



ด่วนมาก บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารภาระงานและค่าตอบแทน กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี โทร 2049

ที่ มอ 003.4.3 /65-ว 009 วันที่ 12 มกราคม 2565

เรื่อง แจ้งพจนานุกรมสมรรถนะเพื่อประกอบในการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร

เรียน ทุกส่วนงาน

ตามประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานฯ พ.ศ.2563 ได้กำหนดสมรรถนะจำนวน 9 รายการ เพื่อใช้ในการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร ตั้งแต่รอบประเมินปี 2564 และผลการรับฟังปัญหาจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของรอบประเมินปี 2564 บุคลากรมีความเห็นว่าควรกำหนดรายละเอียดของสมรรถนะแต่ละระดับเพื่อเป็นแนวทางในการประเมินฯ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยได้จัดทำพจนานุกรมสมรรถนะทั้ง 9 รายการ เพื่อใช้ประกอบในการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานตั้งแต่รอบประเมินปี 2565 เป็นต้นไป เสร็จสิ้นแล้ว ดังรายละเอียดที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งบุคลากรในสังกัดเพื่อถือปฏิบัติต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(นายบุญประสิทธิ์ กฤตย์ประชา)

รองอธิการบดีฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพัฒนาคุณภาพ

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

พจนานุกรมสมรรถนะ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การประเมินพฤติกรรมการทำงาน 20 คะแนน
(COMPETENCY)

หลักเกณฑ์การประเมิน

ประเมิน 9 รายการ ทุกคน	คาดหวัง ระดับ 3 ทุกคน	ทำได้ตาม คาดหวัง ระดับ 3 = 75 %
กำหนดสัดส่วน กรรมการประเมิน	Competency ไม่ต้องทำข้อตกลง	มีพจนานุกรม Competency

สมรรถนะจำนวน 9 รายการ

P : Professionalism (ความเป็นมืออาชีพ)				
① ACCOUNTABILITY (ความรับผิดชอบ)	② INTEGRITY (เชื่อถือได้)	③ AGILITY (ความกระตือรือร้นพร้อม ปรับเปลี่ยน)	④ INNOVATION (ความคิดสร้างสรรค์ใน การพัฒนางาน)	⑤ MANAGEMENT (การบริหารจัดการ)
S : Social Responsibility (ความรับผิดชอบต่อสังคม)				
⑥ CUSTOMER ORIENTED (การมุ่งเน้นผู้รับบริการ)	⑦ VALUE RESOURCE UTILIZATION (การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า)	⑧ VOLUNTEERING SPIRIT (การมีจิตอาสา)		
U: Unity (รู้จักสามัคคี)				
⑨ TEAMWORK (การทำงานเป็นทีม)				

