

ภาคผนวก จ

แบบสรุปผลการสัมภาษณ์บนพื้นฐานของ Job Competency
ตำแหน่ง CSO 7

1. แบบบันทึกผลการสัมภาษณ์สำหรับกรรมการแต่ละราย



แบบประเมินผลการสัมภาษณ์ - เจ้าหน้าที่อำห่วยบริการ ระดับ 7
(Interview Appraisal Form - Customer Services Officer - Level 7)

ชื่อ-สกุล _____

ระดับการศึกษา/สาขา _____

สถาบัน _____

เกรดเฉลี่ย _____

คำอธิบายสำหรับพฤติกรรมที่ ไม่มี Competency	ผลการประเมิน			คำอธิบายสำหรับพฤติกรรมที่มี Competency	บันทึกเพิ่มเติม
	ไม่มี	ไม่ชัดเจน	มี		
จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)					
หากต้องตัดสินใจเลือกระหว่างการทำงานตามกระบวนการหรือตามความต้องการของลูกค้าแล้ว จะเลือกยึดกระบวนการเป็นหลัก หากอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ปกติแล้ว มักมีปัญหาต่อการควบคุมอารมณ์				รับฟังความต้องการของลูกค้าด้วยความตั้งใจ มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ สามารถควบคุมกิริยาท่าทาง และนำเสนอได้อย่างเหมาะสม เมื่อให้บริการแก่ลูกค้าในทุกสถานการณ์	
มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)					
มีบุคลิกนิ่งเฉย ขาดความสนใจที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้าง เมื่อพบปัญหาในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น มักไม่สามารถควบคุมอารมณ์และการแสดงออกของตนเองได้				ยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงกิริยาที่เป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป สามารถสร้าง และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในทีม สามารถควบคุมอารมณ์ และการแสดงออกเมื่อเผชิญปัญหาในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	
ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)					
ไม่สามารถอธิบายถึงผลกระทบที่จะเกิดจากการทำงานที่ผิดพลาด และประเด็นที่ต้องตรวจสอบในงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างชัดเจน จะพบความผิดพลาดของข้อมูลหรือผลงานของตนก็ต่อเมื่อมีผู้อื่นบอกรายละเอียด				อธิบายได้ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จากการทำงานที่ผิดพลาด รู้ และเข้าใจถึงประเด็นที่จะต้องตรวจสอบของงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐานที่กำหนด สามารถค้นพบข้อผิดพลาดของข้อมูลหรือผลงานที่ปฏิบัติได้	
การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ (Personality and Emotion Control)					
ต้องใช้เวลานานพอสมควรในการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป งานมีข้อผิดพลาดหรือเกิดความเครียดหากต้องทำงานภายใต้ความกดดันหรือภายในระยะเวลาที่จำกัด				ความสามารถในการบริหาร จัดการ และควบคุมอารมณ์ รวมทั้ง บุคลิกภาพที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสมต่อบุคคลอื่น ๆ ในสถานการณ์ หรือ เหตุการณ์ที่แตกต่างกันไป รวมทั้งการทำงานภายใต้สภาวะความกดดัน จากขอบเขตหน้าที่งานที่รับผิดชอบ และการมีระยะเวลาในการทำงานที่จำกัด หรือเร่งรัด	
ความตั้งมั่นในจริยธรรม (Integrity)					
พอใจที่จะเปลี่ยนแปลงหรือหลัก เลี่ยงกฎที่เป็นอุปสรรคต่อเป้าหมายของตนเอง ให้มีความสำคัญต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จ มากกว่าที่จะคำนึงถึงผลทางศีลธรรม				การปฏิบัติตามกฎ เชื่อถือ และปฏิบัติตามกฎต่างๆ ถึงแม้ว่าบางครั้งอาจจะไม่ค่อยเห็นด้วยกับกฎนี้มากนัก ยึดถือศีลธรรมประจำใจอย่างเคร่งครัด	

ความเห็นอื่นๆ	สรุปผลการสัมภาษณ์
_____	<input type="radio"/> เหมาะสมกับตำแหน่งงาน <input type="radio"/> เหมาะสมกับตำแหน่งงานอื่นๆ (โปรดระบุ) <input type="radio"/> ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน

ลงชื่อผู้สัมภาษณ์ _____

วันเดือนปีที่สัมภาษณ์ _____

2. แบบสรุปผลการประเมินของคณะกรรมการ



แบบสรุปผลประเมินผลการสัมภาษณ์ - เจ้าหน้าที่อำหนวยบริการระดับ 7

(Interview Appraisal Form - Customer Services Officer - Level 7)

ชื่อ-สกุล _____

ระดับการศึกษา/สาขา _____

สถาบัน _____

เกรดเฉลี่ย _____

คำอธิบายสำหรับพฤติกรรมที่ ไม่มี Competency	ผลการประเมิน			คำอธิบายสำหรับพฤติกรรมที่มี Competency	บันทึกเพิ่มเติม
	ไม่มี	ไม่ชัดเจน	มี		
จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)					
หากต้องตัดสินใจเลือกระหว่างการทำงานตามกระบวนการหรือตามความต้องการของลูกค้าแล้ว จะเลือกยึดกระบวนการเป็นหลัก หากอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ปกติแล้ว มักมีปัญหาด้านการควบคุมอารมณ์				รับฟังความต้องการของลูกค้าด้วยความตั้งใจ มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ สามารถควบคุมกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม เมื่อให้บริการแก่ลูกค้าในทุกสถานการณ์	
มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)					
มีบุคลิกนิ่งเฉย ขาดความสนใจที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้าง เมื่อพบปัญหาในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น มักไม่สามารถควบคุมอารมณ์และการแสดงออกของตนเองได้				ยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงกิริยาที่เป็นมิตรกับ บุคคลทั่วไป สามารถสร้าง และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในทีม สามารถควบคุมอารมณ์ และการแสดงออกเมื่อเผชิญปัญหาในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	
ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)					
ไม่สามารถอธิบายถึงผลกระทบที่จะเกิดจากการทำงานที่ผิดพลาด และประเด็นที่ต้องตรวจสอบในงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างชัดเจน จะพบความผิดพลาดของข้อมูลหรือผลงานของตน ก็ต่อเมื่อมีผู้อื่นบอกร่องแล้ว				อธิบายได้ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จากการทำงานที่ผิดพลาด รู้ และเข้าใจถึงประเด็นที่จะต้องตรวจสอบของงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐานที่กำหนด สามารถค้นพบข้อผิดพลาดของข้อมูลหรือผลงานที่ปฏิบัติไว้ด้วยตนเอง	
การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ (Personality and Emotion Control)					
ต้องใช้เวลาพอสมควรในการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ ให้เหมาะสมกับแต่ ละบุคคลใน เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป งานมีข้อผิดพลาดหรือเกิดความเครียดหากต้องทำงานภายใต้ความกดดันหรือภายในระยะเวลาที่จำกัด				ความสามารถในการบริหาร จัดการ และควบคุมอารมณ์ รวมทั้ง บุคลิกภาพที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสมต่อบุคคลอื่นๆ ในสถานการณ์ หรือ เหตุการณ์ที่แตกต่างกันไป รวมทั้งการทำงานภายใต้สภาวะความกดดัน จากขอบเขตหน้างานที่รับผิดชอบ และการมีระยะเวลาในการทำงานที่จำกัด หรือเร่ง	
ความตั้งมั่นใน จริยธรรม (Integrity)					
พอใจที่จะเปลี่ยนแปลงหรือหลีกเลี่ยง กงูที่เป็นอุปสรรคต่อเป้าหมายของตนเอง ให้มีความสำคัญต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ สำเร็จ มากกว่าที่จะคำนึงถึงผลทางศีลธรรม				การปฏิบัติตามกฎ เชื่อถือ และปฏิบัติตามกฎต่างๆ ถึงแม้ว่าบางครั้งอาจจะไม่ค่อยเห็นด้วยกับกฎนั้นมากนัก ยึดถือศีลธรรม ประจําใจอย่างเคร่งครัด	

ความเห็นอื่นๆ	สรุปผลการสัมภาษณ์
_____	<input type="radio"/> เหมาะสมกับตำแหน่งงาน <input type="radio"/> เหมาะสมกับตำแหน่งงานอื่นๆ (โปรดระบุ) <input type="radio"/> ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน

ลงชื่อผู้สัมภาษณ์

1.ผู้จัดการภาค: _____ 2.ผู้จัดการสาขา: _____ 3.HR: _____

วันเดือนปีที่สัมภาษณ์ _____