

คำถามสัมภาษณ์งานจากฝ่ายบุคคล และการเป็นผู้สัมภาษณ์ที่ดี

<https://th.hrnote.asia/recruit/190301-job-interview-question/>

2019.03.01

ถึงแม้ว่านายจ้างจะถือไฟเหนือกว่าผู้สมัครงานน้อย เพราะบริษัทมีสิทธิ์ตัดสินใจเลือกจ้างคนเข้าทำงาน แต่ในขณะเดียวกันผู้สมัครงานทุกคนต่างก็มีสิทธิ์ที่จะเลือกสิ่งที่ดีที่สุดให้กับตัวเองเหมือนกัน สิ่งที่ดีที่สุดนี้อาจไม่ใช่เรื่องเงินเพียงประเด็นเดียว แต่อาจหมายถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทัศนคติ หรือแม้แต่ภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย และภาพลักษณ์แรกที่จะสร้างความประทับใจได้ดีที่สุดก็คือการสัมภาษณ์งานนั่นเอง

หลายคนเลือกทำงานในบริษัทนั้นๆ เพราะประทับใจในทัศนคติแรกพบกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) แต่หลายคนกลับตรงกันข้ามเลือกปฏิเสธร่วมงานต่างๆ ที่ยังไม่ได้มีโอกาสแสดงความสามารถหรือทดลองทำงานจริงเลยก็เพียงเพราะทัศนคติแรกที่ได้รับจากฝ่าย HR นั้นเป็นไปในทางลบ หากค้นหาข้อมูลบนโลกออนไลน์บทความที่เกี่ยวกับเรื่องคำถามการสัมภาษณ์งานและแนะนำการตอบคำถามสำหรับผู้สมัครงานนั้นมีเกลื่อนกลาดเต็มไปหมด แต่กลับกันบทความที่แนะนำให้ฝ่าย HR เป็นผู้สัมภาษณ์ที่ดีและตั้งคำถามที่เหมาะสมนั้นแทบจะไม่มีเลย

ต้องยอมรับว่ายุคนี้เป็นยุคที่ทั้ง “ผู้สัมภาษณ์” และ “ผู้ถูกสัมภาษณ์” ต่างก็เป็นฝ่ายที่จะทดสอบจิตวิทยาไปจนถึงหยั่งเชิงทัศนคติซึ่งกันและกัน ไม่เพียงแต่ HR จะต้องการรู้จักกับผู้สมัครทุกคนให้ได้มากที่สุดแล้ว ผู้สมัครเองก็มักจะประเมิน “ความประทับใจแรก (First Impression)” ของบริษัทจากฝ่าย HR ด้วยเช่นกัน แน่นอนว่าประตูด่านแรกนี้เหมือนจะเป็นเรื่องเล็กน้อยๆ แต่สำคัญค่อนข้างมาก หลายบริษัทพลาดการได้คนดีคนเก่งมาร่วมงานก็เพราะฝ่าย HR สร้างความไม่ประทับใจตั้งแต่เริ่มต้น ขณะเดียวกันหากผู้สมัครไม่รู้กาลเทศะ หรือมีอีโก้จนเกินงาม ก็อาจทำให้ฝ่าย HR ปิดประตูบานแรกนี้เช่นกัน เรียกว่าง่ายๆ ว่าทั้งสองฝ่ายจะรู้ทันที่วาคึกกันหรือไม่

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) นั้นเปรียบเสมือนประตูบานแรกของบริษัท การสัมภาษณ์งาน (Job Interview) นั้นถือเป็นสนามประลองด่านแรกที่จะคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมที่สุดเข้ามาทำงาน การสัมภาษณ์งานนั้นเป็นโอกาสที่จะทำให้บริษัทได้ทำความรู้จักกับผู้ที่จะมาร่วมงานกันในอนาคต แน่นอนว่าฝ่าย HR ถือเป็นผู้สำคัญในกระบวนการแรกสุดนี้ นอกจากที่จะต้องเตรียมทัศนคติที่ดีเพื่อเปิดบทสนทนาหรือพูดคุยสื่อสารกับผู้สมัครงานแล้ว การเตรียมคำถามสำหรับผู้เข้าร่วมคัดเลือกนั้นก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะนอกเหนือจากจะเป็นการสอบถามข้อมูลเรื่องทักษะ ความสามารถ และการทำงานโดยตรงแล้ว การเตรียมคำถามในเชิงจิตวิทยาที่จะช่วยวิเคราะห์ทัศนคติไปจนถึงลักษณะนิสัยเบื้องต้นนั้นก็ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญไม่แพ้กัน