1.Accountability (ความรับผิดชอบ) คำนิยาม : รับผิดชอบงานในงานที่มอบหมาย				
Needs Improvement (ต้องปรับปรุง)	Less than expectation (น้อยกว่าความคาดหวัง)	Meets expectation (ได้ตามความคาดหวัง)	Exceeds expectation (สูงกว่าความคาดหวัง)	Outstanding (โดดเด่น)
Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
<p>ปฏิบัติงานของตนเองไม่เสร็จตามกำหนด มีความผิดพลาดบ่อยครั้งส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงาน</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -คุณภาพของงานที่ผลิตไม่สามารถยอมรับได้ -เอกสารหรือผลงานที่ต้องการเสร็จช้า -ผู้บังคับบัญชาและส่วนงานได้รับการร้องเรียนหรือเสียงบ่นเกี่ยวกับคุณภาพของงาน 	<p>ปฏิบัติงานของตนเองไม่เสร็จตามกำหนด ผลงานมีแก้ไขอยู่บ้าง</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -ไม่ระมัดระวังในการตรวจสอบผลงานที่รับผิดชอบเท่าที่ควรจะเป็น -เอกสารหรือผลงานที่ต้องการเสร็จเพียงบางส่วนเท่านั้น 	<p>ปฏิบัติงานของตนเองเสร็จตามกำหนดและผลงานมีคุณภาพดี</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -สามารถปฏิบัติงานเสร็จตามกำหนด โดยหัวหน้าไม่ต้องกำกับตลอดเวลา -ผลงานส่วนใหญ่เสร็จตามกำหนด หากมีความผิดพลาดก็ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพงาน 	<p>ปฏิบัติงานของตนเองด้วยความรับผิดชอบ สำเร็จตามกำหนดและผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานให้ความยอมรับในความแม่นยำในการทำงาน</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานให้ความยอมรับในความแม่นยำและประสิทธิผลในการทำงานสูง -มีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ -เอกสารงานหรือผลงานมีความสมบูรณ์ตรงเวลาโดยมีข้อผิดพลาดซึ่งเป็นที่ยอมรับได้ 	<p>มีความรับผิดชอบภารกิจส่วนงานหรือมหาวิทยาลัย โดยสำเร็จตามวัตถุประสงค์และประสิทธิผลมีความโดดเด่นจนเป็นแบบอย่าง</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -สามารถปฏิบัติงานของส่วนงานหรือมหาวิทยาลัยจนเกิดประสิทธิภาพ -มีความแม่นยำเป็นเลิศ -ประสิทธิผลมีความโดดเด่นเป็นแบบอย่าง
2.Integrity (ซื่อสัตย์) คำนิยาม : ซื่อสัตย์และน่าไว้วางใจในการปฏิบัติงาน				
<p>ประพฤติตนในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ไม่ยึดหลักความถูกต้องส่งผลกระทบต่อบุคคลในเชิงลบ</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -ปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้องตามหลักกฎหมายหรือ ระเบียบวินัย -การตัดสินใจโดยตั้งใจให้ส่งผลกระทบต่อบุคคลหลากหลายหรือกลุ่มบุคคลในลักษณะเชิงลบ 	<p>ประพฤติตนในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ไม่ยึดหลักความถูกต้องบ้างแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อบุคคลในเชิงลบ</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -ปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้องตามหลักกฎหมาย ระเบียบวินัยฯ บ้าง -มีสิ่งจะ ซื่อสัตย์ได้ และรักษาวางพุดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือน -แสดงถึงความเคารพในพื้นฐานความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ 	<p>ประพฤติตนในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ โดยยึดหลักความถูกต้องและเป็นธรรม</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นความถูกต้องและเป็นธรรม ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ส่วนตน -เป็นคนตรงไปตรงมา กล่าวพุดและกล้าแสดงความคิดเห็นเพื่อให้เกิดความถูกต้องในการปฏิบัติงาน 	<p>ประพฤติตนในการปฏิบัติงานหรือให้บริการที่ดีโดยยึดหลักถูกต้องและเป็นธรรมอย่างเสมอต้นเสมอปลาย</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการทุกคนด้วยความเคารพโดยไม่คำนึงถึงประเภทของตำแหน่งระดับ วุฒิการศึกษา อายุ เชื้อชาติ เพศของปัจจัยอื่นใด อย่างสม่ำเสมอ -ตัดสินใจในหน้าที่ หรือปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต แม้ผลอาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง 	<p>ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยยึดหลักถูกต้องและเป็นธรรมอย่างเสมอต้นเสมอปลาย</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -ส่งเสริมและรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ยึดความถูกต้อง มีความสามัคคี/มีประสิทธิผลอย่างสม่ำเสมอ -ธำรงความถูกต้องและซื่อสัตย์พิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรฯ หรือแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน อย่างสม่ำเสมอ

3. Agility (ความกระตือรือร้น พร้อมปรับเปลี่ยน) คำนิยาม : มีความกระตือรือร้นและพร้อมปรับการทำงานตามภารกิจที่เปลี่ยนไป				
Needs Improvement (ต้องปรับปรุง)	Less than expectation (น้อยกว่าความคาดหวัง)	Meets expectation (ได้ตามความคาดหวัง)	Exceeds expectation (สูงกว่าความคาดหวัง)	Outstanding (โดดเด่น)
Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
<p>ไม่ยินดีรับการเปลี่ยนแปลงหรือภารกิจใหม่ที่หัวหน้ามอบหมาย</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -ไม่สู้งาน เป็นคนหนักไม่เอาเบาไม่สู้ -ไม่ยอมรับต่อการปรับเปลี่ยน 	<p>ไม่กระตือรือร้นรับการเปลี่ยนแปลงหรือภารกิจใหม่ที่หัวหน้ามอบหมาย</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -ปรับตัวต่อการปรับเปลี่ยนได้ช้า 	<p>พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในการทำงาน</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -เปิดรับความคิดใหม่ๆ และเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อมูลใหม่ -ริเริ่มหรือนำการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ในขั้นตอนการทำงาน 	<p>กระตือรือร้นและมีส่วนร่วมในการผลักดันสนับสนุนในการดำเนินโครงการที่เป็นภารกิจใหม่ของหน่วยงาน</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -แสวงหาการเรียนรู้ใหม่เพื่อปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง -มีส่วนร่วม ประชาสัมพันธ์ สื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ให้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ -เมื่อร่วมกันดำเนินการภารกิจใหม่ของหน่วยงาน -เสนอตัวในการปฏิบัติงานภารกิจใหม่ 	<p>เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) หรือมีส่วนสำคัญในการผลักดัน สนับสนุน ในการดำเนินโครงการที่เป็นภารกิจใหม่ของส่วนงานหรือมหาวิทยาลัย</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -เป็นผู้นำการส่งเสริม สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง -ช่วยกำกับ ดูแล และติดตามให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงดำเนินไปอย่างราบรื่น
4. INNOVATION (ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางาน) คำนิยาม : พัฒนาการทำงานและแก้ไขปรับปรุงงาน				
<p>ไม่มีการพัฒนางานหรือไม่เกิดการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p>	<p>มีความคิดริเริ่มในการจัดการแก้ไข ปัญหาในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้ แต่ไม่มีการพัฒนางานอย่างเป็นระบบหรือไม่สำเร็จ</p>	<p>มีการพัฒนางานหรือแก้ไข ปรับปรุงงานได้สำเร็จ</p>	<p>ค้นหาวิธีการ แนวทางใหม่ๆ ที่สามารถปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ อย่างสม่ำเสมอ</p>	<p>ผลักดันหรือมีส่วนสำคัญให้เกิดการพัฒนางานหรือแก้ไขปัญหของหน่วยงาน</p>

