

ภาคผนวก ง

การตรวจสอบความถูกต้องของ Job Competency
ตำแหน่ง CSO 7

 Bangkok Bank ธนาคารกรุงเทพ	เลขที่
แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานในตำแหน่ง Customer Service Officer	
<p>เพื่อให้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามชุดนี้สามารถนำไปทำการวิเคราะห์ผลได้อย่างสมบูรณ์ ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านในการตอบคำถามตามเหตุการณ์หรือข้อมูลที่เกิดขึ้นจริง และตอบคำถามให้ครบถ้วนทุกข้อ โดยข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะถือเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน</p>	
ข้อคำถาม	
ข้อ 1.	การได้รับคำชมเชยจากลูกค้า 1.1. ท่านเคยได้รับคำชมจากลูกค้าที่ท่านให้บริการบ้างหรือไม่? <input type="radio"/> เคย (ตอบข้อ 1.2 ต่อ) <input type="radio"/> ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 2) 1.2. คำชมที่ท่านเคยได้รับจากลูกค้าเรื่องใดที่ทำให้ท่านรู้สึกภูมิใจมากที่สุด? _____ _____ _____ 1.3. เพราะอะไรจึงทำให้ท่านได้รับคำชมในเรื่องดังกล่าว? _____ _____ _____
ข้อ 2.	พฤติกรรมของลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงานที่ท่านไม่ชอบ 2.1. โปรดเล่าถึงพฤติกรรมของลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงานที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่ชอบมากที่สุด _____ _____ _____ 2.2. เมื่อประสบกับเหตุการณ์ดังกล่าว ท่านมีปฏิกิริยาต่อลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานผู้นั้นอย่างไร? _____ _____ _____
ข้อ 3.	ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน 3.1. ท่านเคยมีปัญหาคัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานบ้างหรือไม่? <input type="radio"/> เคย (ตอบข้อ 3.2 ต่อ) <input type="radio"/> ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 4) 3.2. ถ้าเคย ปัญหาความขัดแย้งระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานที่รุนแรงมากที่สุดเป็นเรื่องใด? _____ _____ _____ 3.3. ท่านมีวิธีการจัดการกับปัญหาดังกล่าวอย่างไร? _____ _____ _____

ข้อคำถาม	
ข้อ 4.	<p>การแก้ไขปัญหากับลูกค้า</p> <p>4.1. ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่ท่านไม่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>4.2. เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ท่านไม่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ดังกล่าว ท่านมีวิธีดำเนินการกับเหตุการณ์นั้นอย่างไร?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>4.3. ผลที่ได้รับจากวิธีดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาลูกค้าดังกล่าวของท่าน เป็นอย่างไรบ้าง?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
ข้อ 5.	<p>การจัดการกับความเครียด</p> <p>5.1. โปรดเล่าถึงเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านเกิดความเครียดมากที่สุดเท่าที่ท่านเคยประสบมา</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>5.2. ท่านมีวิธีจัดการกับความเครียดที่ท่านได้รับจากเหตุการณ์ดังกล่าวอย่างไรบ้าง?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
ข้อ 6.	<p>ความผิดพลาดในการทำงาน</p> <p>6.1. ความผิดพลาดในการทำงานของท่านที่เคยเกิดขึ้น เรื่องใดที่ท่านถือว่าเป็นความผิดพลาดที่ร้ายแรงที่สุด?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>6.2. ความผิดพลาดดังกล่าว เกิดจากสาเหตุใด?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>6.3. สำหรับเหตุการณ์ที่เป็นความผิดพลาดดังกล่าว ท่านทราบได้อย่างไร หรือมีสัญญาณใดที่ทำให้ท่านทราบว่าได้เกิดความผิดพลาดขึ้นกับการทำงานของท่านแล้ว?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

ข้อคำถาม	
ข้อ 7.	<p>ปัญหาในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น</p> <p>7.1 ปัญหาที่ท่านเคยพบในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น เรื่องใดที่ท่านถือว่าเป็นปัญหาที่มีความยุ่งยากมากที่สุด?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>7.2 ปัญหาดังกล่าว เกิดขึ้นจากสาเหตุใด?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>7.3 ท่านมีวิธีการจัดการกับปัญหาดังกล่าวอย่างไร?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