HR ที่มีข้อสงสัยหรือมีคำถามเกี่ยวกับประเด็นนี้

Q. จะแยกคนที่พูดตอนสัมภาษณ์เก่งกับคนที่ทำงานเก่งได้อย่างไรครับ

บางคนตอนสัมภาษณ์พูดเก่งมาก มีประสบการณ์ทำงานมาก่อน มี Passion ในการทำงาน นู่นนี่นั่น แต่พอทำงานจริงกลับไม่มีสักอย่างที่พูด ทำงานไม่ได้ตามที่พูดไว้ แล้วเราจะรู้ได้อย่างไรครับว่าคนไหนพูดเก่ง คนไหนทำงานเก่ง

A. ไม่มีวิธีไหนที่เราสามารถแยกคนที่พูดเก่งกับคนที่ทำงานเก่งด้วยการสัมภาษณ์ได้ 100% หรือครับ แต่สิ่งที่เราทำได้ที่ดีที่สุดคือลดความเสี่ยงด้วยคำถามที่ใช้ในการเลือกถาม Candidate หรือกำหนด Assignment ให้ Candidate ทำประกอบการสัมภาษณ์ด้วย Candidate หลายคนอาจจะอธิบายวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ในบริษัทเก่าที่เค้าวผ่านปัญหานั้นๆ มาแล้วได้ดี จุดนั้นเราดูวิธีคิดและตรรกะที่เค้าวใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ครับ ซึ่งถ้าผ่านสัมภาษณ์รอบแรก เราสามารถกำหนด assignment ให้ Candidate ทำโดยยกตัวอย่างปัญหาต่างๆที่เราเจอในบริษัทของเราเอง แล้วสร้างโจทย์ให้ Candidate ลองแก้ปัญหาดู

การแบ่งกลุ่มและประเภทของคำถาม

การสัมภาษณ์งานไม่ใช่แค่เรื่องของ การพูดคุย ถาม-ตอบ เท่านั้น บางคนอาจมองว่าเป็นเรื่องง่ายๆ แต่ความจริงแล้วไม่ใช่อย่างที่คิด การสัมภาษณ์งานที่ดีนั้นควรมีการวางแผน ลำดับขั้นตอน ไปจนถึงกลั่นกรองคำถามให้ดีที่สุด เพราะคำถามนี้เองที่จะบอกวัตถุประสงค์ว่าฝ่าย HR ต้องการประเมินผู้สมัครในเรื่องใด เราอาจลองแบ่งประเภทของกลุ่มคำถามดังต่อไปนี้ (ซึ่งอาจมีประโยชน์ในการลำดับขั้นตอนการสัมภาษณ์ด้วย) พร้อมตัวอย่างชุดคำถามที่จะสัมภาษณ์ และแนวทางการวิเคราะห์คำตอบที่ต้องการได้รับ

หมวดที่ 1 : สร้างความคุ้นเคยระหว่างกัน

การสนทนาเล็กๆ น้อยๆ นี่อาจดูว่าเป็นเรื่องไร้สาระหรือไม่จำเป็นเท่าไร แต่การสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ (หรืออาจกึ่งทางการ) นี้จะช่วยให้ทั้งผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ปรับตัวสร้างความคุ้นเคยกันได้ดี **คำถาม**ในกลุ่มนี้ควรเป็น **ปลายเปิด หรือเป็นคำถามส่วนบุคคลของผู้ถูกสัมภาษณ์** และไม่ควรเป็นคำถามที่สร้างความเครียดหรือความกดดัน ทั้งนี้เพื่อเปิดบทสนทนาให้มีบรรยากาศที่ดี และสร้างความราบรื่นในการสัมภาษณ์ต่อไป หากเริ่มต้นที่ดีการสัมภาษณ์ก็จะลื่นไหลไปเรื่อย ทำให้แต่ละฝ่ายต่างรู้จักกันได้ง่ายและมากขึ้น และสร้างความประทับใจได้ดีทีเดียว

+ ช่วยแนะนำตัวเองให้ทางเรารู้จักคุณหน่อย?

