

ตัวอย่างคำถามสมรรถนะหลัก
(Core Competencies) ระดับ P7

น้ำหนึ่งใจเดียวกัน

ทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความเคารพ ให้เกียรติ เห็นคุณค่าของผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง ยอมรับในความเป็นปัจเจกบุคคล ร่วมคิด วางแผน ลงมือปฏิบัติและรับผิดชอบเพื่อความสำเร็จของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

☐ เวลาที่อยู่ในภาควิชาหรือหน่วยงาน คุณ...มีวิธีการวางแผนการทำงานอย่างไรให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน/ภาควิชา (ระดับ 1/2)

คำถามต่อเนื่อง เพื่อประเมินสมรรถนะระดับที่ 2 ด้านการวางแผนงาน -- แล้วถ้าแผนงานที่กำหนดไว้ต้องไปเกี่ยวข้องกับคนอื่น ๆ ในหน่วยงาน/ภาควิชา คุณ...มีวิธีการอย่างไรที่ทำให้เขาทำตามแผนงานที่วางไว้ (ระดับ 2)

คำถามเจาะลึก (Probing question) เลือกใช้คำถามเหล่านี้เพื่อรวบรวม STAR ให้สมบูรณ์

- ปฏิบัติของคนที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างไร
- เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น
- คุณ...มีวิธีการติดตามการดำเนินการตามแผนงานอย่างไร
- คำถามอื่น ๆ

☐ ยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่คุณ....เคยอยู่ในที่ประชุมแล้วมีคนเห็นต่างเสียงดัง หรือไม่ให้ความร่วมมือ คุณ...มีวิธีการจัดการอย่างไร (ระดับ 1/2)

คำถามเจาะลึก (Probing question) เลือกใช้คำถามเหล่านี้เพื่อรวบรวม STAR ให้สมบูรณ์

- ปฏิบัติของคนที่เห็นต่างเสียงดัง/ไม่ให้ความร่วมมือ เป็นอย่างไร หลังจากที่คุณ...ทำแบบนี้
- ผลลัพธ์เป็นอย่างไร
- คุณ...รู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น
- หากย้อนเวลากลับไปได้คุณจะมีวิธีการจัดการกับเหตุการณ์นั้นอย่างไร
- คำถามอื่น ๆ

☐ ยกตัวอย่างตอนที่ส่วนกลางแจ้งการเปลี่ยนระบบการจัดซื้อ (เลือกเปลี่ยนสถานการณ์ได้ตามเหมาะสม) ซึ่งต้องกระทบกับการทำงานของเจ้าหน้าที่/อาจารย์ในภาควิชา/หน่วยงาน คุณ...มีวิธีการอย่างไรในการขอความร่วมมือจากคนที่เกี่ยวข้องเพื่อเปลี่ยนวิธีการดำเนินการนี้ (ระดับ 1/2)

คำถามเจาะลึก (Probing question) เลือกใช้คำถามเหล่านี้เพื่อรวบรวม STAR ให้สมบูรณ์

- ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่/อาจารย์ในภาควิชา/หน่วยงานเป็นอย่างไร
- คุณ.....จัดการกับแรงต้านนี้ได้อย่างไร

- คุณ...รู้สึกร้อยอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น
- ผลลัพธ์เป็นอย่างไร
- ถ้าจะทำให้เกิดความร่วมมือที่ดีกว่านี้ คุณ...คิดว่าจะต้องเพิ่มหรือเปลี่ยนอะไรไปจากเดิมบ้าง
- คำถามอื่น ๆ

น้ำหนึ่งใจเดียวกัน

กรณำบันทึก STAR ที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ พร้อมระดับสมรรถนะของผู้สมัคร