ตารางสรุปกลุ่มคำตอบ และผลประเมินระดับความสามารถจาก Expert Panels

ตารางสรุปประเด็นคำตอบเพื่อใช้กรรมการประเมิน ๕ คณะ - จิตสำนึก ในการให้บริการ (Service Mind)

จิตสำนึก ในการ ให้บริการ (Service Mind)								
ข้อคำถาม	พฤติกรรมที่มุ่งหวัง	รูปแบบของคำตอบ						
		แบบที่ 1	แบบที่ 2	แบบที่ 3	แบบที่ 4	แบบที่ 5	แบบที่ 6	แบบที่ 7
1 การได้รับคำชมเชยจากลูกค้า 1.1 ท่านเคยได้รับคำชมจากลูกค้าที่ท่านให้บริการบ้างหรือไม่? 1.2 คำชมที่ท่านเคยได้รับจากลูกค้าเรื่องใดที่ท่านรู้สึกภูมิใจมากที่สุด? 1.3 เพราะอะไรจึงทำให้ท่านได้รับคำชมในเรื่องดังกล่าว?	มีใจรักในการบริการ และมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ	ดูแล และให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างดี โดยลักษณะคำตอบแสดงถึงความทุ่มเท และความตั้งใจในการให้บริการที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน รวมทั้งใจภายในรวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีในงาน (ยกตัวอย่างคำตอบ เช่น ทำงานด้วยใจ เห็นว่าธุระของลูกค้าคือธุระของเรา หรือ เราต้องพยายามแก้ไข้ปัญหา ให้กับลูกค้าอย่างเต็มที่)	มีความเป็นกันเองกับลูกค้า การพูดจา กิริยาที่สุภาพ และรอยยิ้มที่มีต่อลูกค้า ลักษณะคำตอบแสดงถึงความพยายามในการที่จะเข้าถึงลูกค้า โดยการให้ความเป็นมิตรกับลูกค้า และการบริการที่เป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ	การให้บริการที่ดี มีความรวดเร็ว (คำตอบแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการพยายามฝึกฝน จนเกิดความชำนาญในงาน เช่น เวลาทำงานต้องตั้งใจ ทุ่มเท และพยายามให้บริการด้วยความรวดเร็ว เพราะมีลูกค้ารอใช้บริการอีกจำนวนมาก หรือต้องเรียนรู้และฝึกฝนตัวเองให้เกิดความชำนาญ จะได้บริการได้เร็วขึ้น)	การให้บริการที่ดี และใส่ใจกับการให้บริการลูกค้า ลักษณะคำตอบแสดงถึงความทุ่มเท ใจ และให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก (ยกตัวอย่างคำตอบ เช่น "มีลูกค้ารอรับบริการจำนวนมาก จึงทานข้าวกลางวันแค่ 15 นาที และรีบกลับมาให้บริการลูกค้าต่อ)	การให้คำปรึกษา และการรักษามผลประโยชน์ให้กับลูกค้า ลักษณะคำตอบแสดงให้เห็นถึงความรู้ และความเข้าใจในสินค้าและบริการของธนาคาร ให้ความสำคัญต่อลูกค้า โดยการพยายามให้คำปรึกษาที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า รวมทั้งให้ความสำคัญในการรักษามผลประโยชน์ให้กับลูกค้า (ยกตัวอย่างคำตอบ เช่น แนะนำผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์และดีต่อลูกค้า ซึ่งลูกค้าไม่เคยทราบมาก่อน)	ไม่เคยได้รับคำชม หรือเป็นคำชมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (ยกตัวอย่างคำตอบ เช่น หน้าเด็กขงเลย)	
		ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 1	-