- ถึงแม้จะเป็นคำถามง่ายๆ ง่ายๆ ที่ใครๆ ก็ถามกัน แต่คำถามนี้กลับกลายเป็นการเริ่มต้นที่ดีที่ผู้ถูกสัมภาษณ์จะสามารถเล่าได้ และผู้สัมภาษณ์ก็อยากจะรู้จักกันเบื้องต้น ในขณะเดียวกันเราก็สามารถที่จะเช็คทัศนคติเบื้องต้น หรือทิศทางของการสนทนาจากการเริ่มต้นนี้ได้ และทำให้ฝ่าย HR รู้สึกราวๆ อยากจะรู้จักผู้สมัครคนนี้นักขึ้นหรือเปล่า ทั้งยังช่วยลดความประหม่าก่อนที่จะเริ่มคำถามต่อไปได้ด้วย

+ การเดินทางมายังบริษัทเป็นอย่างไรบ้าง สะดวกสบายหรือเปล่า

- คำถามนี้อาจเป็นเรื่องง่ายๆ ที่ดูเหมือนไม่มีอะไร แต่เราสามารถเห็นทัศนคติของการคิดและตอบได้เช่นกัน อย่างบางคนอาจจะอธิบายได้ละเอียดชัดเจน, บางคนอาจบ่นถึงปัญหาจราจร, บางคนอาจตอบเพียงสั้นๆ เพื่อรีบปิดบทสนทนา ขณะเดียวกันเราก็สามารถตรวจสอบวิธีการเดินทางมาทำงานของเขาได้ และคาดการณ์ได้ว่าหากได้ร่วมงานกัน การเดินทางและการเข้างานจะเป็นปัญหาหรือเปล่า

+ ที่ทำงานในฝันเป็นอย่างไร

- คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นนี้เราสามารถเห็นทัศนคติของผู้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการทำงานหรือองค์กรว่าสอดคล้องกันหรือไม่ หรือหากมองในแง่บวกฝ่ายบุคคลเองก็อาจเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาช่วยปรับการทำงานภายในออฟฟิศได้เช่นกัน

หมวดที่ 2 : เจาะลึกเรื่องการทำงาน / ทักษะ / ความสามารถ

ถามเรื่องทั่วไปจนทำความรู้จักเบื้องต้น และลดความประหม่าลงแล้ว ก็อาจเริ่มเข้าสู่เรื่องงาน เรื่องจริงจังมากขึ้น ตรงส่วนนี้เราจะใช้ตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงทัศนคติต่อการทำงานว่าตรงตาม Job Description ที่เราวางไว้หรือไม่ และจะสามารถทำงานของบริษัทได้หรือไม่ หรือทำงานร่วมกับพนักงานคนอื่นได้หรือไม่ ตรงนี้ฝ่าย HR เองต้องเตรียมคำถามให้รอบด้าน ครอบคลุม เพราะเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจริง

+ ทำไมถึงสนใจสมัครในตำแหน่งนี้

- แม้จะเป็นคำถามกว้างๆ แต่ก็คำถามที่จะตรวจสอบความตั้งใจของผู้สมัครงานได้เป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าจะมีความสามารถเก่งกาจสักแค่ไหน แต่หากคนคนนั้นไม่มีความตั้งใจในการทำงานนี้ ผลลัพธ์ย่อมออกมาไม่ดีแน่นอน ขณะเดียวกันฝ่าย HR ก็ถามเสริมได้ถึงทักษะอะไรของผู้สมัครที่เหมาะสมกับตำแหน่งนี้ รวมถึงจะทำงานในตำแหน่งนี้อย่างไร

+ อะไรในงานนี้ที่เป็นความท้าทายสำหรับคุณมากที่สุด และถ้าคุณเจอปัญหาจะมีวิธีการจัดการอย่างไร ?