ระดับ 1 ให้ความร่วมมือ มีส่วนร่วมในฐานะสมาชิกของทีม	ระดับ 2 ปลูกฝังการทำงานเป็นทีม
☐ แสดงออกอย่างให้เกียรติ สุภาพกับผู้ร่วมงาน กล่าวถึงผู้ร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ทั้งต่อหน้าและลับหลัง	☐ ให้เกียรติ ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานอย่างสุภาพ แบ่งปันความดีความชอบให้แก่สมาชิกในทีมเมื่องานบรรลุผลสำเร็จ
☐ ร่วมแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง เต็มใจแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ และวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลให้แก่ผู้ร่วมงาน	☐ กระตุ้นให้สมาชิกในทีมแสดงความคิดเห็น รับฟังและเห็นคุณค่าของความคิดเห็นที่แตกต่างและสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับและนำความเชี่ยวชาญของตนมาใช้อย่างสร้างสรรค์
☐ เต็มใจช่วยเหลือผู้ร่วมงานและร่วมมือทำงานกันเป็นทีม	☐ แนะนำหรือพัฒนาการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของสมาชิกในทีม เพื่อผลสำเร็จของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย
☐ เข้าใจเป้าหมายของทีมงานและบทบาทของสมาชิกทุกคนในทีมและสามารถวางแผนงานของตนเองได้สอดคล้องกับเป้าหมายของทีมงาน	☐ สื่อสารให้สมาชิกในทีมได้รับทราบและเข้าใจข้อมูลและความเคลื่อนไหวหรือความคืบหน้าล่าสุดในการทำงาน

Situation/Task _____

Action _____

Result _____

สรุประดับสมรรถนะของผู้สมัคร

มุ่งมั่นความเป็นเลิศ

ตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความมานะ มุ่งมั่นในการสร้างมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงพัฒนางานให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีเกินกว่ามาตรฐาน เป้าหมายและความคาดหวัง

📄 ยกตัวอย่างการทำงานที่ผ่านมาที่เคยเกิดข้อผิดพลาดขึ้นแล้วคุณพยายามหาทางป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีก คุณ...มีวิธีการจัดการอย่างไร (ระดับ 1/2)

คำถามเจาะลึก (Probing question) เลือกใช้คำถามเหล่านี้เพื่อรวบรวม STAR ให้สมบูรณ์

- ผลกระทบจากข้อผิดพลาดนั้นเป็นอย่างไร
- คุณหาวิธีป้องกันแบบอื่นไว้เป็นทางเลือกบ้างหรือไม่ และเพราะเหตุใดจึงใช้แนวทางที่ว่านี้ในการป้องกันข้อผิดพลาด
- คุณรู้ได้อย่างไรว่าถ้าทำแบบนี้แล้วจะแก้ปัญหาคือ
- ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้มาตรการการป้องกันนี้เป็นอย่างไร
- คำถามอื่น ๆ

📄 ยกตัวอย่างการพัฒนางานหรือการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เคยทำมาในอดีตสัก 1 เรื่อง สิ่งที่คุณปรับปรุงนั้นคืออะไร เพราะเหตุใดจึงคิดทำเรื่องนี้ (ระดับ 1/2)

คำถามเจาะลึก (Probing question) เลือกใช้คำถามเหล่านี้เพื่อรวบรวม STAR ให้สมบูรณ์

- คุณได้ความคิดในการพัฒนางานหรือการปรับปรุงกระบวนการทำงานนี้มาจากไหน
- ปัญหาหรืออุปสรรคที่เจอในการดำเนินการนี้
- ผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนางานหรือการปรับปรุงกระบวนการทำงานนี้คืออะไร
- คุณรู้สึกอย่างไรต่อการดำเนินการนี้
- คำถามอื่น ๆ

- ให้คุณเล่าถึงงานที่คุณบากบั่นมานานจนทำให้คุณท้อแท้ งานนั้นเป็นงานอะไร (ระดับ 1/2)

คำถามเจาะลึก (Probing question) เลือกใช้คำถามเหล่านี้เพื่อรวบรวม STAR ให้สมบูรณ์

- อะไรเป็นเหตุให้คุณรู้สึกท้อแท้
- คุณทำอย่างไรต่อกับเหตุการณ์นั้น
- ผลลัพธ์เป็นอย่างไร
- คำถามอื่น ๆ

มุ่งมั่นความเป็นเลิศ

กรณำบันทึก STAR ที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ พร้อมระดับสมรรถนะของผู้สมัคร

ระดับ 1 บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างสม่ำเสมอ	ระดับ 2 มุ่งมั่นพัฒนาผลการปฏิบัติงาน
☐ ปฏิบัติงานด้วยความมานะและมุ่งมั่นเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ ☐ แก้ไขปัญหา อุปสรรคและข้อผิดพลาดโดยทันทีที่ตรวจพบเพื่อผลงานที่มีคุณภาพ ถูกต้องและสำเร็จตามกำหนดเวลา ☐ เสนอแนวคิดเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานให้มีคุณภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ☐ แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ร่วมงานและ/หรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย	☐ มุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สูงกว่าเป้าหมายและความคาดหวังทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ☐ วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนเพื่อพัฒนาวิธีการทำงานและผลงานหรือกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ☐ ปรับปรุงและทดลองใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

