

## ภาคผนวก ช

คู่มือการสัมภาษณ์บนพื้นฐานของ Job Competency

ตำแหน่ง CSO 7



คู่มือการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือก พนักงาน Customer Services Officer 7

ของสายงานลูกค้าบุคคลต่างจังหวัด

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



ตามหลักการ Competency – based interview

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการสัมภาษณ์แบบ Competency – based interview	129
ความหมายของ Competency	129
องค์ประกอบของการสัมภาษณ์แบบ Competency - based interview	130
แนวทางปฏิบัติสำหรับการสัมภาษณ์แบบ Competency - based interview	131
การเตรียมตัวก่อนดำเนินการสัมภาษณ์แบบ Competency - based interview	131
หลักการตั้งคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบ Competency – based interview	132
การแบ่งช่วงเวลาสำหรับการสัมภาษณ์แบบ Competency – based interview	133
ตัวอย่างชุดคำถามในแต่ละ Job Competency ของตำแหน่ง CSO 7	135
ตัวอย่างแบบฟอร์ม “ประเมินผลการสัมภาษณ์ - เจ้าหน้าที่อำนวยบริการระดับ 7”	141
การประเมินการสัมภาษณ์แบบ Competency – based interview	143

## วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการสัมภาษณ์ตามหลักการ Competency – based interview

การจัดทำคู่มือการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อคัดเลือก พนักงาน Customer Services Officer 7 ของสายงานลูกค้าบุคคลต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ถูกจัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนกระบวนการคัดเลือกบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ได้คนที่เหมาะกับธนาคาร และ เหมาะกับตำแหน่งงานที่กำหนด ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

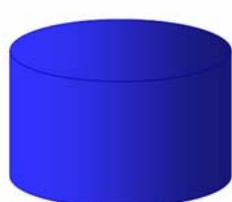
1. รูปแบบของการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพิ่มความเที่ยงตรงและแม่นยำในการคัดเลือกมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในคู่มือเล่มนี้ได้นำเทคนิคการสัมภาษณ์ในรูปแบบ ที่เรียกว่า “Competency - based interview” ซึ่งเป็นวิธีการสัมภาษณ์ที่เน้นการใช้คำถามที่อิงตามสมรรถนะ ที่ตำแหน่งงาน Customer Services Officer 7 ของสายงานลูกค้าบุคคลต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต้องการมาใช้เป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินงานครั้งนี้

ก่อนที่จะไปในส่วนของการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกนั้น ผู้สัมภาษณ์ควรเข้าใจ ความหมายของ Competency องค์ประกอบ และ แนวทางปฏิบัติสำหรับการสัมภาษณ์แบบ Competency - based interview ก่อน ดังนี้

### ความหมายของ Competency

Competency เป็นลักษณะเฉพาะในเรื่องของความรู้ ทักษะที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และพฤติกรรมที่สะท้อนมาจากค่านิยม (Value), อุปนิสัย (Trait), ทศนคติ (Attitude) และ แรงจูงใจ (Motive) ซึ่งเป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวของแต่ละบุคคล โดยมีความสัมพันธ์ในลักษณะที่เป็นเหตุและผลของการนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ดังนั้น เครื่องมือตามแนวคิด Competency สามารถช่วยในการสรรหาคัดเลือก และพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรได้อย่างแม่นยำ ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถทำงาน หรือผลิตผลงานตามที่องค์กรคาดหวังได้อย่างถูกต้อง สามารถพิจารณาภาพประกอบได้ ดังนี้



ลักษณะของบุคคล



พฤติกรรม



ผลการปฏิบัติงาน

สำหรับประเภทของ Competency ที่ได้นำมาจัดทำคู่มือการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ คือ Job Competency หรือสมรรถนะในงาน ซึ่งแสดงถึงบุคลิกลักษณะของคนที่จะทำนั้นให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ช่วยส่งเสริมให้คนๆ นั้น สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

### องค์ประกอบของการสัมภาษณ์แบบ Competency - based interview

การสัมภาษณ์แบบ Competency - based interview เป็นวิธีการสัมภาษณ์ที่นับได้ว่ามีความเชื่อถือได้สูงสุดและสามารถทำนายถึงความสำเร็จของงานในอนาคตได้แม่นยำที่สุด โดยมุ่งเน้นที่การประเมินพฤติกรรม ทักษะ ความสามารถ ที่เคยกระทำมาในอดีตเป็นสำคัญ โดยการสัมภาษณ์แบบ Competency – based interview ประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) สมมติฐานที่กำหนดว่า สิ่งที่สามารถทำนายถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ดีที่สุด คือ **ผลการปฏิบัติงาน หรือ พฤติกรรมที่ได้แสดงออกในอดีต**
- 2) การประเมินผู้สมัครมุ่งประเมินจาก **Competency ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง (Job Competency)**
- 3) คำถามจะถูกออกแบบเพื่อแสดงให้เห็นถึงหลักฐาน**เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ผู้สมัครได้กระทำมาในอดีต โดยการสอบถามถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงกับผู้สมัคร**
- 4) คณะกรรมการสัมภาษณ์จะต้องสามารถระบุรูปแบบของพฤติกรรมจากคำตอบของผู้สมัคร และ **นำรูปแบบพฤติกรรมที่สรุปได้มาเปรียบเทียบกับ ดัชนีบ่งชี้พฤติกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับ Competency แต่ละตัว**

### แนวทางปฏิบัติสำหรับการสัมภาษณ์แบบ Competency - based interview

- 3.1 แต่งตั้งผู้สัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้
  - 1) มีความรู้ความเข้าใจลักษณะงานและความรับผิดชอบของงานอำนวยความสะดวก รวมทั้ง มีทักษะและจิตวิทยาในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี
  - 2) มีความเข้าใจรูปแบบ วิธีการ และการให้คะแนนประเมินจากสัมภาษณ์ แบบ Competency – based interview รวมทั้ง เป็นผู้ที่เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับการสัมภาษณ์แบบ Competency – based interview
- 3.2 กำหนดแนวทางดำเนินการสัมภาษณ์ ได้แก่
  - 1) ขั้นตอน
  - 2) วิธีการปฏิบัติ