- คำถามนี้เป็นคำถามเชิงตรวจสอบทักษะการทำงาน และทักษะในการแก้ปัญหาไปพร้อมๆ กัน ขณะเดียวกันก็สามารถเช็ค passion ของผู้สมัครได้เช่นกันด้วย และทำให้รู้ถึงทักษะในวิธีคิด การจัดการ รวมถึงการเผชิญกับความกดดันด้วย

+ คิดว่าประสบการณ์ที่ผ่านมามีส่วนช่วยหรือเป็นประโยชน์อะไรบ้างสำหรับงานในตำแหน่งนี้ ?

- คำถามนี้สามารถรู้ถึงวิธีการทำงานที่ผ่านมาในอดีต และการนำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้สมัครมาเป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้กับบริษัท รวมถึงทัศนคติในการทำงาน

หมวดที่ 3 : คำถามเชิงจิตวิทยาและการทดสอบทัศนคติ

คำถามช่วงนี้อาจไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง หรือบางทีก็อาจเป็นเรื่องของผู้ถูกสัมภาษณ์เอง แต่เป็นการแสดงความคิดเห็นตลอดจนทัศนคติในการทำงานเสียมากกว่า จุดนี้อาจจะเป็นช่วงเวลาที่ดีที่สุดที่ฝ่าย HR และผู้สมัครจะเชื่อว่าเรา “คลิก” กันจริงๆ หรือไม่

+ ข้อดีและข้อเสียของคุณคืออะไร ช่วยวิเคราะห์ให้เราฟังหน่อย ?

- นอกจากจะให้ผู้สมัครงานวิเคราะห์ตัวเองแล้ว ตรงนี้ฝ่าย HR ยังสามารถดูทักษะการวิเคราะห์ของคนคนนั้นได้ด้วย ในขณะเดียวกันทางฝ่าย HR ก็จะได้รู้ว่าผู้สมัครมีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร จะเป็นปัญหากับการทำงานได้มากน้อยเพียงไร และจะเป็นปัญหากับผู้ร่วมงานคนอื่นหรือไม่

+ ชอบการทำงานแบบเดี่ยว หรือแบบทีมมากกว่ากัน เพราะอะไร ?

- คำถามนี้ฝ่าย HR อาจจะแสดงความสนใจก่อนว่า อยากทราบทัศนคติมากกว่าอยากทดสอบจิตวิทยา เพราะหากอยากทดสอบจิตวิทยาแล้วสามารถเดาคำตอบได้ทั้งสองฝั่งแน่นอน ประโยชน์คือ HR อาจประเมินว่าเหมาะกับการทำงานตำแหน่งนั้นหรือไม่ หรือหากคุณสมบัติจริงสามารถเหมาะกับตำแหน่งอื่นมากกว่าได้หรือไม่ เพราะบางตำแหน่งก็ต้องการทักษะการทำงานเป็นทีมที่แข็งแกร่ง บางตำแหน่งการทำงานแบบคนเดียวอาจจะเหมาะสมและมีปสภ.กับงานกว่า

+ วางแผนอนาคตหรือทิศทางในการทำงานไว้อย่างไร?

- คำถามนี้เป็นคำถามที่ดีในการดูทัศนคติตลอดจนวิสัยทัศน์ของผู้สมัครงาน ซึ่งหากเห็นวิสัยทัศน์ระยะยาวที่ดี ก็อาจเป็นประโยชน์สำหรับบริษัทในระยะยาวได้ การมีวิสัยทัศน์ที่ดีก็อาจส่งผลให้เกิดการวางแผนตลอดจนการทำงานที่ดีได้ด้วยเช่นกัน

หมวดที่ 4 : การเจรจายละเอียดงาน

เป็นเรื่องความรับผิดชอบของฝ่าย HR โดยตรง เป็นคำถามเชิงเก็บข้อมูลที่เป็นปัจจัยสำคัญในการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดเข้ามาทำงานในแต่ละตำแหน่ง เป็นการถามไปตรงไปตรงมา เพราะมีผลต่อการจ้างงานตลอดจนทำข้อตกลงหรือสัญญาจ้างในอนาคต และเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้สมัครงานด้วย

+ เงินเดือนที่คาดหวังคืออะไร ?

