

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency)

กลุ่มงานอาคารสถานที่และสวัสดิการ

1. 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	จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้อยู่สภาพพร้อมใช้งาน และเป็นระบบระเบียบ
ระดับที่ 2	ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดถี่ถ้วนเป็นประจำ มีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 10	1.จัดเตรียมอุปกรณ์/เครื่องมือ รวมถึงงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย ได้ถูกต้องทันเวลา หรือ 2.มีการจัดเก็บอุปกรณ์/เครื่องมือได้อย่างเป็นระบบ เช่นมีระบบการเบิก-จ่ายอุปกรณ์
ระดับที่ 3	ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดถี่ถ้วนถูกต้องแม่นยำเป็นที่ยอมรับเชื่อถือได้ และไม่มีข้อผิดพลาด	1.สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไขซ้ำหลายครั้งหรือแก้ไขปัญหาไม่จบไม่สิ้น 2. ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามวิธีการปฏิบัติงาน ตามหลักวิชาชีพของแต่ละตำแหน่ง 3. สามารถแนะนำการใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง
ระดับที่ 4	สามารถแนะนำหรือเป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้มี ความละเอียดถี่ถ้วน ถูกต้อง และแม่นยำ	1.เสนอแนะนำการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน ถูกต้อง และแม่นยำ 2.ปฏิบัติเป็นแบบอย่างในการทำงาน เช่น ชยัน ประหยัดทรัพยากร อดทน สู้งาน เป็นต้น
ระดับที่ 5	สามารถกำหนดวิธีการการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมคนส่วนใหญ่ในองค์กรให้ มีความละเอียดถี่ถ้วน ถูกต้อง และแม่นยำ	กำหนดวิธีการการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมคนส่วนใหญ่ในองค์กรให้มีความ ละเอียดถี่ถ้วน ถูกต้อง และแม่นยำ

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

2. ทักษะด้านช่าง (Craftsmanship Skills)

คำจำกัดความ : ทักษะการปฏิบัติงานด้านช่าง ในการสำรวจ ประมาณการ ออกแบบ วางแผนงาน และควบคุมงานตลอดจนการประเมินผล และรายงานผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	มีความรู้ ความเข้าใจเทคนิคด้านช่าง แต่ปฏิบัติยังไม่ได้	มีความรู้ ความเข้าใจเทคนิคด้านช่าง ตามวิชาชีพของตนเอง
ระดับที่ 2	มีทักษะด้านเทคนิคด้านช่างสามารถใช้ความรู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	<ol style="list-style-type: none"> มีทักษะการปฏิบัติงานด้านช่างตามวิชาชีพของตนเอง รวมทั้งการสำรวจ ประมาณการ ออกแบบ วางแผนงาน และ ควบคุมงานตลอดจนการประเมินผล ได้เป็นอย่างดี หมายถึง ปฏิบัติงานได้สำเร็จ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (ไม่ต้องรี้องาน ซ่อมใหม่ในงานซ่อมเดิม) หรือ มีใบรับรองฝีมือแรง /ใบรับรองวิชาชีพ ในสายงานของตนเอง
ระดับที่ 3	นำประสบการณ์และข้อผิดพลาดมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้นได้	<ol style="list-style-type: none"> นำประสบการณ์หรือข้อผิดพลาดที่ได้รับการแจ้งหรือบอกกล่าว มาพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม หรือ ปรับปรุงระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เคยปฏิบัติ ให้รวดเร็วขึ้น
ระดับที่ 4	ให้คำแนะนำและถ่ายทอดความรู้เทคนิคด้านช่างไปสู่ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	<ol style="list-style-type: none"> สามารถให้คำแนะนำและถ่ายทอดความรู้เทคนิคด้านช่างไปสู่ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี หรือ สามารถสอนให้คนที่ทำงานช่างไม่เป็นให้สามารถแก้ไขงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ในเบื้องต้นได้
ระดับที่ 5	คิด และพัฒนาสร้างระบบการให้บริการด้านช่างที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	คิด และพัฒนาสร้างระบบการให้บริการด้านช่างที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เช่น ออกแบบ อุปกรณ์ใหม่ๆ หรือออกแบบโปรแกรมสำหรับสนับสนุนการทำงานหรือการตรวจสอบ

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

3. 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 หรือ 2. มีความรู้เบื้องต้นในงานบริการของหน่วยงานหรือองค์กร
ระดับที่ 2	สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความตั้งใจและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่เป็นไปตามมาตรฐานแก่ผู้รับบริการทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ หรือ 2. มีความสามารถในการรับฟังปัญหาหรือประเด็นข้อข้องใจ และความไม่พอใจของผู้รับบริการโดยไม่แสดง อารมณ์โต้ตอบ หรือ 3. แสดงออกซึ่งบุคลิกภาพ กระตือรือร้น และความรู้ความสามารถในการให้บริการ หรือ 4. สามารถตอบคำถามให้ข้อมูลจากความรู้ในหน่วยงานอย่างชัดเจนและถูกต้อง หรือ 5. สามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้รับบริการที่อยู่นอกหน่วยงาน
ระดับที่ 3	นำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ในงานเฉพาะและงานอื่น ๆ ทั้งในและนอกหน่วยงาน ที่จะใช้ตอบปัญหาให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ หรือ 2. มีความสามารถในการสร้างทีมงานและเครือข่ายบริการที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ
ระดับที่ 4	ถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการให้บริการ และเป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่น	<ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถถ่ายทอดความรู้ถึงขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ประทับใจ หรือ 2. กระตุ้นให้สมาชิกในทีมงานเห็นความสำคัญของการให้บริการที่ผู้รับบริการคือคนสำคัญ
ระดับที่ 5	นำพาหน่วยงานไปสู่การเป็นตัวอย่างด้านบริการที่เป็นเลิศระดับมหาวิทยาลัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นวิทยากรขององค์กรในการถ่ายทอดความรู้และเทคนิควิธีการ ประสพการณ์ในการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ หรือ 2. ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการให้บริการ