- 3) ขอบเขตการสัมภาษณ์
- 4) การให้คะแนนในแต่ละ Competency
- 5) การสรุปผลการสัมภาษณ์ ระหว่างคณะกรรมการสัมภาษณ์ให้เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน

ทั้งนี้ ธนาคารควรมีการฝึกอบรมเพื่อสร้างทักษะ ความรู้ และความเข้าใจ ในวิธีการสัมภาษณ์แบบ Competency – based interview ให้กับผู้ทำการสัมภาษณ์ อีกด้วย

3.3 การสื่อสารภายใน คือ ผู้ที่รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรตำแหน่ง Customer Services Officer 7 ของสาขางานลูกค้าบุคคล ต่างจังหวัด ได้เข้าใจ และ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบ Competency – based interview

### การเตรียมตัวก่อนดำเนินการสัมภาษณ์แบบ Competency - based interview

1. ศึกษาประวัติและข้อมูลทั่วไปของผู้สมัครทุกคนให้ละเอียดก่อน โดยพิจารณาข้อมูลจากใบสมัคร เอกสารต่างๆ รวมทั้งผลการทดสอบของผู้สมัครด้วย
2. เตรียมคำถามและทำความเข้าใจในจุดประสงค์ของแต่ละคำถาม ว่า ต้องการประเมิน Competency หรือพฤติกรรมใดของผู้สมัคร
3. จัดเตรียมสถานที่และกำหนดระยะเวลาที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ให้เหมาะสม ทั้งนี้ขอแนะนำว่า ไม่ควรใช้ห้องทำงานของคณะกรรมการสัมภาษณ์สำหรับทำการสัมภาษณ์ เพราะ อาจถูกขัดจังหวะได้ นอกจากนี้ เวลาในการการสัมภาษณ์ก็เป็นสิ่งสำคัญ คือ ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งควรมีเวลามากเพียงพอสำหรับการเก็บข้อมูลต่างๆ จากผู้สมัครให้ได้มากที่สุด

เมื่อผู้สัมภาษณ์เข้าใจ ความหมายของ Competency องค์ประกอบ และ แนวทางปฏิบัติ สำหรับการสัมภาษณ์แบบ Competency - based interview แล้ว ขั้นตอนต่อไปจะได้เรียนรู้หลักการตั้งคำถามและการแบ่งช่วงเวลาสำหรับการสัมภาษณ์แบบ Competency – based interview ดังนี้

## หลักการตั้งคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบ Competency – based interview

1. **เลือกตั้งคำถามตาม Job Competency ครั้งละ 1 Competency** และจะเริ่มจาก Job Competency ไต่ก่อนก็ได้ สำหรับตำแหน่ง Customer Services Officer 7 ของสายงาน ลูกค้าบุคคลต่างจังหวัด ผลจากการศึกษา Job Competency สำหรับตำแหน่ง CSO 7 ประจำสายลูกค้าบุคคลต่างจังหวัด ประกอบด้วย

- จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)
- ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)
- มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)
- ความรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service Knowledge)
- การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ (Emotional and Personality Control)

สำหรับเรื่องความรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการ(Product and Service Knowledge) นั้นในคู่มือเล่มนี้จะได้กล่าวถึง เนื่องจากการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกพนักงาน ตำแหน่ง Customer Services Officer 7 ของ

สายงานลูกค้าบุคคลต่างจังหวัด มีวัตถุประสงค์ในการรับผู้สมัครจบใหม่ จึงยังไม่สามารถประเมินระดับความรู้ หรือความสามารถใน Job Competency เรื่องนี้ได้ แต่ทั้งนี้จะมีตัวอย่างคำถามเพิ่มเติมเพื่อใช้ประเมินในเรื่องจรรยาบรรณ และความซื่อสัตย์ (Ethics and Integrity) ซึ่งเป็นหนึ่งใน Core Competency ของธนาคาร และถือเป็น Competency ที่มีความจำเป็น และสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อตำแหน่งงาน Customer Services Officer เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานนี้มีความเสี่ยง และมีปัจจัยที่เอื้อต่อการนำไปสู่การกระทำการทุจริตได้ง่าย

2. **เริ่มต้นด้วยการตั้งคำถามนำซึ่งเป็นคำถามกว้างๆ ก่อน แล้วตามด้วยคำถามตาม** เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนเพียงพอสำหรับใช้ประเมิน Competency ของผู้สมัครได้
3. **การตั้งคำถามตาม ด้วยเทคนิค SAR หรือ STAR** โดยคำว่า STAR หรือ SAR หรือ PAR ย่อมาจาก

Situation = เหตุการณ์ หรือสถานการณ์ (หรือ Task = งาน หรือ Problem = ปัญหา)

Action = พฤติกรรมหรือการกระทำที่แสดงในเหตุการณ์ สถานการณ์งาน หรือปัญหานั้นๆ

Result = ผลลัพธ์ของเรื่องนั้น

เทคนิค STAR (หรือจะเรียกว่า SAR หรือ PAR Technique) เน้นให้ผู้ตอบเล่าตัวอย่างเหตุการณ์ หรือ พฤติกรรมการทำงานที่เกิดขึ้นจริงกับตนเองในอดีตให้ครอบคลุมทั้ง 3 องค์ประกอบ ดังนี้

Situation or Task or Problem	คือ ขั้นตอนของการบอก/เล่าถึงเหตุการณ์ สถานการณ์ ปัญหา หรือ งานที่สำคัญที่ผู้ตอบต้องการทำให้ประสบความสำเร็จ สถานการณ์หรืองานดังกล่าวอาจจะเป็นประสบการณ์ที่ผู้ตอบเคยทำมาแล้วก็ได้
Action you took	หมายถึง การอธิบายสิ่งที่ผู้ตอบได้กระทำลงไป เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ หรือ เพื่อให้ปัญหานั้นๆ ได้รับการแก้ไข
Results you achieved	หมายถึง การอธิบายผลของการกระทำว่า มีอะไรเกิดขึ้นบ้าง เหตุการณ์ หรือสถานการณ์นั้นจบลงได้อย่างไร ผลของความสำเร็จนั้นคืออะไร ผู้ตอบได้เรียนรู้อะไรบ้างจากเหตุการณ์นั้นๆ

