

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency)

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

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 คำพูดและน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับโดยไม่เลือก ปฏิบัติ หรือ 2. มีความรู้เบื้องต้นในงานบริการของหน่วยงานหรือองค์กร
ระดับที่ 2	สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความตั้งใจและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่เป็นไปตามมาตรฐานแก่ผู้รับบริการทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ หรือ 2. มีความสามารถในการรับฟังปัญหาหรือประเด็นข้อข้องใจ และความไม่พอใจของผู้รับบริการโดยไม่แสดงอารมณ์โต้ตอบ หรือ 3. แสดงออกซึ่งบุคลิกภาพ กระตือรือร้น และความรู้ความสามารถในการให้บริการ หรือ 4. สามารถตอบคำถามให้ข้อมูลจากความรู้ในหน่วยงานอย่างชัดเจนและถูกต้อง หรือ 5. สามารถแนะนำบุคคลที่สามให้แก่ผู้รับบริการในเรื่องที่อยู่นอกหน่วยงาน
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. สามารถแนะนำ สามารถถ่ายทอดความรู้ถึงขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ประทับใจ หรือ 2. กระตุ้นให้สมาชิกในทีมงานเห็นความสำคัญของการให้บริการที่ผู้รับบริการคือคนสำคัญ
ระดับที่ 5	นำพาหน่วยงานไปสู่การเป็นตัวอย่างด้านบริการที่เป็นเลิศระดับมหาวิทยาลัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นวิทยากรขององค์กรในการถ่ายทอดความรู้และเทคนิควิธีการ ประสพการณ์ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ หรือ 2. ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการให้บริการ

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

2. ความรับผิดชอบ (Accountability)

คำจำกัดความ : มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตนเองและหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	มีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติได้เป็นครั้งคราว	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ ความเข้าใจ ว่าตนเองมีงานที่ต้องรับผิดชอบ หรือ 2. ไม่เบียดเบียน เอาเปรียบ หรือผลกระทบรับผิดชอบงานของตนเองให้ผู้อื่น
ระดับที่ 2	มีความสามารถในการดำเนินงานให้สำเร็จ และมีการติดตามงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์	<ol style="list-style-type: none"> 1. รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายจนงานนั้น ๆ สำเร็จ หรือ 2. ทำงานของตนด้วยความอุทิศสละโดยคำนึงถึงประโยชน์และความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ หรือ 3. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพ
ระดับที่ 3	นำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาปรับปรุงหรือแก้ไขในประเด็นที่เคยผิดพลาด หรือ 2. ลดปริมาณความผิดพลาดของงานให้น้อยลงกว่าเดิม
ระดับที่ 4	ให้คำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการแก้ไขปัญหาให้กับผู้อื่น	ให้คำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการแก้ไขปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อลดปัญหาหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน
ระดับที่ 5	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบของคนส่วนใหญ่ในระดับหน่วยงาน	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบของคนส่วนใหญ่ในระดับ หน่วยงาน

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

3. ความอดทน อดกลั้น (Patience)

คำจำกัดความ : การใช้น้ำเสียง การแสดงออกด้วยท่าทีที่สุภาพ เมื่อต้องมีการประสานงานกับผู้อื่นและเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและสภาวะกดดัน ก็สามารถรับฟังปัญหา และให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่นถึงแนวทางและวิธีการควบคุมอารมณ์ตนเองให้แสดงออกอย่างเหมาะสม

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	แสดงพฤติกรรมอดทนอดกลั้นเป็นครั้งคราว	หลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความรุนแรงทางอารมณ์ หรืออาจเปลี่ยนหัวข้อสนทนา หรือหยุดพักชั่วคราวเพื่อสงบสติอารมณ์
ระดับที่ 2	แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นประจำ	ไม่ได้ตอบรุนแรง แม้จะถูกขู่ข่มขู่จากผู้อื่นหรือฝ่ายตรงข้าม และยังคง สติปฏิบัติตนต่อไปได้อย่างสงบ
ระดับที่ 3	นำข้อเสนอแนะของผู้อื่นมาปรับพฤติกรรมของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	มีพฤติกรรมตอบโต้ได้อย่างสร้างสรรค์ เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่ทำให้เกิดความรุนแรงทางอารมณ์ให้ดีขึ้น
ระดับที่ 4	ให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่นถึงแนวทางและวิธีการควบคุมอารมณ์	1. สามารถจัดการกับความเครียดหรือผลกระทบที่เกิดจากความรุนแรง ทางอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. สามารถจัดการกับอารมณ์และความเครียดที่เกิดขึ้น เช่น เก็บอารมณ์ ความรู้สึกที่รุนแรง ไม่พอใจ
ระดับที่ 5	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมคนในองค์กรให้มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่นได้	วิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อทำความเข้าใจต้นเหตุ เข้าใจตนเอง และ คู่กรณี

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

4. ทักษะงานสารบรรณ (Documentation Skills)

คำจำกัดความ : มีความรู้ระเบียบงานสารบรรณ สามารถร่างโต้ตอบเอกสารทางราชการ การจัดทำรายงานการประชุม การบริหารและจัดระบบการจัดเก็บเอกสาร และการใช้งานระบบ E-document

