งที่มีลูกน้อง ตั้งแต่หัวหน้าทีม หัวหน้าแผนก ไปจนถึง C-level โดยทักษะความเป็นผู้นำเกิดจากหลายทักษะประกอบกัน เช่น การคิดเชิงกลยุทธ์ การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ การตัดสินใจ การจัดการคน การพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง และจริยธรรมในการทำงาน เป็นต้น หนึ่งในเทคนิคการตอบคำถามที่แสดงความเป็นผู้นำที่ดีคือการเลือกตัวอย่างสถานการณ์ที่เราได้สร้าง impact ให้กับทีม องค์กร หรือตัวเอง มากที่สุด

ตัวอย่างคำถาม:

- ลองเล่าความสำเร็จล่าสุดจากการเป็นผู้นำทีมให้ฟังหน่อย
- ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่สะท้อนทักษะความเป็นผู้นำที่โดดเด่นของคุณให้ฟังหน่อย
- ลองยกตัวอย่างสถานการณ์ที่ยากต่อการตัดสินใจในฐานะหัวหน้างานให้ฟังหน่อย
- คุณมี leadership style แบบไหน?
- คุณคิดว่าอะไรคือสิ่งที่สำคัญที่สุดในการเป็นหัวหน้า?
- สมมติว่าคุณมีลูกน้องที่ทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐาน คุณจะมีวิธีกระตุ้นหรือแก้ปัญหาอย่างไร?

เราจะเห็นว่าคำถามวัด soft skills ส่วนใหญ่จะเป็นคำถามที่เราต้องอธิบายหรือยกตัวอย่าง ดังนั้นการเตรียมตัวจึงเป็นเรื่องสำคัญ ลองทบทวนประสบการณ์ที่ผ่านมาแล้วคิดเรื่องที่จะเล่าไว้ 1-2 สถานการณ์ต่อ 1 ทักษะที่น่าจะโดนประเมิน ส่วนถ้าเจอคำถามที่เราไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน ให้เราตอบโดยยกตัวอย่างว่าถ้าเราเจอสถานการณ์นั้นเราจะทำอะไร เชื่อว่าไม่ยากเกินความสามารถของทุกคนอย่างแน่นอน

ที่มา : <https://adecco.co.th/>