ในระหว่างการสัมภาษณ์ คณะกรรมการสัมภาษณ์จะต้องจับประเด็นได้ว่า ผู้สมัครตอบคำถามได้ครบถ้วนทั้ง 3 ส่วนตามหลักการข้างต้นหรือไม่ หากมีคำตอบส่วนใดที่ถูกละเอียดหรือยังตอบไม่สมบูรณ์คณะกรรมการสัมภาษณ์จะต้องช่วยผู้สมัครด้วยการถามคำถามเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้สมัครตอบคำถามตามที่ต้องการได้อย่างสมบูรณ์และครบถ้วนมากที่สุด

4. พฤติกรรมที่มุ่งเน้นเป็นพิเศษ ผู้สัมภาษณ์อาจเลือกใช้คำถามหลายๆคำถาม ทั้งนี้ คณะกรรมการสัมภาษณ์อาจใช้คำถามทั้งหมด หรือเลือกเพียงข้อใดข้อหนึ่งมาใช้ก็ได้ แต่หากผู้สมัครสามารถตอบคำถามได้สอดคล้องกับคำถามข้อใดข้อหนึ่งในพฤติกรรมนั้นแล้ว ก็ให้ถือว่าผู้สมัครผ่านการประเมินสำหรับ Competency นั้นแล้ว

#### การแบ่งช่วงเวลาสำหรับการสัมภาษณ์แบบ Competency – based interview

เพื่อให้การสัมภาษณ์แบบ Competency - based interview เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้ทำการสัมภาษณ์จะต้องคำนึงถึงช่วงเวลาต่างๆ ในการสัมภาษณ์ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ช่วงเวลา ดังต่อไปนี้

ช่วงเวลา	คำอธิบาย
<p>1. ช่วงสร้าง ความคุ้นเคย (Rapport Building)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ เป็นช่วงที่ผู้ทำการสัมภาษณ์จะพยายามทำความคุ้นเคยกับผู้สมัคร เพื่อให้ผู้สมัครรู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น</li> <li>▪ ในระยะนี้จะไม่มีการสอบถามหัวข้อที่เกี่ยวกับงาน</li> <li>▪ ใช้เวลาประมาณ 2% ของการสัมภาษณ์ทั้งหมด</li> <li>▪ <b>การใช้คำถามแบบ Competency-Based Questions ในช่วงเวลานี้จะไม่เกิดประสิทธิภาพแต่อย่างใด</b></li> </ul>
<p>2. ช่วงการแนะนำ ตนเอง (Introductory)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ เป็นช่วงที่ผู้ทำการสัมภาษณ์จะทำการกระตุ้นให้ผู้สมัครเล่าถึงหัวข้อทั่วไป เช่น งานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน</li> <li>▪ ควรถามเป็นคำถามกว้างๆ ก่อนเพื่อเป็นการเปิดช่องทางให้สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมอื่นๆ ต่อไปได้</li> <li>▪ สามารถประเมินถึงทักษะในการใช้คำพูดและความเป็นระบบได้จากช่วงเวลานี้</li> <li>▪ ควรใช้เวลาเพียง 3% ของการสัมภาษณ์ทั้งหมด</li> <li>▪ <b>การใช้คำถามแบบ Competency-Based Questions ในช่วงเวลานี้จะมีประสิทธิภาพต่ำ</b></li> </ul>
<p>3. ช่วงการสัมภาษณ์ หลัก (Core)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ในช่วงนี้ผู้ทำการสัมภาษณ์จะเก็บข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับทักษะทางด้านเทคนิคในงานต่างๆ ความรู้ พฤติกรรม และทักษะระหว่างบุคคล</li> <li>▪ เป็นช่วงที่จะทดสอบผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาเพื่อให้มองเห็นถึงผลการปฏิบัติงานในอนาคตในงานลักษณะเดียวกันได้</li> <li>▪ สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการตัดสินใจว่าจ้างอยู่บนพื้นฐานของความจริง และพยายามให้มีอคติหรือความรู้สึกมาเกี่ยวข้องน้อยที่สุด</li> <li>▪ ใช้เวลา 85% ของการสัมภาษณ์ทั้งหมด โดยควรนำ Competency-Based Questions มาใช้ประมาณ 65% ของช่วงเวลานี้</li> <li>▪ <b>การใช้ Competency-Based Questions ในช่วงเวลานี้จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด</b></li> </ul>
<p>4. ช่วงการยืนยัน (Confirmation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ เป็นช่วงเวลาเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ Job-Specific Competency ที่ได้รับจากผู้สมัครในช่วงการสัมภาษณ์หลัก</li> <li>▪ หัวข้อที่นำมาถามควรเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ทำงานหรือการศึกษาที่ผู้สมัครได้กล่าวถึงในช่วงการสัมภาษณ์หลักเท่านั้น</li> <li>▪ ใช้เวลาประมาณ 5% ของการสัมภาษณ์ทั้งหมด</li> <li>▪ <b>การใช้คำถามแบบ Competency-Based Questions ในช่วงเวลานี้มี</b></li> </ul>

ช่วงเวลา	คำอธิบาย
	<b>ประสิทธิภาพต่ำ</b>
5. ช่วงปิดการสัมภาษณ์ (Closing)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ เป็นช่วงเวลาที่ จะทำการตรวจสอบว่า สอบถามผู้สมัครครอบคลุม Competency ทั้งหมดที่จะนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจว่าจ้างแล้วหรือไม่</li> <li>▪ ถือเป็นช่วงเวลาสุดท้ายสำหรับผู้สมัครในการให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อตนเองแก่ผู้ทำการสัมภาษณ์ด้วย เช่น เหตุผลที่ทางบริษัทควรรับพวกเขาเข้าร่วมงานด้วย</li> <li>▪ ใช้เวลาประมาณ 5% ของการสัมภาษณ์ทั้งหมด</li> <li>▪ <b>การใช้คำถามแบบ Competency-Based Questions ในช่วงนี้จะมีประสิทธิภาพสูง</b></li> </ul>