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	มีทักษะงานสารบรรณ แต่ยังไม่ปฏิบัติได้ไม่ครบทุกด้าน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความเข้าใจในระเบียบเกี่ยวกับงานสารบรรณ 2. สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านสารบรรณได้บางเรื่อง
ระดับที่ 2	มีทักษะงานสารบรรณสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบุนขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณได้อย่างถูกต้องเช่น งานรับส่งหนังสือภายใน ภายนอก งานพิมพ์ 2. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนและสามารถอธิบายงานสารบรรณได้อย่างถูกต้อง 3. ปฏิบัติงานจัดทำหนังสือราชการ ได้อย่างถูกต้องตามระบบงานสารบรรณ
ระดับที่ 3	มีการพัฒนาทักษะงานสารบรรณเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้นได้และมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการพัฒนาทักษะงานสารบรรณเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้นได้ 2. มีการวิเคราะห์ วางแผน ควบคุมงานด้านเอกสารที่รับผิดชอบให้ผิดพลาดน้อยที่สุด 3. สามารถวิเคราะห์เนื้อหาของเอกสารได้ถูกต้องตามเป้าหมายและเสนอความคิดเห็นเพื่อให้เกิด การปฏิบัติหรือดำเนินการต่อไปได้อย่างถูกต้องเหมาะสม หรือ 4. สนใจที่จะเรียนรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ และหลักการบริหารงาน เอกสาร ทั้งจากการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากสื่อต่าง ๆ และจากการฝึกอบรม
ระดับที่ 4	สอนถ่ายทอดความรู้ ทักษะงานสารบรรณไปสู่ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถสอนแนะนำงานสารบรรณหรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณ ให้เพื่อนร่วมงานได้ หรือ 2. ได้รับเชิญไปเป็นวิทยากรเพื่อถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ
ระดับที่ 5	คิดพัฒนาระบบงานสารบรรณใหม่ ที่เป็นประโยชน์ในระดับหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบงานสารบรรณใหม่ ที่เป็นประโยชน์ในระดับหน่วยงาน หรือมหาวิทยาลัย หรือ 2. มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

5. ทักษะการบริหารจัดการองค์กร (Organizational Skills)

คำจำกัดความ : การมีภาวะผู้นำ การสั่งการ การมอบหมายงาน การสอนงาน การประสานงาน การจูงใจ การมีมนุษยสัมพันธ์ การแสดงออกต่อผู้ร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา การนำไปใช้ในงานของตน ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ตนรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	มีทักษะการบริหารจัดการองค์กร แต่ปฏิบัติได้ไม่ครบทุกด้าน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปฏิบัติงานจัดการทั่วไปขั้นพื้นฐานได้ หรือ 2. สามารถทำงานตามกฎระเบียบขั้นตอน ที่ได้รับมอบหมาย หรือ 3. เรียนรู้ ขอคำแนะนำปรึกษา ในการกำหนดเป้าหมายและแผนการดำเนินงาน
ระดับที่ 2	มีทักษะการบริหารจัดการองค์กร สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของงานที่ได้รับมอบหมายได้ หรือ 2. กำหนดเป้าหมายและแผนการทำงานซึ่งไม่ซับซ้อนได้ หรือ 3. สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายและเวลาที่กำหนด หรือ 4. แยกแยะประเด็นปัญหาและแก้ไขปัญหาการดำเนินงานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบได้
ระดับที่ 3	มีการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการองค์กรเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้นได้ และมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจหลักที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติได้ หรือ 2. สามารถกำหนดแผนงาน ขั้นตอน วิธีการและเครื่องมือในการดำเนินงาน หรือโครงการที่มีความซับซ้อนเพิ่มขึ้นได้อย่างเหมาะสม หรือ 3. สามารถบริหารจัดการ การจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่รับผิดชอบให้สำเร็จได้ หรือ 4. สามารถติดตามตรวจสอบความสำเร็จของงานและระบุถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานได้ หรือ 5. ปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานหรือหาทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานได้โดยได้รับคำแนะนำ หรือ 6. ปรับปรุงวิธีการทำงาน หรือกระบวนการทำงาน เพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หรือ

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 4	สอนถ่ายทอดความรู้ ทักษะการบริหารจัดการองค์กรไปสู่ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับผู้ได้บังคับบัญชาได้ หรือ 2. ให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับบุคคลของงานอื่นหรือหน่วยงานภายในคณะ หรือ 3. ให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับบุคคลของงานอื่นหรือหน่วยงานภายนอกคณะ หรือ 4. ส่งเสริมผลักดันให้มีการพัฒนาบุคลากรใน/สนับสนุน/สังกัดพัฒนาและความก้าวหน้าตาม ตำแหน่งงาน ในรอบปีการประเมินนั้นๆ
ระดับที่ 5	คิดพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กร ที่เป็นประโยชน์ในระดับหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ และเป้าหมายของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับทิศทาง และเป้าหมายของ องค์กร หรือ 2. สามารถบริหารความเสี่ยงและวางระบบของการควบคุมภายในเพื่อให้งานสำเร็จตามแผนงาน เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างคุ้มค่าตามกำหนดเวลา หรือ 3. คิดพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กร (ระดับงาน/ระดับหลักสูตร/ระดับสำนักงาน/ระดับคณะ/ระดับมหาวิทยาลัย) ที่เป็นประโยชน์และเป็นรูปธรรมหรือเป็นที่ยอมรับในเชิงประจักษ์

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้