Situation/Task _____

Action _____

Result _____

สรุประดับสมรรถนะของผู้สมัคร

ชุดคุณธรรม

ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม กล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง รักษาชื่อเสียงและข้อมูลที่เป็นความลับ
ของมหาวิทยาลัย ประพฤติปฏิบัติตนตามกฎหมายระเบียบหรือจรรยาบรรณในวิชาชีพ

- ☐ ช่วยเล่าเหตุการณ์ที่เคยมีคนเดือดร้อนมาขอความช่วยเหลือบางอย่าง คุณรู้ว่าสิ่งที่เขามานั้นไม่สามารถ
ดำเนินการได้เพราะขัดต่อระเบียบ คุณจัดการกับสถานการณ์นั้นอย่างไร (ระดับ 1/2)

คำถามเจาะลึก (Probing question) เลือกใช้คำถามเหล่านี้เพื่อรวบรวม STAR ให้สมบูรณ์

- ปฏิบัติของคนที่มาขอความช่วยเหลือเป็นอย่างไร
- คุณแจ้งเรื่องนี้ไว้กับหัวหน้าหรือทีมงานไว้หรือไม่ เพราะเหตุใด
- คุณรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น
- ผลลัพธ์เป็นอย่างไร
- คำถามอื่น ๆ

- ☐ เล่าถึงเหตุการณ์ที่คุณเคยไปเห็นการกระทำของคนอื่นที่เป็นการละเมิดกฎระเบียบหรือข้อบังคับของ
มหาวิทยาลัย คุณบอกกับเจ้าตัวหรือผู้เกี่ยวข้องอย่างไร (ระดับ 1/2)

คำถามเจาะลึก (Probing question) เลือกใช้คำถามเหล่านี้เพื่อรวบรวม STAR ให้สมบูรณ์

- ตอนที่คุณบอกกับเจ้าตัวว่าเขาทำผิดระเบียบ/ข้อบังคับ เขามีปฏิกิริยาอย่างไร
คุณรู้สึกอย่างไรกับปฏิกิริยาที่เขาทำต่อคุณ
- ตอนนั้นคุณรายงานเรื่องนี้ไว้กับใครอีกบ้าง เพราะเหตุใดจึงเลือกแจ้งกับบุคคลดังกล่าว
- ผลจากการแจ้งไปแล้วเป็นอย่างไรบ้าง
- คุณรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น
- คำถามอื่น ๆ

- ☐ ช่วยยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่คุณไม่สามารถทำงานตามที่รับปากไว้ให้ฟังหน่อย และคุณจัดการกับเรื่องนี้
อย่างไร (ระดับ 1/2)

คำถามเจาะลึก (Probing question) เลือกใช้คำถามเหล่านี้เพื่อรวบรวม STAR ให้สมบูรณ์

- งานที่รับปากไว้นั้นเป็นเรื่องอะไร
- ทำไมที่ทำให้คุณไม่สามารถทำงานตามที่รับปากไว้คืออะไร
- คุณรู้สึกอย่างไรที่ไม่สามารถทำงานตามที่รับปากไว้ได้
- หากย้อนเวลากลับไปได้ คุณจะจัดการกับเรื่องนี้เหมือนหรือแตกต่างไปจากที่เล่ามา เพราะ
เหตุใด
- คำถามอื่น ๆ

ชูเชิดคุณธรรม

กรณำบันทึก STAR ที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ พร้อมระดับสมรรถนะของผู้สมัคร

ระดับ 1 แสดงออกถึงพฤติกรรมชูเชิดคุณธรรม	ระดับ 2 ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมชูเชิดคุณธรรม
☐ เข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบได้อย่างเคร่งครัด และรับผิดชอบต่อนหน้าที่ได้รับมอบหมายโดยไม่ต้องมีการกำกับติดตาม	☐ กำกับดูแลทีมงานให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบและทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบจนเป็นที่ไว้วางใจได้
☐ รับผิดชอบต่อผลลัพธ์ในการตัดสินใจของตนเอง กล้ายอมรับและลงมือแก้ไขอย่างทันท่วงทีเมื่อผิดพลาด	☐ รับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของการกระทำของตนเองและทีมงานรวมถึงแนะนำแนวทางและลงมือแก้ไขโดยทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด
☐ รักษาข้อมูลที่เป็นความลับของมหาวิทยาลัย	☐ ปฏิบัติต่อทีมงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและทำตามที่ได้รับปากไว้แม้จะเผชิญหน้ากับอุปสรรค
☐ นำเสนอหรือรายงานข้อมูลตามความเป็นจริงในทางที่เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์	☐ ส่งเสริมให้สมาชิกในทีมตระหนักถึงความสำคัญและรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของมหาวิทยาลัยและกล้านำเสนอหรือรายงานข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง

Situation/Task _____

Action _____

Result _____

สรุประดับสมรรถนะของผู้สมัคร

คิดและทำเพื่อสังคม

มีส่วนร่วมและความคิดริเริ่มในการนำความรู้ไปใช้แก้ปัญหาหรือสร้างสรรค์ประโยชน์ให้กับหน่วยงาน ประชาคม จุฬาฯและสังคมไทย และส่งเสริมให้มีการลงมือปฏิบัติจนเกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม

☞ ช่วยเล่าถึงเหตุการณ์หรือกิจกรรมที่คุณเคยได้เข้าร่วมของหน่วยงาน ที่เป็นกิจกรรมเพื่อสังคมมีอะไรบ้าง (ระดับ 1/2)

คำถามเจาะลึก (Probing question) เลือกใช้คำถามเหล่านี้เพื่อรวบรวม STAR ให้สมบูรณ์

- กิจกรรมนั้นส่งผลอย่างไรกับงานของคุณ
- คุณรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น
- ประโยชน์จากการร่วมกิจกรรมคืออะไร
- คำถามอื่น ๆ

☞ ยกตัวอย่างการทำงานที่ผ่านมาที่คุณเคยได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนของคณะ/หน่วยงานในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับส่วนงานอื่นทั้ง ๆ ที่งานตัวแทนที่มอบหมายมานี้ไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำที่ทำอยู่เลย (ระดับ 1/2)

คำถามเจาะลึก (Probing question) เลือกใช้คำถามเหล่านี้เพื่อรวบรวม STAR ให้สมบูรณ์

- งานที่คุณได้รับมอบหมายเป็นงานอะไร
- คุณรู้สึกอย่างไรภาระหน้าที่นั้น
- คุณคิดว่าคุณได้ประโยชน์อะไรจากการทำงานร่วมกับส่วนงานอื่นๆ
- คำถามอื่น ๆ

☞ ยกตัวอย่างการทำงานที่ผ่านมาที่คุณเคยมีโอกาเสนอแนะหรือผลักดันความคิดริเริ่มใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหาส่วนรวมในคณะ/หน่วยงาน

คำถามเจาะลึก (Probing question) เลือกใช้คำถามเหล่านี้เพื่อรวบรวม STAR ให้สมบูรณ์

- สิ่งที่คุณเสนอนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับเรื่องอะไร
- ผลจากการผลักดันนี้เป็นอย่างไร
- เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานมีส่วนช่วยขับเคลื่อนนี้อย่างไรบ้าง
- คุณคิดว่าคณะ/ส่วนงานได้ประโยชน์จากการผลักดันโครงการนี้อย่างไรบ้าง
- คำถามอื่น ๆ

คิดและทำเพื่อสังคม

กรณำบันทึก STAR ที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ พร้อมระบุระดับสมรรถนะของผู้สมัคร

ระดับ 1 แสดงออกถึงพฤติกรรมความคิดและทำเพื่อสังคม	ระดับ 2 ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมความคิดและทำเพื่อสังคม
☐ อาสาและมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อรับผิดชอบต่อสังคมภายในหน่วยงานและมหาวิทยาลัย ☐ เสนอแนวคิดที่ช่วยพัฒนาหรือแก้ปัญหาให้กับประชาคมจุฬาฯอย่างเป็นรูปธรรม	☐ อาสาและมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นในการจัดกิจกรรมเพื่อรับผิดชอบต่อสังคมภายในหน่วยงานและมหาวิทยาลัย ☐ ส่งเสริมให้ทีมงานนำเสนอแนวคิดที่ช่วยพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาสังคมให้กับประชาคมจุฬาฯ อย่างเป็นรูปธรรม

Situation/Task _____

Action _____

Result _____

สรุประดับสมรรถนะของผู้สมัคร

ตัวอย่างคำถามสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ระดับ P6

หมายเหตุ : มหาวิทยาลัยจะ Update ตัวอย่างคำถามสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ระดับ P6
ในช่วงเดือน มีนาคม 2561