เมื่อผู้สัมภาษณ์เข้าใจ ความหมายของ Competency องค์ประกอบ แนวทางปฏิบัติสำหรับการสัมภาษณ์แบบ Competency - based interview และ เรียนรู้หลักการตั้งคำถาม การแบ่งช่วงเวลาสำหรับการสัมภาษณ์ แล้ว ในส่วนต่อไปจะได้ศึกษาตัวอย่างชุดคำถามในแต่ละ Job Competency และ วิธีการประเมินผลการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

#### ตัวอย่างชุดคำถามในแต่ละ Job Competency ของตำแหน่ง CSO ระดับ 7

เพื่อให้คณะกรรมการสัมภาษณ์มีความเข้าใจในพฤติกรรมของแต่ละ Job Competency ไปในแนวทางเดียวกัน และ เพื่อให้การประเมินการสัมภาษณ์เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน จึงได้มีการทำคำอธิบายพฤติกรรมและตัวอย่างคำถามสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์ในแต่ละ Job Competency ของตำแหน่ง Customer Services Officer 7 ของสายงานลูกค้าบุคคลต่างจังหวัด เพื่อใช้สำหรับการสัมภาษณ์และการประเมินผู้สมัคร

โดย ตัวอย่างชุดคำถามต่อไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เท่านั้น ผู้สัมภาษณ์สามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ รายละเอียดชุดตัวอย่างคำถามมีดังนี้

Competency Name		จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)
Competency Definition		บริการลูกค้าทุกคนด้วยความเป็นมิตร เต็มใจที่จะให้บริการอย่างเต็มที่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยมีใจรักที่จะให้บริการ และมุ่งสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเสมอ มีความเข้าใจในความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า แสดงกิริยาน้ำเสียง ท่าทาง และพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด
Competency level 1 ตัวชี้วัดพฤติกรรม		Beginner (ผู้เริ่มต้น) รับฟังความต้องการของลูกค้าด้วยความตั้งใจ มีความพร้อม และความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ สามารถควบคุมกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสมเมื่อให้บริการแก่ลูกค้าในทุกสถานการณ์
ชุดคำถาม		ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรม
1	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่มีเพื่อน หรือสมาชิกในทีมมาขอปรับทุกข์กับคุณในขณะที่คุณกำลังทำงานอดิเรกที่คุณโปรดปรานอยู่ เช่น การชมภาพยนตร์ การอ่านหนังสือ เป็นต้น โดยคุณทำได้ทำอย่างไรในขณะนั้น	รับฟังความต้องการของลูกค้าด้วยความตั้งใจ
2	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่ทำให้คุณเลือกที่จะไม่รับฟังปัญหาของเพื่อนหรือสมาชิกในทีม เพราะเหตุใดคุณจึงทำเช่นนั้น?	
3	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่มีเพื่อน หรือบุคคลมาขอความช่วยเหลือ หรือคำปรึกษาจากคุณในขณะที่คุณกำลังทำธุระส่วนตัวอยู่ โดยคุณทำอย่างไรในขณะนั้น	มีความพร้อม และความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ
4	ช่วยเล่าถึงประสบการณ์จากการทำงาน หรือการฝึกงานที่มีบุคคล หรือลูกค้ามาติดต่อกับคุณในช่วงเวลาที่คุณกำลังจะพักกลางวัน หรือ คุณกำลังจะเลิกงาน โดยคุณทำอย่างไรในขณะนั้น	
5	ช่วยเล่าถึงประสบการณ์จากการทำงาน หรือการฝึกงานที่คุณถูกขอร้องให้ทำงานล่วงเวลา หรือ ทำงานแทนบุคคลอื่น ในขณะที่วันนั้นคุณมีธุระอื่น โดยคุณตัดสินใจทำอย่างไรในเหตุการณ์นั้น	
6	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่มีเพื่อน หรือบุคคลมาขอความช่วยเหลือ หรือคำปรึกษาจากคุณในขณะที่คุณกำลังหงุดหงิด หรืออารมณ์ไม่ดี โดยคุณทำอย่างไรในขณะนั้น	สามารถควบคุมกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสมเมื่อให้บริการแก่ลูกค้าในทุกสถานการณ์
7	ยกตัวอย่างประสบการณ์จากการทำงาน หรือการฝึกงานที่คุณต้องให้บริการกับลูกค้า หรือบุคคลที่มาติดต่อที่มีพฤติกรรมที่คุณไม่ชอบ และคุณทำอย่างไรในขณะนั้น	
8	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่มีเพื่อน หรือสมาชิกในทีมที่คุณรู้สึกไม่ชอบมาขอความช่วยเหลือ หรือคำปรึกษาจากคุณ โดยคุณทำอย่างไรในขณะนั้น	