4 การแก้ไข้ปัญหาให้กับลูกค้า 4.1 ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่ท่านไม่สามารถแก้ไข้ปัญหาของลูกค้าได้ 4.2 เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ท่านไม่สามารถแก้ไข้ปัญหาของลูกค้าได้ดังกล่าว ท่านมีวิธีดำเนินการกับเหตุการณ์นั้นอย่างไร? 4.3 ผลที่ได้รับจากวิธีดำเนินการเพื่อแก้ไข้ปัญหาของลูกค้าดังกล่าวของท่าน เป็นอย่างไรบ้าง?	มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า และควบคุมรักษาความน่าเชื่อถืออย่างเหมาะสม เมื่อให้บริการแก่ลูกค้าในทุกสถานการณ์	ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของลูกค้านเอง ซึ่งไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคาร โดยพยายามอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ และไม่เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อธนาคาร รวมทั้งนำข้อผิดพลาดที่เคยเกิดกับลูกค้าคนอื่นในอดีตมาเป็นข้อแนะนำสอนแก่ลูกค้ายี่งๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในลักษณะเดียวกันขึ้นอีก	มีกรกล่าวขอโทษเมื่อลูกค้าขอใช้บริการที่ขัดต่อระเบียบธนาคาร และอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงเหตุผลและความจำเป็น โดยพยายามหาทางออก และแนะนำวิธีแก้ไข้ปัญหาวิธีอื่นแก่ลูกค้า โดยไม่คิดว่าอยู่นอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบของตน	ไม่สามารถแก้ปัญหาทำให้ลูกค้าไม่พอใจ และมาวิวยายต่อว่าที่หน้าเคาน์เตอร์บริการได้ด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นปัญหาใหญ่ แต่แจ้งลูกค้าว่าทางธนาคารจะตรวจสอบ และช่วยแก้้ปัญหาให้ และเชิญลูกค้าไปคุยกับผู้จัดการในห้อง เพื่อไม่ให้กระทบการให้บริการกับลูกค้ายี่งๆ	ไม่สามารถแก้ปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ และมาวิวยายต่อว่าที่หน้าเคาน์เตอร์บริการได้ด้วยตนเอง เช่น ลูกค้าไม่เข้าใจ ระเบียบปฏิบัติของธนาคาร ยกตัวอย่างการโอนเงินต่างสาขาซึ่งลูกค้าต้องชำระค่าธรรมเนียมพยายามชี้แจงอธิบายแล้วแต่ไม่สามารถคุมสถานการณ์ได้ ต้องให้พนักงานที่อาวุโสกว่า หรือผู้จัดการมาคุยกับลูกค้าแทน	ลูกค้ามาทำบริการในเรื่องที่เป็นบริการใหม่ของทางธนาคาร ซึ่งตัวพนักงานเองยังไม่เคยทดลองทำรายการ จึงไม่สามารถให้บริการกับลูกค้าได้ จึงต้องไปขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หรือ หัวหน้างาน	ปัญหาที่เกิดจากตัวลูกค้าเองที่ท่านให้ไม่สามารถให้บริการได้ หรือลูกค้าจะขอใช้บริการที่ขัดต่อระเบียบของธนาคาร เช่น นำเอกสารมาไม่ครบ โดยพนักงานมีการอธิบายชี้แจงเหตุผลความจำเป็นที่ไม่สามารถให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการได้ และแนะนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้งเมื่อมีเอกสารพร้อม	
		ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 3	-