5. MANAGEMENT (การบริหารจัดการ) คำนิยาม : มีการวางแผนและการปฏิบัติงานตามแผน				
Needs Improvement (ต้องปรับปรุง)	Less than expectation (น้อยกว่าความคาดหวัง)	Meets expectation (ได้ตามความคาดหวัง)	Exceeds expectation (สูงกว่าความคาดหวัง)	Outstanding (โดดเด่น)
Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
<p>ไม่มีการวางแผนการปฏิบัติงาน</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -การปฏิบัติงานไม่ทันเวลา -ไม่มีการเรียงลำดับความสำคัญของงาน 	<p>มีการวางแผนการปฏิบัติงานแต่ไม่ดำเนินงานเป็นไปตามแผน</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -ใช้เวลามากเกินไปสำหรับผลงานที่มีความสำคัญน้อยในแต่ละวัน -ขาดการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานทำให้งานไม่เป็นไปตามแผน -ไม่มีการประเมินผลและแผนในการปฏิบัติงาน 	<p>มีการวางแผนและปฏิบัติงานตามแผน</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -มีการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ -มีการประเมินผลและแผนในการปฏิบัติงาน 	<p>มีการวางแผน ทำตามแผน มีการทบทวนประเมินและปรับปรุงการทำงาน</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -สามารถมุ่งไปที่สาเหตุของปัญหาและเสนอวิธีแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์ -แสดงทักษะและวิเคราะห์อย่างน่าเชื่อถือ -เสนอวิธีการที่ดีในการแก้ไขปัญหาซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้บ่อยๆ -ใช้การตัดสินใจที่ดีในการแก้ไขปัญหาและทำงานร่วมกับผู้อื่น 	<p>มีแผนและการทำงานให้เกิดความสำเร็จกับหน่วยงานและสอดคล้องยุทธศาสตร์ของส่วนงานหรือมหาวิทยาลัย</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาอยู่เสมอโดยอาศัยข้อมูลที่ดีและการตัดสินใจที่ดีเสมอ -ดำเนินการวิจัยหรือขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นในการตัดสินใจที่แท้จริง -เป็นผู้มีส่วนสำคัญในการดำเนินงานตามแผนให้ประสบความสำเร็จสอดคล้องกับยุทธศาสตร์
6. CUSTOMER ORIENTED (การมุ่งเน้นผู้รับบริการ) คำนิยาม : ให้บริการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง				
<p>ไม่มีจิตบริการหรือไม่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการเท่าที่ควรจะเป็น</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -แสดงออกถึงทักษะ ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ไม่ดีพอ -สนทนาเรื่องส่วนตัวกับบุคคลหรือทางโทรศัพท์เป็นประจำ โดยเพื่อนร่วมงาน/ผู้รับบริการ รอคอยอยู่เป็นประจำ 	<p>ให้บริการ โดยมีความพยายามให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการอย่างไม่เต็มใจ</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้รับบริการอยู่บ้าง เช่น ไม่ตอบคำถาม แสดงความรำคาญ โยกย้าย เบี่ยง ไม่ติดตามงานให้เพื่อนร่วมงานหรือผู้รับบริการ 	<p>ให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการเป็นอย่างดี</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -มีความสามารถและความเป็นมืออาชีพในสายงาน/ภาระงานที่รับผิดชอบอย่างเป็นปกติในการติดต่อสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ -สุภาพอ่อนน้อมและมีความรู้เคล็ดลับในวิชาชีพตนเอง/ภาระงานของตนเอง -พยายามให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ 	<p>ให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้รับบริการ เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -ทักทาย/สอภาม ผู้รับบริการที่มาติดต่อและพยายามให้ความช่วยเหลือถึงแม้ไม่ใช่ภาระงานที่ตนเองรับผิดชอบ -การพยายามหาคำตอบที่นอกเหนือจากหน้าที่ 	<p>กระตือรือร้นในการให้บริการเกินความคาดหวังอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -ค้นหาและทำทุกครั้งที่ค้นหาคำตอบและรายงานผลกลับให้กับผู้รับบริการอย่างทันที่ -ใส่ใจ ขวนขวาย ให้บริการ เกินกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ -ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำชมเชยจำนวนมากจากการให้บริการที่ยอดเยี่ยม