Competency Name : <b>ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)</b>		
Competency Definition	การให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกแง่มุมอย่างต่อเนื่อง และ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีการตรวจสอบรายละเอียด ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล หรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงาน เพื่อป้องกัน หรือลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น	
Competency level 1 ตัวชี้วัดพฤติกรรม	<b>Beginner (ผู้เริ่มต้น)</b> อธิบายได้ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานที่ผิดพลาด รู้ และเข้าใจถึงประเด็นที่จะต้องตรวจสอบของงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรืองานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐานที่กำหนด และสามารถค้นพบข้อผิดพลาดของข้อมูล หรือผลงานที่ปฏิบัติได้ด้วยตนเอง	
ชุดคำถาม		ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรม
1	ช่วยเล่าถึงประสบการณ์จากการฝึกงาน หรือการทำงานกลุ่มชิ้นใดชิ้นหนึ่งในขณะที่เรียนเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่คุณได้รับมอบหมายว่ามีอะไรบ้าง และช่วยอธิบายถึงจุดประสงค์ในการทำงานชิ้นนั้น	รู้ และเข้าใจถึงประเด็นที่จะต้องตรวจสอบของงานที่ได้รับมอบหมาย
2	ช่วยยกตัวอย่างงานที่คุณเคยรับผิดชอบ และอธิบายถึงความสำคัญ และผลลัพธ์ที่ต้องการในงานนั้นมา 1 งาน	
3	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่คุณทำงานผิดพลาด หรือละเลยขั้นตอนบางสิ่งบางอย่างจนทำให้งานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรืองานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
4	ช่วยยกตัวอย่างงานที่คุณเคยรับผิดชอบ คุณทราบได้อย่างไรว่างานชิ้นดังกล่าวมีความถูกต้องแล้ว และอธิบายถึงวิธีการที่คุณใช้ตรวจสอบความถูกต้องในงานที่คุณรับผิดชอบนั้น	
5	จากการฝึกงานหรือการทำงานกลุ่ม ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในงานส่วนที่คุณรับผิดชอบ และความผิดพลาดนั้นก่อให้เกิดผลกระทบกับงานทั้งหมดอย่างไรบ้าง	อธิบายได้ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานที่ผิดพลาด
6	ช่วยยกตัวอย่างงานที่คุณเคยรับผิดชอบ และอธิบายถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานที่ผิดพลาดของคุณ	
7	คุณเคยตรวจสอบ หรือพบข้อมูล หรือผลการทำงานของตนที่ทำผิดพลาด และสามารถแก้ไขได้ทันเหตุการณ์หรือไม่ ช่วยยกตัวอย่างประกอบ	สามารถค้นพบข้อผิดพลาดของข้อมูล หรือผลงานที่ปฏิบัติได้ด้วยตนเอง
8	จากประสบการณ์การฝึกงาน หรือการทำงานกลุ่มร่วมกับเพื่อนๆ ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากงานในความรับผิดชอบของคุณส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร และคุณทราบถึงข้อผิดพลาดเหล่านั้นได้อย่างไร	

Competency Name : <b>มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations )</b>		
Competency Definition	การสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคคลอื่นโดยการเริ่มต้นทักทาย การสนับสนุน และช่วยเหลือ รวมทั้งการรักษา และพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน และเพื่อประโยชน์ที่เกิดขึ้นทั้งในระดับบุคคล หน่วยงาน และองค์กร	
Competency level 1 <b>ตัวชี้วัดพฤติกรรม</b>	<b>Beginner (ผู้เริ่มต้น)</b> ยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงกิริยาที่เป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป สามารถสร้าง และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในทีม สามารถควบคุมอารมณ์ และการแสดงออกเมื่อเผชิญปัญหาในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	
ชุดคำถาม		ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรม
1	ช่วยยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่คุณต้องทำความรู้จักกับคนที่ไม่คุ้นเคย คุณมีวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลเหล่านั้นอย่างไร โปรดอธิบาย	ยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงกิริยาที่เป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป
2	ในกรณีที่คุณไปเริ่มฝึกงานวันแรก หรือเข้าไปทำงานกับเพื่อนๆ ต่างกลุ่มหรือต่างคณะที่เพิ่งรู้จักกัน คุณมีวิธีการในการเริ่มสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลเหล่านั้นอย่างไร ช่วยอธิบาย	
3	คุณมีเทคนิค และวิธีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนในกลุ่มหรือสมาชิกในทีมอย่างไร เพราะเหตุใดคุณจึงเลือก ใช้เทคนิค หรือวิธีการนั้น	
4	คุณเคยทะเลาะกับเพื่อนในกลุ่ม หรือสมาชิกในทีมบ้างหรือไม่ ให้อธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง และคุณดำเนินการอย่างไรกับเหตุการณ์นั้น	สามารถสร้าง และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในทีม
5	ช่วยยกตัวอย่างงาน หรือสถานการณ์ที่คุณสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน หรือสมาชิกในกลุ่มที่เป็นคน “เรื่องมาก” ได้อย่างราบรื่น โดยคุณมีเทคนิคหรือวิธีการอย่างไร	
6	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่เพื่อน หรือสมาชิกในทีมมีความคิดเห็นไม่ตรงกับคุณ โดยคุณมีความรู้สึก และการแสดงออกอย่างไรในสถานการณ์นั้น	
7	คุณเคยเจอสถานการณ์ที่ผู้อื่นใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม หรือไม่เป็นมิตรกับคุณบ้างหรือไม่ ถ้าเคย ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์นั้น และคุณได้แสดงปฏิกิริยาตอบกลับไปอย่างไร	
8	ยกตัวอย่างเหตุการณ์ในการติดต่องานกับบุคคลอื่นๆ ที่ทำให้คุณรู้สึกไม่พอใจ และคุณมีพฤติกรรม หรือการแสดงออกในเหตุการณ์นั้นอย่างไร	
9	คุณเคยทำงานกับบุคคลที่มีปัญหาในการทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือไม่ ช่วยอธิบายถึงปัญหา หรือความยุ่งยากที่คุณพบ และคุณมีวิธีการในการทำงานร่วมกับบุคคลเหล่านั้นอย่างไร	สามารถควบคุมอารมณ์ และการแสดงออกเมื่อเผชิญปัญหาในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น