ตารางสรุปประเด็นสำคัญเพื่อใช้กรรมการประเมินให้คะแนน - ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)

ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)									
ข้อคำถาม	พฤติกรรมที่มุ่งหวัง	รูปแบบของคำตอบ							
		แบบที่ 1	แบบที่ 2	แบบที่ 3	แบบที่ 4	แบบที่ 5	แบบที่ 6	แบบที่ 7	
6 ความผิดพลาดในการทำงาน	รู้ และเข้าใจถึงประเด็นที่ต้องตรวจสอบของงานในความรับผิดชอบ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากความผิดพลาด	ความผิดพลาดที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ธนาคารกำหนดกับลูกค้าที่รู้จักคุ้นเคยกัน เช่น รับเงินจากลูกค้าประจำ และทำการรายการให้โดยไม่ได้ตรวจนับก่อน ปรากฏว่าเงินไม่ครบ	ความผิดพลาดในเรื่องของเงินไม่ตรงบัญชี หลังจากการตรวจสอบในตอนสิ้นวัน เนื่องจาก การให้บริการในช่วงที่มีปริมาณลูกค้าหนาแน่น	ความผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการลูกค้า หรือความผิดพลาดเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีที่ไม่รุนแรง และไม่มีผลกระทบต่อลูกค้า เช่น ส้มเก็บเงินค่าธรรมเนียมจากลูกค้า หรือ ให้ใบถอนเงินไปกับลูกค้า	ความผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการลูกค้า หรือความผิดพลาดเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในกรณีที่ไม่รุนแรง เช่น โอนเงินให้ลูกค้าสลับบัญชี หรือ ยกเลิกบัตรเอทีเอ็มให้ลูกค้าผิดบัญชี	ความผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการลูกค้า หรือความผิดพลาดเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในกรณีที่ไม่รุนแรง เช่น โอนเงินเข้าให้ลูกค้าผิดบัญชี หรือ มีธนบัตรที่ไม่ถูกประเภทรวมอยู่ในแพคเกจ เช่น ธนบัตร 500 บาทรวมอยู่ในแพคเกจ 1,000 บาท หรือ ตัดเช็คลงวันที่ล่วงหน้าของลูกค้าผิด	ความผิดพลาดที่เกิดจากการขาดความรู้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และทำการเสนอขายผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า โดยให้ข้อมูลลูกค้าผิดพลาด ขาดความชัดเจน ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจทางธนาคารอย่างรุนแรง และคิดว่าทางธนาคารหลอกลวงลูกค้า		
		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับ 1		
6.2 ความผิดพลาดดังกล่าว เกิดจากสาเหตุใด?	สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรืองานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐานที่กำหนด และสามารถค้นพบข้อผิดพลาดของข้อมูล หรือผลงานที่ปฏิบัติได้ด้วยตนเอง	รับรู้ว่าตัวเองทำงานผิดพลาดหลังจากที่ลูกค้าโทรมาต่อว่า หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโทรมาแจ้ง เช่น โอนเงินให้ลูกค้าผิดบัญชี	รับรู้ว่าตัวเองทำงานผิดพลาดหลังจากที่ได้ทำการตรวจสอบด้วยตนเอง และสามารถทบทวนได้ว่าเกิดความผิดพลาดขึ้นกับลูกค้ารายใด และทำการแก้ไขข้อผิดพลาดได้ด้วยตนเอง	รับรู้ว่าตัวเองทำงานผิดพลาดหลังจากที่ได้ทำการตรวจสอบด้วยตนเอง แต่ไม่สามารถทบทวนได้ว่าเกิดความผิดพลาดขึ้นกับลูกค้ารายใด					
6.3 สำหรับเหตุการณ์ที่เป็นความผิดพลาดดังกล่าว ท่านทราบได้อย่างไร หรือมีสัญญาณใดที่ทำให้ท่านทราบว่าได้เกิดความผิดพลาดขึ้นกับการทำงานของท่านแล้ว?		ระดับ 1	ระดับ 3	ระดับ 2					

ตารางสรุปประเด็นสำคัญเพื่อใช้กิจกรรมการประเมิน ใจคะแนน - มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)

มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)									
ข้อคำถาม	พฤติกรรมที่มุ่งหวัง	รูปแบบของคำตอบ							
		แบบที่ 1	แบบที่ 2	แบบที่ 3	แบบที่ 4	แบบที่ 5	แบบที่ 6	แบบที่ 7	
3. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	สามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในทีม	ยังไม่เคยมีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกับทุกคนได้ โดยไม่มีปัญหา เพราะมีความพยายามที่จะปรับตัวเข้ากับทุกคน	ความขัดแย้งที่เกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน การแก้ไขข้อขัดแย้งโดยมีการประชุมพูดคุยกัน เพื่อช่วยกันหาทางแก้ไขปัญหา และมีการแบ่งการทำงานให้เป็นระบบมากขึ้น	ความขัดแย้งในเรื่องที่ต่อทำงาน นอกเหนือจากงานในตำแหน่งที่ตนเองรับผิดชอบ โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งอาวุโสกว่าหรือหัวหน้างานมักเ้างานของในส่วที่เป็นความรับผิดชอบของตนมามอบหมายให้ทำแทนโดยการแก้ไขจะเป็นไปในลักษณะของการประนีประนอม เช่น งานไหนที่สามารถทำได้ก็จะทำให้ แต่ถ้างานไหนที่เกินความสามารถของตนเองจริงๆจะขอให้เจ้าของงานทำเอง	ความขัดแย้งเกี่ยวกับเรื่องผลประโยชน์ เช่น จำนวนโบนัสที่ได้รับรู้สึกว่าไม่ยุติธรรม การแย่งผลงานกัน ในระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือ การดองแบ่งผลงานให้กับพนักงานใหม่ การจัดการกับปัญหาจะใช้วิธีการพูดคุยกันเพื่อให้ได้ข้อสรุป เช่น สอบถามเหตุผล และขอคำชี้แจงจากผู้จัดการ / บอกกับพนักงานใหม่ให้พยายามทำงานให้มากขึ้น	ความขัดแย้งที่เกิดจากการแสดงพฤติกรรมการใช้อารมณ์ ที่ไม่สุภาพ กับเพื่อนร่วมงาน โดยแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นด้วยการขอโทษในสิ่งที่ตัวเองทำผิด เช่น ไม่พอใจเพื่อนร่วมงาน จึงกระแทกเพิ่มใส่โต๊ะเสียตั้ง			
3.1 ปัญหาความขัดแย้งระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานที่รุนแรงมากที่สุดเป็นเรื่องใด?									
3.2 ท่านมีวิธีการจัดการกับปัญหาดังกล่าวอย่างไร?									
		ระดับ 5	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 2	ระดับ 1			
7. ปัญหาในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	สามารถควบคุมอารมณ์และการแสดงออกเมื่อเผชิญปัญหาในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น เรื่องใดที่ท่านถือว่าเป็นปัญหาที่มีความยุ่งยากมากที่สุด?	ปัญหาในการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงาน ในเรื่องของการทำงานร่วมกัน โดยมีการประชุมหารือหรือพูดคุยตกลงกันในวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดข้อขัดแย้งขึ้น เช่น การแบ่งงานที่ไม่ชัดเจน หรือการไม่ให้ความร่วมมือกับงานในส่วนรวม	ปัญหาในการติดต่อประสานงานที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานเดียวกัน โดยมีสาเหตุจากเรื่องของการวางอารมณ์ และวุฒิภาวะ เช่น ปัญหาที่เกิดจากความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน โดยเฉพาะคนรุ่นเก่ากับคนรุ่นใหม่ การพรรคแบ่งพวกของพนักงานภายในสาขาเดียวกัน	ปัญหาในการติดต่อประสานงานที่เกิดจากการขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำให้สิ่งที่เป็นสาเหตุของปัญหาเป็นเพียงเรื่องเล็กๆ น้อยๆที่ไม่ควรทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อประสานงาน เช่น การไม่รู้จักหน่วยงาน หรือบุคคลที่ติดต่อด้วย	ปัญหาในการติดต่อประสานงานที่เกิดจากการขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำให้สาเหตุของปัญหาติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี ทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ทำให้การทำงานเกิดปัญหา และข้อผิดพลาด	ปัญหาในการติดต่อประสานงานที่เกิดจากการขาดความรู้และประสบการณ์ แต่สามารถใช้ความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นเพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหา เช่น ไม่ทราบหน่วยงานหรือบุคคลที่ติดต่อขอข้อมูล แต่สามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์มากกว่าขอคำแนะนำจากหัวหน้างาน หรือขอความรู้จากบุคคลภายนอกหน่วยงานที่เป็นผู้ที่รู้ในเรื่องนั้นๆ ได้ด้วยตัวเอง	ปัญหาในการติดต่อประสานงานที่เกิดจากการขาดความรู้และประสบการณ์ แต่สามารถใช้ความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลภายในหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยแก้ไขปัญหานั้นๆ เช่น การทำงานงานที่ล่าช้าของหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานด้วย แต่โทรไปคุยกับบุคคลที่รู้จักคุ้นเคยกันเพื่อขอให้ช่วยเร่งงานขึ้นที่อาจจะเกิดปัญหากระทบกับลูกค้าให้ก่อน	ปัญหาในการติดต่อประสานงานที่เกิดจากหน่วยงานที่ติดต่อด้วย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อลูกค้า แต่สามารถใช้ความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลภายในหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยแก้ไขปัญหานั้นๆ เช่น การทำงานงานที่ล่าช้าของหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานด้วย แต่โทรไปคุยกับบุคคลที่รู้จักคุ้นเคยกันเพื่อขอให้ช่วยเร่งงานขึ้นที่อาจจะเกิดปัญหากระทบกับลูกค้าให้ก่อน	
7.1 ปัญหาที่ท่านเคยพบในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น เรื่องใดที่ท่านถือว่าเป็นปัญหาที่มีความยุ่งยากมากที่สุด?									
7.2 ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นจากสาเหตุใด?									
7.3 ท่านมีวิธีการจัดการกับปัญหาดังกล่าวอย่างไร?									
		ระดับ 3	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 2	ระดับ 4	ระดับ 5		