7.VALUE RESOURCE UTILIZATION (การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า) คำนิยาม : ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า (ทรัพยากร เช่น น้ำ ไฟฟ้า กระดาษ)				
Needs Improvement (ต้องปรับปรุง)	Less than expectation (น้อยกว่าความคาดหวัง)	Meets expectation (ได้ตามความคาดหวัง)	Exceeds expectation (สูงกว่าความคาดหวัง)	Outstanding (โดดเด่น)
Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
ใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง	ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างไม่มี ระมัดระวัง	ปฏิบัติงาน ด้วยความระมัดระวัง คำนิยามการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	ออกแบบระบบหรือกระบวนการทำงานเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยให้ความ สำคัญกับการใช้ทรัพยากรในส่วนงานหรือ มหาวิทยาลัยอย่างคุ้มค่า	เป็นแบบอย่างในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
8.VOLUNTEERING SPIRIT (การมีจิตอาสา) คำนิยาม : มีจิตอาสา ทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม “ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง”				
ไม่สนใจหรือไม่ร่วมกิจกรรม โครงการของหน่วยงาน	มีส่วนร่วมบ้างในการทำงานที่ นอกเหนือจากหน้าที่ที่รับผิดชอบ	ให้ความร่วมมือกับทีมงานในการทำกิจกรรม หรือการทำงานนอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบ อย่างสม่ำเสมอ	อาสาในการทำงานเพื่อส่วนรวมในระดับ ส่วนงานหรือมหาวิทยาลัย	เป็นตัวอย่างให้ทีมงานเห็นความเสียสละเพื่อ ส่วนรวม
9.TEAMWORK (การทำงานเป็นทีม) คำนิยาม : ให้ความร่วมมือ รักษาความสัมพันธ์ในทีม				
ไม่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือไม่ รับฟังความเห็นผู้อื่น	ทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือรับฟัง ความเห็นผู้อื่นบ้าง	ทำงานร่วมกับผู้อื่น รับฟังความเห็นของผู้อื่น	เป็นผู้มีบทบาทในการประสานงานของทีม เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือการทำงาน	เป็นแบบอย่างการทำงานเป็นทีมและรับฟัง ความเห็นกับผู้อื่น
<p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ให้ความร่วมมือและวิจารณ์ ผู้อื่นบ่อยครั้ง - แสดงออกถึงการปฏิเสธ เกินความจำเป็นเมื่อทำงานร่วมกับ ผู้อื่น 	<p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ค่อนข้างยากในการเสนอตัวเพื่อ ช่วยเหลือผู้อื่นในสถานที่ทำงาน - แสดงความคิดเห็นในเชิงลบซึ่งมี ผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในการ ทำงานร่วมกับผู้อื่น 	<p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -ถามความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน เพื่อเกิดความ เข้าใจร่วมกันในการดำเนินภารกิจต่างๆ - รักษาความสัมพันธ์ในการทำงานที่ดีกับเพื่อน ร่วมงาน - คำนึงอย่างกระตือรือร้นและให้คุณค่ากับ ความเห็นและความพยายามของผู้อื่น 	<p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - แสดงให้เห็นถึงลักษณะการทำงานร่วมกับ ผู้อื่น ที่สันทัด พฤติกรรมความสำเร็จ ส่วน บุคคลเป็นสิ่งจำเป็น ต่อความสำเร็จของกลุ่ม - ชี้ทาง นำทาง ตรงไปตรงมา ชื่อตรงและ สุภาพ 	<p>พฤติกรรมชี้วัดเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -จริงใจและเต็มใจอย่างสม่ำเสมอในการ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ -กระตือรือร้น กระฉับกระเฉง และแสดงออกถึง พฤติกรรมในทางบวก