Competency Name : การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ (Personality and Emotion Control)		
Competency Definition	ความสามารถในการบริหาร จัดการ และควบคุมอารมณ์ รวมทั้ง บุคลิกภาพที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสมต่อบุคคลอื่นๆ ในสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ที่แตกต่างกันไป รวมทั้งการทำงานภายใต้สภาวะความกดดันจากขอบเขตหน้าที่งานที่รับผิดชอบ และการมีระยะเวลาในการทำงานที่จำกัด หรือเร่งด่วน	
Competency level 1 ตัวชี้วัดพฤติกรรม	<b>Beginner (ผู้เริ่มต้น)</b> สามารถรับฟัง และยอมรับในคำติชมของลูกค้ำ หรือสมาชิกในทีมได้เสมอ และควบคุมอารมณ์ตนเองได้เป็นอย่างดี เมื่อพบปัญหา หรือข้อขัดแย้งกับลูกค้ำ หรือเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งสามารถบริหารความเครียดที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่างเหมาะสม	
ชุดคำถาม		ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรม
1	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่เพื่อนในกลุ่ม หรือสมาชิกในทีมไม่พึงพอใจ และกล่าวตำหนิผลงานในส่วนที่ควรรับผิดชอบ โดยคุณมีความรู้สึก และพฤติกรรมอย่างไรในสถานการณ์นั้น	สามารถรับฟัง และยอมรับในคำติชมจากลูกค้ำ หรือสมาชิกในทีมได้
2	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่คุณเคยได้รับคำวิจารณ์ในทางลบเกี่ยวกับตัวคุณ หรือผลการทำงานของคุณในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยประเด็นที่คุณถูกวิจารณ์เป็นเรื่องใดและคุณมีความรู้สึกรวมทั้งปฏิกิริยาตอบสนองต่อบุคคลที่วิจารณ์อย่างไร	
3	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่คุณเคยมีปัญหาคัดแย้งกับเพื่อนในกลุ่ม หรือสมาชิกในทีมที่รุนแรงมากที่สุด และคุณมีพฤติกรรมหรือการแสดงออกในเหตุการณ์นั้นอย่างไร	ควบคุมอารมณ์ตนเองได้เป็นอย่างดี เมื่อพบปัญหา หรือข้อขัดแย้งกับลูกค้ำ หรือเพื่อนร่วมงาน
4	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่คุณไม่สามารถควบคุมอารมณ์ หรือพฤติกรรมที่แสดงออกกับเพื่อน หรือสมาชิกในทีม และเพราะอะไรจึงทำให้คุณหมดความอดทนกับบุคคลผู้นั้น	
5	ขอให้คุณยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่เพื่อน หรือสมาชิกในทีมแสดงพฤติกรรมที่คุณไม่ชอบมา 1 เหตุการณ์ และคุณแสดงปฏิกิริยาตอบกลับพวกเขาไปอย่างไรในเหตุการณ์นั้น	
6	เมื่อคุณอยู่ในสถานการณ์ที่ตึงเครียด คุณมีเทคนิค และวิธีการในการบริหารอารมณ์ของตนได้อย่างไร ขอให้คุณเล่าถึงเทคนิคเหล่านั้น	สามารถบริหารความเครียดที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่างเหมาะสม
7	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่ทำให้คุณเกิดความเครียดมากที่สุดเท่าที่คุณเคยประสบมา และคุณมีวิธีจัดการกับความเครียดจากเหตุการณ์ดังกล่าวอย่างไรบ้าง	
8	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่คุณเคยแสดงอารมณ์ หรือ พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอันเนื่องมาจากความเครียด โดยความเครียดนั้นเกิดมาจากสาเหตุใด และพฤติกรรมที่คุณแสดงออกไปมีลักษณะอย่างไร	

Competency Name : จรรยาบรรณ และความซื่อสัตย์ (Ethics and Integrity)		
Competency Definition : ความสามารถในการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่กำหนดขึ้น และการแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ในการทำงาน รวมทั้งการผลักดันให้สมาชิกในทีมเคร่งครัด และปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ และมีความซื่อสัตย์ในการทำงาน		
ตัวชี้วัดพฤติกรรม : ยึดมั่น และปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการทำงาน แสดงออกถึงการยอมรับผิดในงานที่ตนรับผิดชอบโดยไม่กล่าวโทษผู้อื่น สามารถรักษาความลับของหน่วยงานและลูกค้า โดยไม่นำข้อมูลไปเปิดเผยต่อผู้อื่น รวมทั้งไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปใช้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว		
ชุดคำถาม		ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรม
1	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่คุณเคยถูกร้องให้ทำในสิ่งที่คุณเห็นว่า “ไม่ถูกต้อง หรือไม่เหมาะสม” และคุณทำอะไรในขณะนั้น	ยึดมั่น และปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการทำงาน
2	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่คุณต้องเผชิญกับความขัดแย้งทางความคิดของตนเอง เกี่ยวกับการที่ต้องทำในสิ่งที่คุณคิดว่าไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม และในที่สุดคุณตัดสินใจอย่างไรในเหตุการณ์นั้น	
3	ช่วยเล่าถึงประสบการณ์จากการฝึกงาน หรือการทำงานกลุ่มขึ้นใดชิ้นหนึ่งในขณะที่เรียนโดยขอให้ยกตัวอย่างงานที่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ซึ่งเป็นข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานของคุณ โดยคุณได้อธิบายต่อหัวหน้างาน หรือเจ้าของงานนั้นอย่างไร	แสดงออกถึงการยอมรับผิดในงานที่ตนรับผิดชอบโดยไม่กล่าวโทษผู้อื่น
4	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่คุณเคยทำผิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และคุณได้บอกกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือบุคคลที่ดูแลในเรื่องนั้นๆ อย่างไร	
5	คุณรู้สึกอย่างไรกับเพื่อน หรือสมาชิกในทีมที่ขบถความลับของเพื่อนคนอื่นๆ ในกลุ่มไปบอกกับผู้อื่น และถ้าคุณอยู่ในเหตุการณ์นั้น คุณจะทำอย่างไรกับเพื่อนคนนี้	สามารถรักษาความลับของหน่วยงานและลูกค้าโดยไม่นำข้อมูลไปเปิดเผยต่อผู้อื่น
6	ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์ที่มีคนมาถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของเพื่อนๆ หรือบุคคลที่คุณรู้จัก โดยคุณทำอะไรในสถานการณ์นั้น	
7	คุณเคยผลัดความลับของเพื่อน หรือบุคคลที่คุณรู้จักไปเล่าให้คนอื่นฟังบ้างหรือไม่ และเป็นเพราะเหตุผลอะไรจึงทำให้คุณทำแบบนั้น	
8	คุณเคยมีประสบการณ์ในการนำทรัพย์สินที่เป็นของส่วนรวมไปใช้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวบ้างหรือไม่ และเพราะเหตุผลอะไรจึงทำให้คุณต้องทำเช่นนั้น	ไม่นำทรัพย์สินขององค์กรไปใช้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว
9	ยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงการ “รักษาประโยชน์ส่วนรวม” มากกว่า “ประโยชน์ส่วนตัว” ของคุณ	

