

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency)

กลุ่มงานคลังและพัสดุ

1. จิตบริการ (Service-mindedness)

คำจำกัดความ : มีการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการทุกระดับสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ เพื่อให้เกิดความประทับใจ

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	มีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติได้เป็นครั้งคราว	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีกิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คำพูดและน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ แก่ผู้รับบริการทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ หรือ 2. มีความรู้เบื้องต้นในงานบริการของหน่วยงานหรือองค์กร
ระดับที่ 2	สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความตั้งใจและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่เป็นไปตามมาตรฐานแก่ผู้รับบริการทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ หรือ 2. มีความสามารถในการรับฟังปัญหาหรือประเด็นข้อข้องใจ และความไม่พอใจของผู้รับบริการโดยไม่แสดง อารมณ์โต้ตอบ แก่ผู้รับบริการทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ หรือ 3. แสดงออกซึ่งบุคลิกภาพ กระตือรือร้น และความรู้ความสามารถในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ หรือ 4. สามารถตอบคำถามให้ข้อมูลจากความรู้ในหน่วยงานอย่างชัดเจนและถูกต้อง หรือ 5. สามารถแนะนำบุคคลที่สามให้แก่ผู้รับบริการในเรื่องที่อยู่นอกหน่วยงาน
ระดับที่ 3	นำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ในงานเฉพาะและงานอื่น ๆ ทั้งในและนอกหน่วยงาน ที่จะใช้ตอบปัญหาให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ หรือ 2. รับฟัง ข้อเสนอแนะและการร้องขอจากผู้ใช้บริการ และให้ความช่วยเหลือจนสามารถให้การปฏิบัติงานสามารถสำเร็จได้
ระดับที่ 4	ถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการให้บริการ และเป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่น	<ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถแนะนำ สามารถถ่ายทอดความรู้ถึงขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ประทับใจ หรือ 2. กระตุ้นให้สมาชิกในทีมงานเห็นความสำคัญของการให้บริการที่ผู้รับบริการคือคนสำคัญ หรือ 3. มีความสามารถในการสร้างทีมงานและเครือข่ายบริการที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ
ระดับที่ 5	นำพาหน่วยงานไปสู่การเป็นตัวอย่างด้านบริการที่เป็นเลิศระดับมหาวิทยาลัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นวิทยากรขององค์กรในการถ่ายทอดความรู้และเทคนิควิธีการ ประสบการณ์ในการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ หรือ 2. ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการให้บริการ

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

2. ทักษะในการใช้กฎระเบียบหลักเกณฑ์ในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ (Job-related Knowledge)

คำจำกัดความ : มีความถูกต้องและแม่นยำในกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ และหลักวิชาการที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ หรือภารกิจอื่นที่ได้รับมอบหมาย และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	มีทักษะในการใช้กฎระเบียบหลักเกณฑ์ในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ แต่ยังปฏิบัติได้ไม่ครบทุกด้าน	<ol style="list-style-type: none"> ระบุได้ว่า กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และมาตรฐานเรื่องใดบ้างที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานโดยตรง หรือ สามารถอธิบายสาระสำคัญของขั้นพื้นฐานหรือหลักของกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้
ระดับที่ 2	มีทักษะในการใช้กฎระเบียบหลักเกณฑ์ในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	<ol style="list-style-type: none"> ระบุถึงรายละเอียด และประเด็นที่สำคัญในกฎระเบียบฯ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม หรือ สามารถนำหลักกฎระเบียบฯ ที่เกี่ยวข้องไปใช้เป็นแนวปฏิบัติในการ หรือ ทำงานในเรื่องที่ไม่ซับซ้อนได้อย่างถูกต้องและตรงตามเจตนารมณ์ของกฎระเบียบฯ นั้น
ระดับที่ 3	มีการพัฒนาทักษะในการใช้กฎระเบียบหลักเกณฑ์ในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้นได้ และมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน	<ol style="list-style-type: none"> อ่านและตีความเอกสารการปฏิบัติงานหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามหลักกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน หรือ ปรับปรุงการทำงานในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับกฎระเบียบฯ ได้ด้วยตนเอง โดยไม่เพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ กม. จนเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
ระดับที่ 4	สอนถ่ายทอดความรู้ ทักษะในการใช้กฎระเบียบหลักเกณฑ์ในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบไปสู่ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	<ol style="list-style-type: none"> ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ หรือ สามารถนำหลักกฎหมายหลายฉบับมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในคราวเดียวกันได้อย่างเหมาะสม
ระดับที่ 5	สร้างและพัฒนากฎระเบียบ หลักเกณฑ์ในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ใหม่ ที่เป็นประโยชน์ในระดับหน่วยงานหรือ มหาวิทยาลัย	<ol style="list-style-type: none"> สามารถระบุถึงปัญหา ข้อจำกัดหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน หรือ เสนอแนะหลักการหรือแนวทางการปรับปรุงแก้ไข หรือยกร่างกฎระเบียบฯ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน หรือเพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพหรือประสิทธิภาพสูงขึ้น

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

3. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Troubleshooting)

