

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency)
กลุ่มบริการการศึกษา

1. ความรู้ในงานบริการการศึกษา (Knowledge of Educational Services)		
คำจำกัดความ : สามารถอธิบายแนวคิด หลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในขอบเขตงานเฉพาะด้านที่รับผิดชอบ การทำงานบริการการศึกษา รวมทั้งตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน		
ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	มีความรู้ ความเข้าใจแต่ปฏิบัติงานได้ไม่ครบทุกด้าน	1. มีความรู้และเข้าใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการทางการศึกษาตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ หรือ/ 2. มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการได้แก่การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมให้กับ หน่วยงานภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยเช่นการจัดอบรม สัมมนาทางวิชาการ บริการด้านการวิจัย เป็นต้น หรือ 3. สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ในระดับพื้นฐาน
ระดับที่ 2	มีความรู้ ความเข้าใจและปฏิบัติงานได้ครบทุกด้าน เป็นอย่างดี	1. สามารถปฏิบัติงานให้บริการการศึกษาในส่วนที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสมและตรงตามความ ต้องการของผู้รับบริการ หรือ 2. สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับเนื้อหากระบวนการให้บริการทางการศึกษาในส่วนที่รับผิดชอบ/ ให้กับ ผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม
ระดับที่ 3	ใช้ความรู้ ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น	1. มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหากระบวนการให้บริการทางวิชาการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบใน/ ระดับสูงขึ้น หรือ 2. สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
ระดับที่ 4	สอน ถ่ายทอดความรู้ ไปสู่ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	มีความรู้ความสามารถในการให้บริการทางวิชาการได้แก่การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ให้กับหน่วยงาน ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเช่นการจัดอบรม สัมมนาทางวิชาการ บริการ ด้านการวิจัย เป็นต้น และ สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
ระดับที่ 5	คิดพัฒนารูปแบบการบริการการศึกษาใหม่ที่เป็นประโยชน์	คิดพัฒนารูปแบบการบริการการศึกษาใหม่ที่เป็นประโยชน์

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

2. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Troubleshooting)		
คำจำกัดความ : สามารถแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน รู้จักพลิกแพลงยืดหยุ่น เมื่อเผชิญอุปสรรค รวมทั้งสามารถคาดเดาและลงมือกระทำการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น		
ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นครั้งคราว	เมื่อมีปัญหา ไม่เกิดความรับผิดชอบ
ระดับที่ 2	มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้เป็นอย่างดี	1. เมื่อมีปัญหา สามารถให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้งานสำเร็จได้ หรือ 2. สามารถแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน รู้จักพลิกแพลงยืดหยุ่น เมื่อเผชิญ อุปสรรค
ระดับที่ 3	มีการคาดการณ์และลงมือกระทำการ เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น	สามารถคาดเดาและลงมือกระทำการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสหรือ หลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
ระดับที่ 4	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมผู้อื่นในหน่วยงานให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะได้	แนะนำหรือชี้แนะวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้อื่นได้ เพื่อลดผลกระทบหรือผลเสียที่อาจตามมาได้
ระดับที่ 5	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมคนส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยให้สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมคนส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยให้สามารถ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

3. ทักษะการให้คำปรึกษา (Counseling / Advising Skills)

คำจำกัดความ : สามารถสื่อสารให้ความรู้และข้อมูลด้านวิชาการ และให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ และมีประสิทธิภาพ

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการแต่ยังไม่สามารถให้คำปรึกษาได้	สามารถสื่อสาร และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ
ระดับที่ 2	รับฟัง เข้าใจ เข้าถึงข้อมูลสภาพปัญหา วิเคราะห์ปัญหาของผู้รับบริการ และให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม	ให้คำแนะนำในด้านวิชาการแก่ผู้รับบริการในระดับพื้นฐานได้
ระดับที่ 3	ติดตามและประเมินผลการให้คำปรึกษา เพื่อนำมาปรับปรุงแนวทางการให้คำปรึกษา และผู้รับบริการสามารถนำไปปฏิบัติได้ผลดี	ให้คำแนะนำในด้านวิชาการแก่ผู้รับบริการในระดับซับซ้อนได้
ระดับที่ 4	สอน และถ่ายทอด หรือเป็นแบบอย่างในการให้คำปรึกษาที่ดี	สามารถถ่ายทอด/เป็นแบบอย่างในการให้คำปรึกษาที่ดีให้แก่เพื่อนร่วมงาน
ระดับที่ 5	กระตุ้น ส่งเสริม ยกย่องให้บุคลากรสามารถให้คำปรึกษา และริเริ่มกระบวนการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1.เป็นวิทยากรในงานอบรมหรือปฏิบัติการต่างๆ หรือ 2.สามารถกระตุ้น ส่งเสริม ยกย่องให้บุคลากรในงานสามารถให้คำปรึกษาและริเริ่มกระบวนการให้คำปรึกษา