**ตัวอย่างแบบฟอร์ม “ประเมินผลการสัมภาษณ์ - เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกระดับ 7”**

1. สำหรับกรรมการแต่ละราย



ชื่อ-สกุล \_\_\_\_\_

ระดับการศึกษา/สาขา \_\_\_\_\_

สถาบัน \_\_\_\_\_

เกรดเฉลี่ย \_\_\_\_\_

คำอธิบายสำหรับพฤติกรรมที่ <b>ไม่มี Competency</b>	ผลการประเมิน			คำอธิบายสำหรับพฤติกรรมที่มี Competency	บันทึกเพิ่มเติม
	ไม่มี	ไม่ชัดเจน	มี		
<b>จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)</b>					
หากต้องตัดสินใจเลือกระหว่างการทำงานตามกระบวนการหรือตามความต้องการของลูกค้าแล้ว จะเลือกยึดกระบวนการเป็นหลัก หากอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ปกติแล้ว มักมีปัญหาต่อการควบคุมอารมณ์				รับฟังความต้องการของลูกค้าด้วยความตั้งใจ มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ สามารถควบคุมกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม เมื่อให้บริการแก่ลูกค้าในทุกสถานการณ์	
<b>มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)</b>					
มีบุคลิกนิ่งเฉย ขาดความสนใจที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้าง เมื่อพบปัญหาในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น มักไม่สามารถควบคุมอารมณ์และการแสดงออกของตนเองได้				ยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงกิริยาที่เป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป สามารถสร้าง และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในทีม สามารถควบคุมอารมณ์ และการแสดงออกเมื่อเผชิญปัญหาในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	
<b>ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)</b>					
ไม่สามารถอธิบายถึงผลกระทบที่จะเกิดจากการทำงานที่ผิดพลาดและประเด็นที่ต้องตรวจสอบในงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างชัดเจน จะพบความผิดพลาดของข้อมูลหรือผลงานของตน ก็ต่อเมื่อมีผู้อื่นบอกลงโทษ				อธิบายได้ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จากการทำงานที่ผิดพลาด รู้ และเข้าใจถึงประเด็นที่จะต้องตรวจสอบของงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐานที่กำหนด สามารถค้นพบข้อผิดพลาดของข้อมูลหรือผลงานที่ปฏิบัติไว้ด้วยตนเอง	
<b>การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ (Personality and Emotion Control)</b>					
ต้องใช้เวลามาก อสุมครในการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป งานมีข้อผิดพลาดหรือเกิดความเครียดหากต้องทำงานภายใต้ความกดดันหรือภายในระยะเวลาที่จำกัด				ความสามารถในการบริหาร จัดการ และควบคุมอารมณ์ รวมทั้ง บุคลิกภาพ ที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสมต่อบุคคลอื่นๆ ในสถานการณ์ หรือ เหตุการณ์ที่แตกต่างกันไป รวมทั้งการหางานภายใต้สภาวะความกดดัน จากขอบเขตหน้าที่งานที่ได้รับผิดชอบ และการมีระยะเวลาในการทำงานที่จำกัด หรือเร่งรัด	
<b>ความตั้งมั่นในจริยธรรม (Integrity)</b>					
พอใจที่จะเปลี่ยนแปลงหรือหลีกเลี่ยงกฎที่เป็นอุปสรรคต่อเป้าหมายของตนเอง ให้ความสำคัญต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จมากกว่าที่จะคำนึงถึงผลทางศีลธรรม				การปฏิบัติตามกฎ เชื้อถือ และปฏิบัติตามกฎต่างๆ ถึงแม้ว่าบางครั้งอาจจะไม่ค่อยเห็นด้วยกับกฎในเวลานั้น ยึดถือศีลธรรมประจำใจอย่างเคร่งครัด	

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

ลงชื่อผู้สัมภาษณ์ \_\_\_\_\_

วันเดือนปีที่สัมภาษณ์ \_\_\_\_\_

2. สรุปผลการประเมินของคณะกรรมการ



**Bangkok Bank**  
**ธนาคารกรุงเทพ**

**แบบสรุปผลประเมินผลการสัมภาษณ์ - เจ้าหน้าที่อำหวยบริการระดับ 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		
<b>จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)</b>					
หากต้องตัดสินใจเลือกระหว่างการทำงานตามกระบวนการหรือตามความต้องการของลูกค้าแล้ว จะเลือกยึดกระบวนการเป็นหลัก หากอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ปกติแล้ว มักมีปัญหาด้านการควบคุมอารมณ์				รับฟังความต้องการของลูกค้าด้วยความตั้งใจ มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ สามารถควบคุมกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม เมื่อให้บริการแก่ลูกค้าในทุกสถานการณ์	
<b>มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)</b>					
มีบุคลิกนิ่งเฉย ขาดความสนใจที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้าง เมื่อพบปัญหาในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น มักไม่สามารถควบคุมอารมณ์และการแสดงออกของตนเองได้				ยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงกิริยาที่เป็นมิตรกับ บุคคลทั่วไป สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในทีม สามารถควบคุมอารมณ์ และการแสดงออกเมื่อเผชิญปัญหาในการติดต่อประสานงาน กับผู้อื่น	
<b>ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)</b>					
ไม่สามารถอธิบายถึงผลกระทบที่จะเกิดจากการทำงานที่ผิดพลาด และประเด็นที่ต้องตรวจสอบในงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างชัดเจน จะพบความผิดพลาดของข้อมูลหรือผลงานของตน ก็ต่อเมื่อมีผู้อื่นบอกรู้แล้ว				อธิบายได้ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จากการทำงานที่ผิดพลาด รู้ และเข้าใจถึงประเด็นที่จะต้องตรวจสอบของงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐานที่กำหนด สามารถค้นพบข้อผิดพลาดของข้อมูลหรือผลงานที่ปฏิบัติซ้ำซ้อน	
<b>การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ (Personality and Emotion Control)</b>					
ต้องใช้เวลาพอสมควรในการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ ให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป งานมีข้อผิดพลาดหรือเกิดความเครียดหากต้องทำงานภายใต้ความกดดัน หรือภายในระยะเวลาที่จำกัด				ความสามารถในการบริหาร จัดการ และควบคุมอารมณ์ รวมทั้ง บุคลิกภาพที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสมต่อบุคคลอื่นๆ ในสถานการณ์ หรือ เหตุการณ์ที่แตกต่างกันไป รวมทั้งการทำงานภายใต้สภาวะความกดดัน จากขอบเขตหน้าที่งานที่รับผิดชอบ และการมีระยะเวลาในการทำงานที่จำกัด หรือ เร่งต	
<b>ความดั่งมั่นในจริยธรรม (Integrity)</b>					
พอ ใจที่จะเปลี่ยนแปลงหรือหลีกเลี่ยงกฎที่เป็นอุปสรรคต่อเป้าหมายของตนเอง ให้ความสำคัญต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จ มากกว่าที่จะคำนึงถึงผลทางศีลธรรม				การปฏิบัติตามกฎ เชื่อถือ และปฏิบัติตามกฎต่างๆ ถึงแม้ว่าบางครั้งอาจจะไม่ค่อยเห็นด้วยกับกฎนั้นมากนัก ยึดถือศีลธรรมประจำใจอย่างเคร่งครัด	

