

## 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"> <li>1. มีกิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คำพูดและน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ แก่ผู้รับบริการทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ หรือ</li> <li>2. มีความรู้เบื้องต้นในงานบริการของหน่วยงานหรือองค์กร</li> </ol>   |
| ระดับที่ 2       | สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดี | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความตั้งใจและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่เป็นไปตามมาตรฐานแก่ผู้รับบริการทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ หรือ</li> <li>2. มีความสามารถในการรับฟังปัญหาหรือประเด็นข้อข้องใจ และความไม่พอใจของผู้รับบริการโดยไม่แสดง อารมณ์โต้ตอบ แก่ผู้รับบริการทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ หรือ</li> <li>3. แสดงออกซึ่งบุคลิกภาพ กระตือรือร้น และความรู้ความสามารถในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ หรือ</li> <li>4. สามารถตอบคำถามให้ข้อมูลจากความรู้ในหน่วยงานอย่างชัดเจนและถูกต้อง หรือ</li> <li>5. สามารถแนะนำบุคคลที่สามให้แก่ผู้รับบริการในเรื่องที่อยู่นอกหน่วยงาน</li> </ol> |
| ระดับที่ 3       | นำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความรู้ในงานเฉพาะและงานอื่น ๆ ทั้งในและนอกหน่วยงาน ที่จะใช้ตอบปัญหาให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ หรือ</li> <li>2. รับฟัง ข้อเสนอแนะและการร้องขอจากผู้ใช้บริการ และให้ความช่วยเหลือจนสามารถให้การปฏิบัติงานสามารถสำเร็จได้</li> </ol>  |
| ระดับที่ 4       | ถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการให้บริการ และเป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่น              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สามารถแนะนำ สามารถถ่ายทอดความรู้ถึงขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ประทับใจ หรือ</li> <li>2. กระตุ้นให้สมาชิกในทีมงานเห็นความสำคัญของการให้บริการที่ผู้รับบริการคือคนสำคัญ หรือ</li> <li>3. มีความสามารถในการสร้างทีมงานและเครือข่ายบริการที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ</li> </ol>   |
| ระดับที่ 5       | นำพาหน่วยงานไปสู่การเป็นตัวอยางด้านบริการที่เป็นเลิศระดับมหาวิทยาลัย       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เป็นวิทยากรขององค์กรในการถ่ายทอดความรู้และเทคนิควิธีการ ประสบการณ์ในการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ หรือ</li> <li>2. ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการให้บริการ</li> </ol>  |

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

## 2. ทักษะในการใช้กฎระเบียบหลักเกณฑ์ในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ (Job-related Knowledge)

**คำจำกัดความ :** มีความถูกต้องและแม่นยำในกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ และหลักวิชาการที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ หรือภารกิจอื่นที่ได้รับมอบหมาย และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

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

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

### 3. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Troubleshooting)

**คำจำกัดความ :** สามารถแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน รู้จักพลิกแพลงยืดหยุ่น เมื่อเผชิญอุปสรรค รวมทั้งสามารถคาดเดาและลงมือกระทำการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

| ระดับ/รายละเอียด |   | หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง   |
|------------------|---|---|
| ระดับที่ 0       | ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน  |   |
| ระดับที่ 1       | มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นครั้งคราว                                      | 1. เมื่อมีปัญหา ไม่แสดงความรับผิดชอบในหน้าที่ หรือผลจากการแก้ไขปัญหาก็ไปให้ผู้อื่น  |
| ระดับที่ 2       | มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้เป็นอย่างดี                                     | 1. เมื่อมีปัญหา สามารถให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้งานสำเร็จได้ หรือ<br>2. สามารถแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน รู้จักพลิกแพลงยืดหยุ่นการปฏิบัติงาน เมื่อเผชิญอุปสรรคจนสามารถทำงานผ่านพ้นไปด้วยดี |
| ระดับที่ 3       | มีการคาดการณ์และลงมือกระทำการ เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น              | 1. สามารถคาดเดาและลงมือกระทำการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสหรือ หลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น  |
| ระดับที่ 4       | สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมผู้อื่นในหน่วยงานให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะได้            | 1. แนะนำหรือชี้แนะวิธีการแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าให้แก่ผู้อื่นได้ เพื่อลดผลกระทบหรือผลเสียที่อาจตามมาได้  |
| ระดับที่ 5       | สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมคนส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยให้สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 1. 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 หรือโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นองค์กรจากการบรรลุวัตถุประสงค์/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       | ให้คำแนะนำและถ่ายทอดความรู้ด้านการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงไปสู่ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี | สามารถแนะนำและถ่ายทอดความรู้ด้านการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงของงานที่ปฏิบัติได้ให้ผู้อื่นได้ |
| ระดับที่ 5       | คิด และพัฒนาระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย                | คิดและพัฒนาระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย                     |

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

### 6. จรรยาบรรณในวิชาชีพ (Professional Ethics)

**คำจำกัดความ :** มาตรฐานความประพฤติที่ผู้ประกอบวิชาชีพจะต้องประพฤติปฏิบัติเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติอย่างถูกต้อง เพื่อผดุงเกียรติและสถานะของวิชาชีพโดยยึดหลัก ซื่อสัตย์ ชยัน อุดหนุน มีวินัย

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

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้