- นอกจากจะให้ผู้สมัครประเมินค่าจ้างที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเองแล้ว ข้อมูลส่วนนี้ยังเป็นการเช็คความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย บางครั้งฝ่าย HR อาจมีเพดานงบประมาณจ้างอยู่แล้วในใจ การคัดเลือกคนที่เหมาะสมอาจต้องอยู่ภายใต้งบที่ถูกระบุไว้ หรือหากฝ่าย HR ไม่มีการตั้งเพดานงบประมาณจ้างสำหรับตำแหน่งนั้นๆ ไว้ แต่ให้ประเมินตามศักยภาพของแต่ละบุคคล ทางฝ่าย HR ก็สามารถรู้ขอบเขตของการนำเสนอเงินเดือนเพื่ออนุมัติได้ และสามารถเสนอความพึงพอใจให้กับผู้สมัครเพื่อให้มาร่วมงานกับบริษัทได้เช่นกัน

+ สะดวกเริ่มงานได้เมื่อไร หรือต้องบอกล่วงหน้านานแค่ไหน ?

- อีกหนึ่งคำถามพื้นฐานแต่มีความจำเป็นอย่างมาก เพราะเรารู้กำหนดการที่เป็นไปได้จากทั้งสองฝั่ง หากสัมภาษณ์ผู้ที่ยังทำงานอยู่บริษัทเดิม จะได้ทราบว่าเขาจะต้องบอกลาออกกับบริษัทเก่าเมื่อไร เพื่อเตรียมตัวทำงานกับบริษัทใหม่ได้ทัน และเป็นข้อมูลให้แผนกที่จะรับพนักงานใหม่นี้ได้เตรียมตัวในเรื่องต่างๆ ด้วย รวมถึงเป็นเกณฑ์กำหนดในการแจ้งผลการสัมภาษณ์งานให้กับผู้สมัครงานด้วย

ความจริงใจ ... สำคัญที่สุด

ยุคนี้สิ่งที่ทุกคนต้องการมากที่สุดก็คือ “ความจริงใจ” ดำรงการสัมภาษณ์หลายแหล่งมักแนะนำให้ตอบปัญหาแบบสวยหรู เชิงบวกที่ดู Over เกินจริง หรือทัศนคติสวยหรูที่ทำให้ได้งานแน่ๆ แต่กลับเสี่ยงที่จะแสดงทัศนคติที่แท้จริงของตนออกไป เวลาทำงานจริงแล้วหลายครั้งจึงมักเกิดปัญหา เกิดการลาออก และต้องเข้ากระบวนการรับสมัครงานใหม่ ยุคปัจจุบันฝ่ายทรัพยากรบุคคลก็เริ่มเอียนกับคำตอบโลกสวยที่เป็น Pattern เดียวกันหมด เพราะรู้ชัดเจนว่าอ่านและท่องจำมาเหมือนกันหมด นั่นทำให้ HR หลายบริษัทเริ่มมองคนที่ตอบคำถามลักษณะนี้เป็นแง่ลบ ไม่มีความคิดของตัวเอง และโกหกเพื่อให้ได้งาน อันที่จริงแล้วสิ่งที่ HR ต้องการฟังมากที่สุดก็คือ “ทัศนคติ” และ “ความจริงใจ” ที่เป็นตัวของตัวเอง ตรงไปตรงมา ตอบเชิงบวกได้ดี ในขณะที่อธิบายเชิงลบได้อย่างมีเหตุผล เพราะนั่นจะทำให้ฝ่าย HR ประเมินผู้สมัครได้ดีที่สุด และทำให้ไม่มีปัญหาตามมาเมื่อเริ่มทำงานจริง

คำถามไล่บี้ V.S. คำถามใจง่าย

มีฝ่าย HR ไม่น้อยที่ยังเชื่อว่าการทำตัวเหนือกว่าผู้สมัครงานเป็นการตัดไม้ข่มนาม หรือเป็นการทดสอบจิตวิทยาในการสัมภาษณ์อย่างหนึ่ง จริงอยู่ว่าไม่มีอะไรถูก ไม่มีอะไรผิด และบางตำแหน่งก็ต้องใช้ลักษณะการสัมภาษณ์แบบนี้เช่นกัน เพียงแต่ว่าฝ่าย HR เองต้องย้อนมองดูตัวเองว่ามีทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ด้วยวิธีนี้จริงหรือไม่ หรือแค่ต้องการวางท่า อวดตัว และแสดงอำนาจเพียงเท่านั้น ดังนั้น การถามคำถามแบบใช้อารมณ์ หรือไล่บี้อย่างไรเหตุสมควร นอกจากจะไม่สร้างความประทับใจต่อกันแล้ว ยังสร้างภาพลักษณ์ที่แย่ขององค์กรอีกด้วย แน่แน่นอนว่าอาจสูญเสียพนักงานที่มีความสามารถมาทำงานกับบริษัทได้เช่นกัน

