**สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน(Functional Competency)**

**สมรรถนะพิเศษ**

**มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ชื่อสมรรถนะ : การทำงานเป็นทีม ( Teamwork )**  **คำจำกัดความ :** ความสามารถในการปฏิบัติงานกับผู้อื่นได้อย่างสร้างสรรค์เพื่อบรรลุเป้าหมายของทีมร่วมกัน | | **Code : EXC 01** |
| **ความหมายของระดับ** | **คำอธิบายพฤติกรรม** | |
| **ระดับ 1**  เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองและเป้าหมายของทีม เพื่อทำหน้าที่ของตนเองในทีมให้สำเร็จ | 1. เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในทีมงานและสามารถทำงานในส่วนที่ตนเอง  ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบจนสำเร็จ  2. มีความตั้งใจที่จะสนับสนุนและร่วมมือการทำงานต่าง ๆ ของกลุ่ม มีทัศนคติ  เชิงบวกต่อบุคคลอื่นภายในทีม  3. เข้าใจเป้าหมายของทีมและแสดงความคิดเห็นบ้างเป็นครั้งคราว  4. ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม | |
| **ระดับ 2**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือกับทีมงาน เคารพและรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น | 1. กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ เสริมสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร  ไมตรี  2. ให้ความร่วมมือกับทีมงาน และแสดงความคิดเห็นเพื่อแสวงหาแนวทางหรือ  วิธีการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย  3. สร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในทีมได้ดี รับฟังความคิดเห็นตลอดจน  ข้อเสนอแนะของบุคคลอื่น และเคารพในความเห็นที่แตกต่าง | |
| **ระดับ 3**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือภายในทีม ร่วมวางแผน แก้ไขปัญหา โดยคำนึงถึงความเท่าเทียม | 1. ประสานความร่วมมือกับบุคคลอื่นในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มี  ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น  2. เปิดใจรับฟังความคิดเห็นโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างในตำแหน่งงาน  ที่รับผิดชอบ เพื่อการวางแผนและแก้ไขปัญหาของทีม  3. ร่วมแสดงความคิดเห็นในการพิจารณาปัญหา ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์  แก่ทีม เพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน | |

|  |  |
| --- | --- |
| **ความหมายของระดับ** | **คำอธิบายพฤติกรรม** |
| **ระดับ 4**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 3 และสนับสนุนให้สมาชิกในทีมมีโอกาสแสดงความสามารถที่โดดเด่นของตนในการนำเสนอวิธีการ และแนวคิดใหม่ | 1. สามารถแสดงบทบาทของหัวหน้าทีม สนับสนุนให้สมาชิกในทีมมีโอกาส  แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวางเพื่อให้เกิดการเรียนรู้  ร่วมกันในทีม และนำพาทีมไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย  2. ให้เกียรติและเคารพความคิดเห็นของบุคคลอื่นภายในทีม เพื่อให้เกิดความรู้สึก  เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มองเห็นคุณค่าและความสำคัญของกันและกัน  3. รักษามิตรภาพ แสดงน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมในวาระต่าง ๆ โดย  ไม่ต้องร้องขอ ให้สำเร็จลุล่วงเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม |
| **ระดับ 5**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจได้ผลสำเร็จตามเป้าหมาย | 1. เป็นผู้นำในการเสริมสร้างความร่วมแรงร่วมใจภายในทีม  2. ให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานความคิดเห็นเพื่อลดความขัดแย้งภายในทีม  3. บูรณาการความคิดเห็นที่แตกต่างกันของทีมงานที่นำไปสู่ความสำเร็จตาม  เป้าหมาย |

**สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน(Functional Competency)**

**สมรรถนะพิเศษ**

**มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ชื่อสมรรถนะ : บริการที่ดี ( Good Service )**  **คำจำกัดความ :** แสดงออกถึงความยินดีและเต็มใจให้บริการโดยทางกิริยามารยาท ตลอดจนคำพูดและน้ำเสียงที่เปี่ยมด้วยความจริงใจในการให้บริการ รวมทั้งมีความใส่ใจในการให้ข้อมูล แก้ไขปัญหาและติดตามงานแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง จนผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ | | **Code : EXC 02** |
| **ความหมายของระดับ** | **คำอธิบายพฤติกรรม** | |
| **ระดับ 1**  แสดงออกว่ามีความรู้และ  มีความเข้าใจในการให้บริการ | 1. มีกิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คำพูดและน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ  2. มีความรู้เบื้องต้นในงานบริการของหน่วยงานหรือองค์กร  3. มีความตั้งใจและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่เป็นไปตามมาตรฐาน  แก่ผู้รับบริการทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  4. มีความสามารถในการรับฟังปัญหาหรือประเด็นข้อข้องใจ และความไม่พอใจ  ของผู้รับบริการโดยไม่แสดงอารมณ์โต้ตอบ | |
| **ระดับ 2**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 1 และสามารถนำความรู้ความเข้าใจมาประยุกต์ใช้งาน | 1. แสดงออกซึ่งบุคลิกภาพ กระตือรือร้น และความรู้ความสามารถในการ  ให้บริการ  2. สามารถตอบคำถามให้ข้อมูลจากความรู้ในหน่วยงานอย่างชัดเจนและถูกต้อง  3. สามารถแนะนำบุคคลที่สามให้แก่ผู้รับบริการในเรื่องที่อยู่นอกหน่วยงาน | |
| **ระดับ 3**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 2และสามารถแนะนำ  สอนงานให้แก่ทีมงาน | 1. มีความรู้ในงานเฉพาะและงานอื่น ๆ ทั้งในและนอกหน่วยงาน ที่จะใช้  ตอบปัญหาให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ  2. มีความสามารถในการสร้างทีมงานและเครือข่ายบริการที่มีประสิทธิภาพในการ  ให้บริการ  3. สามารถแนะนำทีมงานถึงขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ประทับใจ  4. กระตุ้นให้สมาชิกในทีมงานเห็นความสำคัญของการให้บริการที่ผู้รับบริการ  คือคนสำคัญ | |
| **ระดับ 4**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 3และสามารถให้คำปรึกษา เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น | 1. มีความสามารถและเทคนิควิธีการให้บริการที่หลากหลายลักษณะและ  หลากหลายความรู้  2. สอนทีมงานและผู้อื่นในหน่วยงานถึงขั้นตอนและวิธีการอย่างละเอียดในการ  ให้บริการที่ประทับใจผู้รับบริการ  3. ส่งเสริมให้สมาชิกในทีมงานรู้จักถ่ายทอด และสอนงานหรือเป็นตัวอย่างที่ดี  ในการให้บริการ | |
| **ความหมายของระดับ** | **คำอธิบายพฤติกรรม** | |
| **ระดับ 5**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 4และสามารถนำความเปลี่ยนแปลงเพื่อความเป็นเลิศของหน่วยงาน | 1. มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และกระบวนการในการให้บริการที่  เป็นเชิงรุกแก่หน่วยงานและทีมงาน  2. มีความสามารถในการนำปัญหามาคิดสร้างสรรค์ ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ  ใหม่ให้แก่หน่วยงานพร้อมเผยแพร่งานสร้างสรรค์ให้เป็นที่ประจักษ์  3. มีความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำ แก่ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นถึงเทคนิค  ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่จูงใจได้ยาก  4. เป็นวิทยากรขององค์กรในการถ่ายทอดความรู้และเทคนิควิธีการ ประสบการณ์  ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ | |

**สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน(Functional Competency)**

**สมรรถนะพิเศษ**

**มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ชื่อสมรรถนะ : ความรู้ด้านกฎหมายที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน**  **คำจำกัดความ :** มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ตลอดจนมาตรฐานที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอที่จะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ | | **Code : EXC 03** |
| **ความหมายของระดับ** | **คำอธิบายพฤติกรรม** | |
| **ระดับ 1**  แสดงออกว่ามีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบฯ | 1. ระบุได้ว่า กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และมาตรฐานเรื่องใดบ้างที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานโดยตรง 2. สามารถอธิบายสาระสำคัญขั้นพื้นฐานหรือหลักของกฎระเบียบฯที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้ | |
| **ระดับ 2**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 1 และสามารถนำหลักกฎระเบียบฯ ที่เกี่ยวข้องไปใช้เป็นแนวปฏิบัติในการทำงาน | 1. ระบุถึงรายละเอียด และประเด็นที่สำคัญในกฎระเบียบฯ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน 2. สามารถนำหลักกฎระเบียบฯ ที่เกี่ยวข้องไปใช้เป็นแนวปฏิบัติในการทำงานในเรื่องที่ไม่ซับซ้อนได้อย่างถูกต้องและตรงตามเจตนารมณ์ของกฎระเบียบฯนั้นๆ | |
| **ระดับ 3**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 2 และปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบฯ ได้ | 1. อ่านและตีความเอกสารการปฏิบัติงานหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามหลักกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม 2. ปรับปรุงการทำงานในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับกฎระเบียบฯ ได้ด้วยตนเอง | |
| **ระดับ 4**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 3 และสามารถนำกฎระเบียบฯหลายฉบับมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ | 1. ให้คำปรึกษาแนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ 2. สามารถนำหลักกฎหมายหลายฉบับมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในคราวเดียวกันได้อย่างเหมาะสม | |
| **ระดับ 5**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 4 และเสนอแนะเพื่อการพัฒนากฎระเบียบฯ ได้ | 1. สามารถระบุถึงปัญหา ข้อจำกัดหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้กฎระเบียบฯที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน 2. เสนอแนะหลักการหรือแนวทางการปรับปรุงแก้ไข หรือยกร่างกฎระเบียบ ฯ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน หรือเพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพหรือประสิทธิภาพสูงขึ้น | |

**สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน(Functional Competency)**

**สมรรถนะพิเศษ**

**มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ชื่อสมรรถนะ : การควบคุมคุณภาพงาน**  **คำจำกัดความ :** ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะรักษาระดับคุณภาพของผลงานโดยมีการตรวจสอบด้วยความละเอียด รอบคอบ แม่นยำ เพื่อป้องกันหรือลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น มีการให้คำแนะนำ ยืดหยุ่น และผ่อนปรนในการให้บริการ โดยรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน | | **Code : EXC 04** |
| **ความหมายของระดับ** | **คำอธิบายพฤติกรรม** | |
| **ระดับ 1**  แสดงออกว่าเรียนรู้และพยายามปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน | 1. เรียนรู้และพยายามปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 2. สอบทานหรือตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของข้อมูล ผลงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้องด้วยตนเองก่อนส่งงานไปยังกระบวนการทำงานอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | |
| **ระดับ 2**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 1 และมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน | 1. สามารถอธิบายถึงขั้นตอนและวิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและผลงานที่ปฏิบัติได้ 2. มีความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน และสามารถสังเกตความผิดปกติของงานที่เกี่ยวข้องได้ | |
| **ระดับ 3**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 2 และค้นหาข้อผิดพลาดของงานที่อาจเกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง | 1. สามารถค้นหาข้อผิดพลาดของงานที่อาจเกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง 2. สามารถวางแผนเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดเบื้องต้นในการปฏิบัติงานได้ 3. ให้คำแนะนำ ยืดหยุ่นและผ่อนปรนกับผู้รับบริการในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน | |
| **ระดับ 4**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 3 และให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการทำงาน | 1. ดูแลตรวจสอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ 2. สอน แนะนำและจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง แม่นยำ และเป็นไปตามมาตรฐาน 3. ให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้รักษาระดับคุณภาพและความถูกต้องของงานได้ | |
| **ระดับ 5**  แสดงสมรรถนะในระดับที่ 4 และวางระบบการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของงาน | 1. กำหนดมาตรฐานความถูกต้องเรียบร้อยของผลงาน 2. วางระบบการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของงานในภาพรวมของหน่วยงาน/องค์กร 3. วางแผนป้องกันและลดข้อผิดพลาดของงานในภาพรวมขององค์กร | |