

**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 |