ตารางสรุปประเด็นคำถามเพื่อใช้กรรมการประเมิน ๕ คะแนน - การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ (Personality and Emotion Control)

การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ (Personality and Emotion Control)								
ข้อคำถาม	พฤติกรรมที่มุ่งหวัง	รูปแบบของคำตอบ						
		แบบที่ 1	แบบที่ 2	แบบที่ 3	แบบที่ 4	แบบที่ 5	แบบที่ 6	แบบที่ 7
2 พฤติกรรมของลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงานที่ท่านไม่ชอบ	สามารถรับฟังและยอมรับในคำติชมของลูกค้า หรือสมาชิกในทีมได้เสมอ	ลูกค้าใช้อารมณ์ไว้วาย ไม่ฟังเหตุผล แสดงกิริยาที่ไม่สุภาพ ปฏิกริยาที่มีต่อลูกค้าคือตั้งใจรับฟังปัญหา และขอโทษลูกค้า	เพื่อนร่วมงานที่ให้บริการลูกค้าไม่ดี ไม่เต็มใจให้บริการ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่เอาใจใส่ลูกค้าเอาเวลาส่วนไปทำเรื่องส่วนตัว ไม่ช่วยงานส่วนรวม ไม่แสดงปฏิกริยาอะไร โดยพยายามคิดในแง่บวกว่าเขาอาจมีเหตุผลความจำเป็น และใครทำงานมากก็จะเก่งมากขึ้น	เพื่อนร่วมงานที่ชอบพูดจากระทบกระทั่ง เสียตลิ่งเมื่อเราได้รับคำชมเชยหรือได้โอกาสที่ดีในการทำงาน ปฏิกริยาคือไม่ตอบโต้ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา ขัดแย้งกันขึ้น และพยายามเข้าใจถึงลักษณะอุปนิสัย และพฤติกรรม แสดงออกของเพื่อนๆ ในสาขา	ลูกค้าที่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ไม่ฟังเหตุผล ปฏิกริยาคือพยายามอธิบายเหตุผล และให้คุยกับผู้จัดการสาขา	ลูกค้าที่เอาแต่ใจ พูดจาไม่ดีกับพนักงาน ปฏิกริยาที่มีต่อลูกค้าคือให้บริการตามหน้าที่ อย่างสุภาพ แต่ไม่ให้ความเป็นกันเอง หรือรับฟังปัญหาเพียงอย่างเดียวโดยไม่พูดอะไร เพราะคิดว่าคุยยังไม่รู้เรื่อง	ลูกค้าที่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ไม่ฟังเหตุผล ชอบไว้วาย ปฏิกริยาที่มีต่อลูกค้าคือแอบต่อด้าน หรือเกลียดในใจ บางครั้งก็พูดตอบกลับตรงๆ เพื่อชี้แจงในสิ่งที่ถูกต้อง	เพื่อนร่วมงานที่มีพฤติกรรมน่ารังเกียจ เช่น ไม่เอาใจใส่ลูกค้า ปล่อยลูกค้ารอ ชอบโยนงาน ชอบใช้ชื่อเสียง และพูดประชดประชัน โดยปฏิกริยาที่แสดงตอบกลับไปอาจนำไปสู่การขัดแย้ง เช่น มองด้วยสายตาอำหามิ ไม่พูดคุยด้วย ไม่รับฟังคำพูดบางอย่างหรือพูดตอบโต้กลับไปถึงตัวเองไม่ผิด
	2.1 โปรดเล่าถึงพฤติกรรมของลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงานที่ท่านทำให้ท่านรู้สึกไม่ชอบมากที่สุด	ควบคุมอารมณ์ตนเองได้เป็นอย่างดี เมื่อพบปัญหา หรือข้อขัดแย้งกับลูกค้า หรือ						
	2.2 เมื่อประสบกับเหตุการณ์ดังกล่าว ท่านมีปฏิกริยาต่อลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน ผู้ใดอย่างไร?	เพื่อนร่วมงาน						
		ระดับ 5	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 2	ระดับ 1
5 การจัดการกับความเครียด	ความสามารถในการเผชิญกับ ความเครียด และมีวิธีในการบริหาร ความเครียดที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่างเหมาะสม	ความเครียดที่เกิดเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ ทำอยู่ในปัจจุบัน วิธีจัดการกับความเครียดคือทำใจให้ยอมรับคิดในทางบวกกับสิ่งที่พบ/พยายามเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของตัวเองให้สูงขึ้น	ความเครียดที่เกิดเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าที่ไม่สามารถแก้ไขให้ได้ เช่น ลูกค้าอุกบุคลิกในครอบครัวปลอมลายเซ็น และขโมยสมุดคู่ฝากมาก่อนเงิน วิธีจัดการกับความเครียดคือพยายามปล่อยวาง	ความเครียดเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว หรือสิ่งที่เกิดจากความรู้สึกส่วนตัว เช่น เครียดในเรื่องของการจัดลำดับคิวลูกค้า เพราะไม่ชอบการที่ตัวเองต้องให้กับลูกค้าสำคัญก่อน หรือถูกหัวหน้าตำหนิเรื่องเรียนต่อปริญญาโท วิธีจัดการกับความเครียดคือพยายามไม่คิดมาก	ความเครียดที่เกิดจากความผิดพลาดในการ ทำงาน การจัดการกับความเครียดคือคิดว่า เป็นบทเรียน และตั้งใจทำงานมากขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดอีก	ความเครียดที่เกิดจากการคิดว่าตัวเองเสียผลประโยชน์ หรือไม่ได้ได้รับความยุติธรรมจากการทำงาน เช่น เรื่องของผลประโยชน์ การปฏิบัติงานที่คิดว่าตัวเองไม่ได้รับความยุติธรรม ไม่รู้จักการบริหารจัดการกับความเครียดของตนเองทำให้รู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน		
	5.1 โปรดเล่าถึงเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านเกิดความเครียดมากที่สุดเท่าที่ท่านเคยประสบมา							
	5.2 ท่านมีวิธีจัดการกับความเครียดที่ท่านได้รับจากเหตุการณ์ดังกล่าวอย่างไรบ้าง?							
		ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 1		

ผลคะแนนจากแบบทดสอบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของ Job Competency
พนักงาน CSO 7 กลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีมากขึ้นไป (A - A⁺)

	การมุ่งเน้นที่ลูกค้า			ความละเอียดรอบคอบ		รวม	มนุษยสัมพันธ์			การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ		
	ข้อ 1.	ข้อ 4.	รวม	ข้อ 6.1	ข้อ 6.2		ข้อ 3.	ข้อ 7.	รวม	ข้อ 2.	ข้อ 5.	รวม
A1	10	10	20	0	0	0	5	2.5	7.5	10	7.5	17.5
A2	7.5	5	12.5	5	5	10	10	10	20	7.5	7.5	15
A3	10	7.5	17.5	5	5	10	10	7.5	17.5	7.5	5	12.5
A4	10	10	20	5	0	5	10	7.5	17.5	10	7.5	17.5
A5	10	10	20	5	5	10	7.5	5	12.5	7.5	7.5	15
A6	10	5	15	5	2.5	7.5	10	5	15	5	7.5	12.5
A7	7.5	5	12.5	5	5	10	5	7.5	12.5	10	7.5	17.5
A8	10	10	20	5	2.5	7.5	10	5	15	7.5	5	12.5
A9	10	10	20	0	5	5	7.5	7.5	15	10	7.5	17.5
A10	10	7.5	17.5	5	5	10	10	7.5	17.5	7.5	2.5	10
A11	10	10	20	5	5	10	5	5	10	5	7.5	12.5
A12	10	10	20	5	2.5	7.5	7.5	0	7.5	10	7.5	17.5
A13	10	10	20	0	5	5	7.5	7.5	15	10	7.5	17.5
A14	10	7.5	17.5	5	5	10	10	7.5	17.5	7.5	2.5	10
A15	10	10	20	2.5	5	7.5	10	5	15	7.5	7.5	15
A16	5	7.5	12.5	2.5	0	2.5	10	7.5	17.5	5	2.5	7.5
A17	7.5	7.5	15	5	5	10	10	10	20	7.5	7.5	15
A18	10	5	15	2.5	0	2.5	10	7.5	17.5	5	7.5	12.5
A19	10	7.5	17.5	5	5	10	7.5	7.5	15	10	7.5	17.5
A20	10	7.5	17.5	5	5	10	2.5	10	12.5	10	7.5	17.5
A21	10	10	20	5	5	10	10	2.5	12.5	10	7.5	17.5
A22	7.5	10	17.5	5	2.5	7.5	7.5	7.5	15	10	2.5	12.5
A23	10	5	15	5	0	5	5	5	10	5	7.5	12.5
A24	10	10	20	0	5	5	7.5	5	12.5	5	5	10
A25	10	10	20	0	2.5	2.5	5	2.5	7.5	10	7.5	17.5
A26	10	5	15	5	5	10	10	7.5	17.5	5	5	10
A27	10	7.5	17.5	5	2.5	7.5	10	5	15	5	7.5	12.5
A28	10	10	20	0	0	0	5	7.5	12.5	5	7.5	12.5
A29	10	10	20	5	2.5	7.5	10	2.5	12.5	5	7.5	12.5
A30	7.5	10	17.5	2.5	0	2.5	10	2.5	12.5	5	5	10

ผลคะแนนจากแบบทดสอบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของ Job Competency
พนักงาน CSO 7 กลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับมาตรฐาน (B)

	การมุ่งเน้นที่ลูกค้า			ความละเอียดรอบคอบ			มนุษยสัมพันธ์			การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ		
	ข้อ 1.	ข้อ 4.	รวม	ข้อ 6.1	ข้อ 6.2	รวม	ข้อ 3.	ข้อ 7.	รวม	ข้อ 2.	ข้อ 5.	รวม
B1	7.5	10	17.5	0	0	0	0	10	10	5	7.5	12.5
B2	10	5	15	0	0	0	10	5	15	5	7.5	12.5
B3	0	7.5	7.5	5	2.5	7.5	2.5	5	7.5	5	7.5	12.5
B4	5	5	10	0	0	0	5	2.5	7.5	5	5	10
B5	5	10	15	5	5	10	10	5	15	2.5	7.5	10
B6	5	5	10	0	0	0	10	2.5	12.5	5	7.5	12.5
B7	10	7.5	17.5	2.5	0	2.5	5	10	15	5	2.5	7.5
B8	5	10	15	5	2.5	7.5	10	10	20	5	7.5	12.5
B9	5	7.5	12.5	0	0	0	10	10	20	5	7.5	12.5
B10	0	5	5	5	2.5	7.5	10	5	15	5	5	10
B11	5	5	10	5	2.5	7.5	5	2.5	7.5	0	7.5	7.5
B12	5	7.5	12.5	5	2.5	7.5	10	10	20	5	7.5	12.5
B13	5	5	10	2.5	0	2.5	10	5	15	5	7.5	12.5
B14	7.5	5	12.5	0	2.5	2.5	10	2.5	12.5	5	5	10
B15	5	5	10	0	0	0	2.5	7.5	10	0	0	0
B16	10	5	15	0	2.5	2.5	7.5	5	12.5	5	5	10
B17	10	7.5	17.5	0	0	0	10	7.5	17.5	5	7.5	12.5
B18	10	10	20	2.5	0	2.5	10	10	20	5	7.5	12.5
B19	7.5	7.5	15	5	5	10	2.5	10	12.5	5	7.5	12.5
B20	5	2.5	7.5	2.5	5	7.5	10	2.5	12.5	5	7.5	12.5
B21	5	5	10	0	0	0	10	10	20	2.5	2.5	5
B22	7.5	5	12.5	5	5	10	10	2.5	12.5	5	7.5	12.5
B23	7.5	5	12.5	5	5	10	10	2.5	12.5	5	7.5	12.5
B24	7.5	5	12.5	2.5	5	7.5	10	5	15	5	7.5	12.5
B25	10	5	15	5	5	10	7.5	5	12.5	5	7.5	12.5
B26	7.5	7.5	15	0	0	0	10	2.5	12.5	10	5	15
B27	5	5	10	5	2.5	7.5	10	5	15	5	7.5	12.5
B28	7.5	10	17.5	2.5	0	2.5	5	5	10	2.5	5	7.5
B29	5	7.5	12.5	5	5	10	10	2.5	12.5	5	5	10
B30	5	5	10	2.5	5	7.5	5	2.5	7.5	2.5	7.5	10