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. คุณธรรม จริยธรรม (Virtue and Ethical Values)		
คำจำกัดความ : มีจิตสำนึกที่ดี มีจิตใญ่งาม มีความเมตตา ซื่อสัตย์สุจริต มีการครองตนที่จะส่งผลต่อชื่อเสียงของตนเองและหน่วยงาน		
ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	แสดงพฤติกรรมออกเป็นครั้งคราว	แสดงถึงการยอมรับผิดในงานโดยไม่กล่าวโทษผู้อื่น รักษาความลับ เคารพและไม่ก้าวร้าว เรื่องงานและ เรื่องส่วนตัวผู้อื่น
ระดับที่ 2	แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นประจำ	มีจิตสำนึกที่ดี มีจิตใญ่งาม มีความเมตตา ซื่อสัตย์สุจริต มีการครองตนที่จะส่งผลต่อชื่อเสียง ของตนเอง และหน่วยงาน
ระดับที่ 3	แสดงพฤติกรรมเกินกว่าความคาดหวัง	1. มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ดีขึ้น หรือ 2. มีจิตสำนึกที่ดี มีจิตใญ่งาม มีความเมตตา ซื่อสัตย์สุจริต มีการครองตนที่จะส่งผลต่อ ชื่อเสียงของตนเอง และหน่วยงาน
ระดับที่ 4	เปลี่ยนพฤติกรรมคนรอบข้าง	สามารถชักจูงให้คนรอบข้าง ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ดี มีจิตสำนึกที่ดี มีจิตใญ่งาม มีความ เมตตา ซื่อสัตย์สุจริต มีการครองตนที่จะส่งผลต่อชื่อเสียงของตนเองและหน่วยงาน
ระดับที่ 5	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมคนส่วนใหญ่ในองค์กร	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมคนส่วนใหญ่ในองค์กร ให้มีจิตสำนึกที่ดี มีจิตใญ่งาม มีความ เมตตา ซื่อสัตย์ สุจริต มีการครองตนที่จะส่งผลต่อชื่อเสียงของตนเองและหน่วยงาน

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

6. ความอดทน อดกลั้น (Patience)

คำจำกัดความ : การใช้น้ำเสียง การแสดงออกด้วยท่าทีที่สุภาพ เมื่อต้องมีการประสานงานกับผู้อื่นและเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและสภาวะกดดัน ก็สามารถรับฟังปัญหา และให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่นถึงแนวทางและวิธีการควบคุมอารมณ์ตนเองให้แสดงออกอย่างเหมาะสม

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	แสดงพฤติกรรมอดทนอดกลั้นเป็นครั้งคราว	หลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความรุนแรงทางอารมณ์ หรืออาจ เปลี่ยนหัวข้อสนทนา หรือหยุดพักชั่วคราวเพื่อสงบสติอารมณ์
ระดับที่ 2	แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นประจำ	ไม่ได้ตอบรุนแรง แม้จะถูกยั่วเย้าจากผู้อื่นหรือฝ่ายตรงข้าม และยังคง สติปฏิบัติตนต่อไปได้อย่างสงบ
ระดับที่ 3	นำข้อเสนอแนะของผู้อื่นมาปรับพฤติกรรมของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	มีพฤติกรรมตอบโต้ได้อย่างสร้างสรรค์ เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่ทำให้ เกิดความรุนแรงทางอารมณ์ให้ดีขึ้น
ระดับที่ 4	ให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่นถึงแนวทางและวิธีการควบคุมอารมณ์	1. สามารถจัดการกับความเครียดหรือผลกระทบที่เกิดจากความรุนแรง ทางอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. สามารถจัดการกับอารมณ์และความเครียดที่เกิดขึ้น เช่น เก็บอารมณ์ ความรู้สึกที่รุนแรง ไม่พอใจ
ระดับที่ 5	สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมคนในองค์กรให้มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่นได้	วิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อทำความเข้าใจต้นเหตุ เข้าใจตนเอง และ คู่กรณี

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้

7. จิตบริการ (Service-mindedness)

คำจำกัดความ : มีการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการทุกระดับสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ เพื่อให้เกิดความประทับใจ

ระดับ/รายละเอียด		หลักฐาน/ข้อมูลที่สามารถนำมาแสดง
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ 1	มีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติได้เป็นครั้งคราว	1. มีกิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คำพูดและน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ หรือ 2. มีความรู้เบื้องต้นในงานบริการของหน่วยงานหรือองค์กร
ระดับที่ 2	สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดี	1. มีความตั้งใจและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่เป็นไปตามมาตรฐานแก่ผู้รับบริการทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ หรือ 2. มีความสามารถในการรับฟังปัญหาหรือประเด็นข้อข้องใจ และความไม่พอใจของผู้รับบริการโดยไม่แสดง อารมณ์โต้ตอบ หรือ 3. แสดงออกซึ่งบุคลิกภาพ กระตือรือร้น และความรู้ความสามารถในการให้บริการ หรือ 4. สามารถตอบคำถามให้ข้อมูลจากความรู้ในหน่วยงานอย่างชัดเจนและถูกต้อง หรือ 5. สามารถแนะนำบุคคลที่สามให้แก่ผู้รับบริการในเรื่องที่อยู่นอกหน่วยงาน
ระดับที่ 3	นำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น	มีความรู้ในงานเฉพาะและงานอื่น ๆ ทั้งในและนอกหน่วยงาน ที่จะใช้ตอบปัญหาให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ หรือ 2. มีความสามารถในการสร้างทีมงานและเครือข่ายบริการที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ
ระดับที่ 4	ถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการให้บริการ และเป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่น	1. สามารถแนะนำ สามารถถ่ายทอดความรู้ถึงขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ประทับใจ หรือ 2. กระตุ้นให้สมาชิกในทีมงานเห็นความสำคัญของการให้บริการที่ผู้รับบริการคือคนสำคัญ
ระดับที่ 5	นำพาหน่วยงานไปสู่การเป็นตัวอย่างด้านบริการที่เป็นเลิศระดับมหาวิทยาลัย	1. เป็นวิทยากรขององค์กรในการถ่ายทอดความรู้และเทคนิควิธีการ ประสพการณ์ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ หรือ 2. ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการให้บริการ

หมายเหตุ : ให้เขียนอธิบายหรือแสดงหลักฐานในระดับที่ปฏิบัติได้