คำจำกัดความ : สามารถแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน รู้จักพลิกแพลงยืดหยุ่น เมื่อเผชิญอุปสรรค รวมทั้งสามารถคาดเดาและลงมือกระทำการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นครั้งคราว	เมื่อมีปัญหา ไม่เกิดความรับผิดชอบในหน้าที่ หรือผลการแก้ไขปัญหาก็ไปให้ผู้อื่น
ระดับที่ 2	มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้เป็นอย่างดี	1. เมื่อมีปัญหา สามารถให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้งานสำเร็จได้ หรือ 2. สามารถแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน รู้จักพลิกแพลงยืดหยุ่นการปฏิบัติงาน เมื่อเผชิญอุปสรรคจนสามารถทำงานผ่านพ้นไปด้วยดี
ระดับที่ 3	มีการคาดการณ์และลงมือกระทำการ เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น	สามารถคาดเดาและลงมือกระทำการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสหรือ หลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
ระดับที่ 4	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมผู้อื่นในหน่วยงานให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะได้	แนะนำหรือชี้แนะวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้อื่นได้ เพื่อลดผลกระทบหรือผลเสียที่อาจตามมาได้
ระดับที่ 5	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมคนส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยให้สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมคนส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยให้สามารถ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

4. ความละเอียดรอบคอบและถูกต้อง (Attention to Detail and Ability to See a Task through to Completion)

คำจำกัดความ : ความละเอียดถี่ถ้วน ช่างสังเกต เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและสัมฤทธิ์ผล

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดถี่ถ้วนเป็นครั้งคราว	สอบทานหรือตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของข้อมูล ผลงานและ เอกสารที่เกี่ยวข้องด้วยตนเองก่อนส่งงานไปยังกระบวนการทำงานอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ระดับที่ 2	ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดถี่ถ้วนเป็นประจำ มีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 10	สอบทานหรือตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของข้อมูล ผลงานและ เอกสารที่เกี่ยวข้องด้วยตนเองก่อนส่งงานไปยังกระบวนการทำงานอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 10
ระดับที่ 3	ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดถี่ถ้วนถูกต้องแม่นยำเป็นที่ยอมรับเชื่อถือได้ และไม่มีข้อผิดพลาด	สอบทานหรือตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของข้อมูล ผลงานและ เอกสารที่เกี่ยวข้องด้วยตนเองก่อนส่งงานไปยังกระบวนการทำงานอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5
ระดับที่ 4	แนะนำหรือเป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นในหน่วยงานเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้มีความละเอียดถี่ถ้วน ถูกต้อง และแม่นยำ	สอบทานหรือตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของข้อมูล ผลงานและ เอกสารที่เกี่ยวข้องด้วยตนเองก่อนส่งงานไปยังกระบวนการทำงานอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 3
ระดับที่ 5	กำหนดวิธีการการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมคนส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยให้มีความละเอียดถี่ถ้วน ถูกต้อง และแม่นยำ	สอบทานหรือตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของข้อมูล ผลงานและ เอกสารที่เกี่ยวข้องด้วยตนเองก่อนส่งงานไปยังกระบวนการทำงานอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่มีความผิดพลาด

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

5. ทักษะด้านการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง (Internal Quality Control and Risk Management Skills)

คำจำกัดความ : มีทักษะการปฏิบัติงานในการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริต เพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน สามารถวิเคราะห์โอกาสหรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นองค์การจากการบรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมาย

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	มีความรู้ด้านการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง แต่ปฏิบัติยังไม่ได้	สามารถอธิบายได้ว่างานที่ปฏิบัติมีวิธีการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงได้
ระดับที่ 2	มีทักษะการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	สามารถระบุวิธีการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงของงานที่ปฏิบัติได้
ระดับที่ 3	นำประสบการณ์และข้อผิดพลาดมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้นได้	สามารถควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงของงานที่ปฏิบัติได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
ระดับที่ 4	ให้คำแนะนำและถ่ายทอดความรู้ด้านการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง ไปสู่ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	สามารถแนะนำและถ่ายทอดความรู้ด้านการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงของงานที่ปฏิบัติได้ให้ผู้อื่นได้
ระดับที่ 5	คิด และพัฒนาระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย	คิดและพัฒนาระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

6. จรรยาบรรณในวิชาชีพ (Professional Ethics)

คำจำกัดความ : มาตรฐานความประพฤติที่ผู้ประกอบวิชาชีพจะต้องประพฤติปฏิบัติเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง เพื่อผดุงเกียรติและสถานะของวิชาชีพโดยยึดหลัก ซื่อสัตย์ ชยัน อดทน มีวินัย

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ เป็นครั้งคราว	ปฏิบัติตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ เช่น มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์
ระดับที่ 2	มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ ในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณในวิชาชีพตามที่ รับผิดชอบเป็นประจำ	มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ ในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณในวิชาชีพ ตามหน้าที่ รับผิดชอบเป็นประจำโดยไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
ระดับที่ 3	นำเอาประสบการณ์มาปรับใช้การเป็นผู้มีจรรยาบรรณในวิชาชีพเป็นแบบอย่าง ในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณในวิชาชีพ	1. นำเอาประสบการณ์มาปรับใช้การเป็นผู้มีจรรยาบรรณในวิชาชีพเป็นแบบอย่างใน การปฏิบัติตามจรรยาบรรณในวิชาชีพ หรือ 2. ประพฤติปฏิบัติเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง ซื่อสัตย์ มีวินัย จนเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้อื่น
ระดับที่ 4	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมผู้อื่นในหน่วยงานได้	เป็นแบบอย่างที่ดีจนเป็นแรงจูงใจที่สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมผู้อื่นใน หน่วยงานได้
ระดับที่ 5	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมคนส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยได้	เป็นแบบอย่างที่ดีจนเป็นแรงจูงใจที่สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมผู้อื่นนอก หน่วยงานได้

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้