

**คำจำกัดความและรายละเอียดสมรรถนะตามหน้าที่ตามที่สถาบันกำหนด**

**(Functional Competency of KMITL)**

**การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)**

**คำจำกัดความ** ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ดีหรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยใช้เกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนงานหรือสถาบันกำหนด อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับสมรรถนะ** | **คำจำกัดความ** | **บทบาทสมรรถนะขั้นต่ำ** |
| **ระดับที่ 0** | ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน |  |
| **ระดับที่ 1** | * แสดงความพยายามในการทำงานที่ดี * สามารถกำหนดตัวชี้วัดงานที่ตนเองได้รับมอบหมายได้ * มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย สามารถส่งงานได้ตามกำหนด * มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียร และตรงต่อเวลา * มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา น้อยกว่า 36 ครั้ง/ปี | พนักงานทดลองปฏิบัติงาน |
| **ระดับที่ 2** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 1   * มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจตราความถูกต้องของงาน * จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานบรรลุตามตัวชี้วัด * มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา น้อยกว่า 30 ครั้ง/ปี | พนักงานตามสัญญาจ้าง  ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2  / พนักงานประจำปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี |
| **ระดับที่ 3** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 2   * ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพหรือประสิทธิภาพมากขึ้น * เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น * มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา น้อยกว่า 25 ครั้ง/ปี | ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ / บุคลากรระดับชำนาญการ / พนักงานประจำปฏิบัติงาน 5 ปี ขึ้นไป |
| **ระดับที่ 4** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 3   * กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิม * พัฒนาระบบงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น | หัวหน้างาน / ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ / บุคลากรระดับเชี่ยวชาญ |
| **ระดับที่ 5** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 4   * ตัดสินใจได้โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของสถาบน * บริหารจัดการทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชนสูงสุดต่อภารกิจของสถาบัน | ผู้บริหารทุกระดับ / ตำแหน่งศาสตราจารย์ / บุคลากรระดับเชี่ยวชาญพิเศษ |

**การทำงานเป็นทีม (Teamwork)**

**คำจำกัดความ** ความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ของตนเองในฐานะที่เป็นสมาชิกหนึ่งของทีม รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการทำงาน การแก้ไขปัญหา และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นต่างๆ กับสมาชิกในทีม

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับสมรรถนะ** | **คำจำกัดความ** | **บทบาทสมรรถนะขั้นต่ำ** |
| **ระดับที่ 0** | ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน |  |
| **ระดับที่ 1** | * รับรู้และเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง * เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่สถาบันหรือส่วนงานจัด อย่างน้อย 1 กิจกรรม * ไม่ปฏิเสธการเข้าประชุมกับทีมงานเมื่อถูกเชิญ หากไม่มีเหตุจำเป็น * สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้ | พนักงานทดลองปฏิบัติงาน |
| **ระดับที่ 2** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 1   * ช่วยสมาชิกในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายทีม * ไม่สร้างความขัดแย้ง แตกแยกในการทำงานเป็นทีม * มีการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสมาชิกในทีม | พนักงานตามสัญญาจ้าง  ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2  / พนักงานประจำปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี |
| **ระดับที่ 3** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 2   * สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในทีมได้ * คิดหาวิธีการที่จะกำจัด หรือลดอุปสรรคที่เกิดขึ้นของการทำงานเป็นทีม * ส่งเสริมบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม * ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน อย่างน้อย 1 คณะ | ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ / บุคลากรระดับชำนาญการ / พนักงานประจำปฏิบัติงาน 5 ปี ขึ้นไป |
| **ระดับที่ 4** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 3   * วิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และเสนอแนะวิธีการปรับปรุง * ส่งเสริมบรรยากาศของการมีส่วนร่วม * วิเคราะห์หาข้อสรุปและนำความคิดเห็นของทีมไปปฏิบัติ * สอนสมาชิกในการทำงานเป็นทีม * ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน อย่างน้อย 2 คณะ | หัวหน้างาน / ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ / บุคลากรระดับเชี่ยวชาญ |
| **ระดับที่ 5** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 4   * กำหนดกลยุทธ์และทิศทางของทีม * ติดตามและประเมินผลการทำงานของสมาชิกในทีมอย่างต่อเนื่อง * สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงแนวทางและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ | ผู้บริหารทุกระดับ / ตำแหน่งศาสตราจารย์ / บุคลากรระดับเชี่ยวชาญพิเศษ |

**การบริการที่ดี (Service Mind)**

**คำจำกัดความ** ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ เพื่อที่จะตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับสมรรถนะ** | **คำจำกัดความ** | **บทบาทสมรรถนะขั้นต่ำ** |
| **ระดับที่ 0** | ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน |  |
| **ระดับที่ 1** | * แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ * ให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ผู้รับบริการด้วยน้ำเสียง กิริยา ท่าทางที่เป็นมิตร สุภาพ * สามารถรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ จากผู้รับบริการโดยไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่ไม่พอใจ | พนักงานทดลองปฏิบัติงาน |
| **ระดับที่ 2** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 1   * ให้คำแนะนำและคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน * สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ตามแนวทางหรือหลักปฏิบัติที่กำหนดขึ้น * หาวิธีการในการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ * แนะนำบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ตนเองไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ | พนักงานตามสัญญาจ้าง  ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2  / พนักงานประจำปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี |
| **ระดับที่ 3** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 2   * รับฟัง และวิเคราะห์ได้ถึงความจำเป็นหรือสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ * ระบุได้ถึงขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ * เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น * กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดี | ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ / บุคลากรระดับชำนาญการ / พนักงานประจำปฏิบัติงาน 5 ปี ขึ้นไป |
| **ระดับที่ 4** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 3   * มีเทคนิคและวิธีการในการให้บริการผู้รับบริการที่หลากหลายลักษณะได้ * สามารถให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการในเรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่งานในความรับผิดชอบได้ * สามารถตอบข้อซักถามและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของผู้อื่นได้ * สอนผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการในรายละเอียดได้ | หัวหน้างาน / ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ / บุคลากรระดับเชี่ยวชาญ |
| **ระดับที่ 5** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 4   * ปรับเปลี่ยนกลวิธีและกระบวนการในการให้บริการ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ * สามารถรับฟังปัญหาหรือประเด็นข้อสงสัยต่างๆ จากผู้รับบริการที่แสดงความไม่พอใจได้ * ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคในการให้บริการแก่ลูกค้าที่จูงใจยาก | ผู้บริหารทุกระดับ / ตำแหน่งศาสตราจารย์ / บุคลากรระดับเชี่ยวชาญพิเศษ |

**ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility)**

**คำจำกัดความ** ความทุ่มเท รับผิดชอบ มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและสถาบัน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับสมรรถนะ** | **คำจำกัดความ** | **บทบาทสมรรถนะขั้นต่ำ** |
| **ระดับที่ 0** | ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน |  |
| **ระดับที่ 1** | * รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายจนงานนั้นๆสำเร็จ * ไม่เกี่ยง หลบเลี่ยง หรือเลือกงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย * ไม่เบียดเบียน เอาเปรียบ หรือผลักภาระรับผิดชอบให้เพื่อนร่วมงาน | พนักงานทดลองปฏิบัติงาน |
| **ระดับที่ 2** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 1   * รักษาพันธสัญญาโดยรับผิดชอบต่องานและภารกิจที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ * ไม่ตัดสินใจหรือแก้ปัญหาโดยปราศจากข้อมูล * กำหนดขั้นตอน และแผนการทำงานในงานที่ตนรับผิดชอบ | พนักงานตามสัญญาจ้าง  ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2  / พนักงานประจำปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี |
| **ระดับที่ 3** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 2   * รับฟัง และวิเคราะห์ได้ถึงความจำเป็นหรือสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ * แสวงหาโอกาสหรือช่องทางในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ * เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น * กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดี | ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ / บุคลากรระดับชำนาญการ / พนักงานประจำปฏิบัติงาน 5 ปี ขึ้นไป |
| **ระดับที่ 4** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 3   * มีเทคนิคและวิธีการในการให้บริการผู้รับบริการที่หลากหลายลักษณะได้ * สามารถให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการในเรื่องอื่นๆ ที่ไม่ใช่งานในความรับผิดชอบได้ * สามารถตอบข้อซักถามและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการได้ * สอนผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการในรายละเอียดได้ | หัวหน้างาน / ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ / บุคลากรระดับเชี่ยวชาญ |
| **ระดับที่ 5** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 4   * ปรับเปลี่ยนกลวิธีและกระบวนการในการให้บริการ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ * สามารถรับฟังปัญหาหรือประเด็นข้อสงสัยต่างๆ จากผู้รับบริการ * ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคในการให้บริการ | ผู้บริหารทุกระดับ / ตำแหน่งศาสตราจารย์ / บุคลากรระดับเชี่ยวชาญพิเศษ |

**การประสานงาน (Coordination)**

**คำจำกัดความ** การจัดระเบียบการทำงานและการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การทำงานไม่ซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน รวมทั้งความสามารถในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ตลอดจนการให้คำแนะนำผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับสมรรถนะ** | **คำจำกัดความ** | **บทบาทสมรรถนะขั้นต่ำ** |
| **ระดับที่ 0** | ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน |  |
| **ระดับที่ 1** | * รู้และเข้าใจถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่จะต้องติดต่อประสานงานด้วย * สามารถสอบถามความคืบหน้าของงานได้จากบุคคลที่ถูกกำหนดขึ้น * แจ้งผลความคืบหน้าในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นให้หัวหน้างานและผู้ที่เกี่ยวข้องรับรู้เสมอ * อ้างอิงถึงวัน เวลา และช่องทางที่ใช้ในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นได้ | พนักงานทดลองปฏิบัติงาน |
| **ระดับที่ 2** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 1   * รู้และเข้าใจเป้าหมาย ผลลัพธ์ที่ต้องการจากการประสานงาน * ประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ซ้ำซ้อน * มีเทคนิคและวิธีการสอบถามข้อมูลที่ต้องการจากบุคคลที่เข้ามาติดต่อด้วย เพื่อการติดต่อประสานงานในภายหลัง | พนักงานตามสัญญาจ้าง  ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2  / พนักงานประจำปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี |
| **ระดับที่ 3** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 2   * สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นได้ * สามารถอธิบายให้เข้าใจถึงปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานที่ผิดพลาด | ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ / บุคลากรระดับชำนาญการ / พนักงานประจำปฏิบัติงาน 5 ปี ขึ้นไป |
| **ระดับที่ 4** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 3   * สามารถคาดการณ์ได้ถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นกับการทำงานได้ * ระบุแนวทางเลือกในการทำงานได้มากกว่าหนึ่งทางเลือก | หัวหน้างาน / ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ / บุคลากรระดับเชี่ยวชาญ |
| **ระดับที่ 5** | แสดงสมรรถนะระดับที่ 4   * กำหนดมาตรฐานหรือแนวทางปฏิบัติในการตรวจสอบรายละเอียดของข้อมูล * กำหนดแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้า * กำหนดแผนสำรองไว้เสมอ กรณีแผนงานหลักไม่บรรลุผลสำเร็จ * ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางเลือกเพื่อการแก้ไขปัญหา | ผู้บริหารทุกระดับ / ตำแหน่งศาสตราจารย์ / บุคลากรระดับเชี่ยวชาญพิเศษ |