ฝ่าย HR ที่ไม่พัฒนาตัวเอง หรือบริษัทที่ไม่ใส่ใจในแผนกทรัพยากรบุคคลอย่างจริงจัง อาจไม่ทำการบ้านในการสัมภาษณ์งานอะไรเลย นอกจากทักษะในการสนทนาแล้ว คำถามที่ทางฝ่าย HR สัมภาษณ์นั้นก็ยังสามารถสะท้อนทัศนคติและวิธีการทำงานของบริษัทได้เช่นกัน หรือบางครั้งการที่ถามคำถามใจง่ายก็อาจสร้างความรู้สึกรู้สึกที่แยหรือเบื่อหน่าย และอาจทำให้ผู้สมัครคนนั้นไม่อยากสนทนาต่อ หรืออยากมาร่วมงานกับบริษัทได้ ฝ่าย HR เองก็มักจะบอกว่าผู้สมัครควรทำการบ้านในการตอบคำถามมาให้ดี ดังนั้นฝ่าย HR เองก็ควรต้องใส่ใจทำการบ้านในการสัมภาษณ์มาให้ดีเช่นกัน ไม่เช่นนั้นความใจง่ายก็อาจทำให้บริษัทพลาดโอกาสดีๆ ไปได้

บทสรุป

การสัมภาษณ์งานคือประเด็นแรกที่จะสร้างความประทับใจให้บริษัท และฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ก็เป็นส่วนสำคัญของจุดแรกนี้ นอกจากกระบวนการในการพูดคุยตลอดจนการคัดเลือกจะเป็นสิ่งสำคัญแล้ว การตั้งคำถามที่ดีและเหมาะสมนั้นก็สำคัญไม่แพ้กัน เพราะนี่คือกุญแจสำคัญที่ HR จะใช้ไขความคิดในสมองของผู้สมัครงานได้เป็นอย่างดี และถ้าฝ่าย HR รู้จักผู้สัมภาษณ์ได้ดีเท่าไร ก็จะเป็นผลดีในการคัดเลือกคนที่เหมาะสมที่สุดได้เท่านั้น

ถึงแม้ว่านายจ้างจะถือไฟเหนือกว่าผู้สมัครงานน้อย เพราะบริษัทมีสิทธิ์ตัดสินใจเลือกจ้างคนเข้าทำงาน แต่ในขณะเดียวกันผู้สมัครงานทุกคนต่างก็มีสิทธิ์ที่จะเลือกสิ่งที่ดีที่สุดให้กับตัวเองเหมือนกัน สิ่งที่ดีที่สุดนี้อาจไม่ใช่เรื่องเงินเพียงประเด็นเดียว แต่อาจหมายถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทัศนคติ หรือแม้แต่ภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย และภาพลักษณ์แรกที่จะสร้างความประทับใจได้ดีที่สุดก็คือการสัมภาษณ์งานนั่นเอง

หลายคนเลือกทำงานในบริษัทนั้นๆ เพราะประทับใจในทัศนคติแรกพบกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) แต่หลายคนกลับตรงกันข้ามเลือกปฏิเสธร่วมงานต่างๆ ที่ยังไม่ได้มีโอกาสแสดงความสามารถหรือทดลองทำงานจริงเลยก็เพียงเพราะทัศนคติแรกที่ได้รับจากฝ่าย HR นั้นเป็นไปในทางลบ หากค้นหาข้อมูลบนโลกออนไลน์บทความที่เกี่ยวกับเรื่องคำถามการสัมภาษณ์งานและแนะนำการตอบคำถามสำหรับผู้สมัครงานนั้นมีเกลื่อนกลาดเต็มไปหมด แต่กลับกันบทความที่แนะนำให้ฝ่าย HR เป็นผู้สัมภาษณ์ที่ดีและตั้งคำถามที่เหมาะสมนั้นแทบจะไม่มีเลย