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

4. ทักษะการให้คำปรึกษา (Counseling/Advising Skills)

คำจำกัดความ : สามารถสื่อสารให้ความรู้และข้อมูลด้านงานบุคคล กฎระเบียบ รับฟัง และให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการ และมีประสิทธิภาพ

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการแต่ยังไม่สามารถให้คำปรึกษาได้	ให้คำแนะนำในด้านช่างแก่ผู้รับบริการได้
ระดับที่ 2	รับฟัง เข้าใจ เข้าถึงข้อมูลสภาพปัญหา วิเคราะห์ปัญหาของผู้รับบริการ และให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม	ให้คำแนะนำในแก้ไขปัญหาในด้านช่างในระดับพื้นฐานได้
ระดับที่ 3	ติดตามและประเมินผลการให้คำปรึกษา เพื่อนำมาปรับปรุงแนวทางการให้คำปรึกษา และผู้รับบริการสามารถนำไปปฏิบัติได้ผลดี	ติดตามและประเมินผลการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการเพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้ผลดี
ระดับที่ 4	สอน และถ่ายทอด หรือเป็นแบบอย่างในการให้คำปรึกษาที่ดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถสอนงาน และถ่ายทอดงานให้เพื่อนร่วมงานได้ หรือ 2. เป็นแบบอย่างเป็นที่ปรึกษา ในการสอนงานและถ่ายงาน ให้เพื่อนร่วมงานได้ หรือ 3. วิทยากรในงานอบรมหรือปฏิบัติการต่างๆ ที่ตรงกับตำแหน่งงานของตนเอง
ระดับที่ 5	กระตุ้น ส่งเสริม ยกย่องให้บุคลากรสามารถให้คำปรึกษา และ ริเริ่มกระบวนการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	กระตุ้น/ส่งเสริม/ยกย่องให้เพื่อนร่วมงานสามารถให้คำปรึกษาด้านช่างได้

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

5. ทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการออกแบบ (Technology Design Skills)

คำจำกัดความ : ทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า ออกแบบ และวางแผนงานที่เกี่ยวข้องทางด้านวิศวกรรมหรือสถาปัตยกรรม

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	มีความรู้ ความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีเพื่อการออกแบบแต่ปฏิบัติยังไม่ได้	มีความรู้ ความเข้าใจว่า การใช้เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า ออกแบบ และ วางแผนงานที่เกี่ยวข้องทางด้านวิศวกรรมหรือสถาปัตยกรรม
ระดับที่ 2	มีทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการออกแบบสามารถใช้ความรู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	มีทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า ออกแบบ และ วางแผนงานที่เกี่ยวข้องทางด้านวิศวกรรมหรือ สถาปัตยกรรม สำหรับการทำงานได้อย่างเหมาะสม
ระดับที่ 3	นำประสบการณ์และข้อผิดพลาดมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้นได้	นำประสบการณ์หรือข้อผิดพลาด มาใช้เทคโนโลยีเพื่อการ ค้นคว้า ออกแบบ และ วางแผนงานที่เกี่ยวข้องทางด้าน วิศวกรรมหรือสถาปัตยกรรม ในการทำงานได้ดี
ระดับที่ 4	ให้คำแนะนำและถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีเพื่อการออกแบบไปสู่ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	ให้คำแนะนำและถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า ออกแบบ และวางแผนงานที่เกี่ยวข้องทางด้านวิศวกรรม หรือสถาปัตยกรรม
ระดับที่ 5	คิด และพัฒนาระบบบริการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร จากการใช้เทคโนโลยีเพื่อการออกแบบ	คิด และพัฒนาระบบบริการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร จากการใช้เทคโนโลยีเพื่อการออกแบบและวางแผนงานที่ เกี่ยวข้องทางด้านวิศวกรรมหรือสถาปัตยกรรม

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

6. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Troubleshooting)

คำจำกัดความ : สามารถแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน รู้จักพลิกแพลงยืดหยุ่น เมื่อเผชิญอุปสรรค รวมทั้งสามารถคาดเดาและลงมือกระทำการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นครั้งคราว	เมื่อมีปัญหา ไม่เกิดความรำคาญ
ระดับที่ 2	มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้เป็นอย่างดี	1. เมื่อมีปัญหา สามารถให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้งานสำเร็จได้ หรือ 2. สามารถแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน รู้จักพลิกแพลงยืดหยุ่น เมื่อเผชิญ อุปสรรค
ระดับที่ 3	มีการคาดการณ์และลงมือกระทำการ เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น	สามารถคาดเดา/วางแผน/ดำเนินการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
ระดับที่ 4	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมผู้อื่นในหน่วยงานให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะได้	แนะนำหรือชี้แนะวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แกผู้อื่นได้ เพื่อลดผลกระทบหรือผลเสียที่อาจตามมาได้
ระดับที่ 5	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมคนส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยให้สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมคนส่วนใหญ่ในองค์กรให้สามารถ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้