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

ลงชื่อผู้สัมภาษณ์

1.ผู้จัดการภาค: \_\_\_\_\_ 2.ผู้จัดการสาขา: \_\_\_\_\_ 3.HR: \_\_\_\_\_

วันเดือนปีที่สัมภาษณ์ \_\_\_\_\_

## การประเมินผลการสัมภาษณ์แบบ Competency – based interview

การประเมินผลการสัมภาษณ์ กรรมการจะต้องบันทึกความคิดเห็นในแบบฟอร์ม

“ประเมินผลการสัมภาษณ์ - เจ้าหน้าที่อำนาจบริการระดับ 7” โดยมีหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการสัมภาษณ์พิจารณาคำตอบและประเมินแต่ละพฤติกรรม (Competency) ของผู้สมัคร ว่าในพฤติกรรม (Competency) นั้นๆ ผู้สมัคร Job Competency อยู่ในระดับใด คือ

- ไม่มี
- ไม่ชัดเจน
- มี

เมื่อพิจารณาเรียบร้อยแล้ว ให้ระบุเครื่องหมาย ✓ ในช่องหัวข้อ “ผลการประเมิน” ของแบบประเมินการสัมภาษณ์

ตัวอย่าง – จากการสัมภาษณ์ผู้สมัครรายหนึ่ง พบว่า พฤติกรรมที่ผู้สมัครตอบคำถาม ไม่สามารถบ่งชี้ถึงการมี จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ให้กรอกแบบฟอร์ม ดังนี้



แบบประเมินผลการสัมภาษณ์ - เจ้าหน้าที่อำนาจบริการ 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		
<b>จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)</b>					
หากต้องตัดสินใจเลือกระหว่างการทำงานตามกระบวนการหรือตามความต้องการของลูกค้าแล้ว จะเลือกยึดกระบวนการเป็นหลัก หากอยู่ในสถาน การณ์ที่ไม่ปกติแล้ว มักมีปัญหาด้านการควบคุมอารมณ์	<input checked="" type="checkbox"/>			รับฟังความต้องการของลูกค้าด้วยความตั้งใจ มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ แก่ลูกค้าเสมอ สามารถควบคุม กิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม เมื่อให้บริการแก่ลูกค้าในทุก สถานการณ์	

\*\* ซึ่งกรรมการสัมภาษณ์จะต้องทำเช่นนี้ กับ Competency ทุกตัว ( 5 ตัว) \*\*

\*\* แบบฟอร์ม 1 ชุด ต่อกรรมการ 1 ท่าน \*\*

2. หลังการสัมภาษณ์ผู้สมัครแต่ละราย คณะกรรมการสัมภาษณ์ประชุมกันเพื่ออภิปรายสรุปผลการสัมภาษณ์ โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา ดังต่อไปนี้

- Job Competency ตัวใดตัวหนึ่ง เพียงตัวเดียวได้รับการประเมิน ว่า “ไม่มี” (ไม่มี Job Competency) ถือว่า ผู้สมัครรายนั้นไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน CSO
- กำหนดให้มี Job Competency ที่ได้รับการประเมินว่า “ไม่ชัดเจน” ได้ไม่เกิน 1 ข้อ ถ้ามีมากกว่านั้น ถือว่า ผู้สมัครรายนั้นไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน CSO

3. หลังจากได้ผลสรุปการสัมภาษณ์ของคณะกรรมการ กำหนดให้เจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคล เป็นผู้ทำการ บันทึกผลใน “แบบสรุปผลการสัมภาษณ์” ชุดใหม่ที่เป็นแบบฟอร์มเปล่า (Blank Form) และ คณะกรรมการทุกคนลงนามรับรองผลการสัมภาษณ์ด้านล่างของแบบฟอร์ม ดังภาพต่อไปนี้

ความเห็นอื่นๆ	สรุปผลการสัมภาษณ์
<p>พ่อแม่ขายวัสดุก่อสร้าง ในตัวจ.ขอนแก่น</p> <p>แต่พื้นเพเป็นคน อ.กระนวน</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><input checked="" type="radio"/> เหมาะสมกับตำแหน่งงาน</p> <p><input type="radio"/> เหมาะสมกับตำแหน่งงานอื่นๆ ..... (โปรดระบุ)</p> <p><input type="radio"/> ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน</p>

ลงชื่อผู้สัมภาษณ์

1.ผู้จัดการภาค:           M V                                2.ผู้จัดการสาขา:           B                                3.HR:           JA          

วันเดือนปีที่สัมภาษณ์ 25/06/51