

คำอธิบาย สมรรถนะประจำกลุ่มงาน
(Functional Competency)

กลุ่มสายสนับสนุน คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งผู้บังคับบัญชา

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) ของกลุ่มสายสนับสนุน ประกอบด้วย
5 สมรรถนะ ได้แก่

1. การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others-DEVX)
2. ความถูกต้องของงาน (Concern for Order-CO)
3. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking-CT)
4. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness - OA)
5. การควบคุมตนเอง (Self Control-SCT)

คำอธิบายสมรรถนะกลุ่มสายสนับสนุน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่

1. ชื่อ (Competency Name) : การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others-DEVX)
 คำจำกัดความ (Definition) : ความตั้งใจจะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาวโดยมุ่งเน้นที่เจตนาที่จะพัฒนาผู้อื่นและผลที่เกิดขึ้นมากกว่าเพียงปฏิบัติไปตามหน้าที่

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
ระดับ 1	<p>ให้ความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ขวนขวายหาโอกาสพัฒนาตนเอง และสนับสนุนชักชวนให้ผู้อื่นเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาความรู้ ศักยภาพ ฯลฯ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ■ เชื่อมั่นว่าผู้อื่นมีความประสงค์ และมีความสามารถที่จะเรียนรู้และปรับปรุงพัฒนาตนเองให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสอนงานและให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ให้คำแนะนำอย่างละเอียด และ/หรือสาธิตวิธีปฏิบัติงาน เพื่อเป็นตัวอย่าง ■ สอนงาน หรือให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการพัฒนางานหรือการปฏิบัติงาน ■ ชี้แนะแหล่งข้อมูล และทรัพยากรอื่นๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาของผู้อื่น
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้เหตุผลประกอบการสอน/แนะนำ และให้การสนับสนุนอื่นๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งตรวจสอบว่าผู้รับการสอนมีความเข้าใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ให้แนวทาง หรือสาธิตการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลประกอบ ■ ให้การสนับสนุน หรือการช่วยเหลือในภาคปฏิบัติ เพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติงาน/ปฏิบัติตนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (เช่น สนับสนุนทรัพยากร อุปกรณ์ ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในฐานะผู้มีประสบการณ์มาก่อน ฯลฯ) ที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติ ■ ถามคำถาม ทดสอบ หรือใช้วิธีการอื่นๆ เพื่อตรวจสอบว่าผู้อื่นเข้าใจคำอธิบายหรือไม่

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้โอกาสผู้อื่นได้พัฒนาตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ให้โอกาสผู้อื่นเสนอแนะวิธีการเรียนรู้ และพัฒนาผลการปฏิบัติ นอกเหนือไปจากวิธีปฏิบัติตามปกติ ■ สนับสนุนให้มีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ในงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบใกล้เคียงหรือเชื่อมโยงกัน เพื่อพัฒนาความสามารถ และประสบการณ์ในการมองภาพรวมของบุคลากร
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้คำติชมผลการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ให้คำติชมผลการปฏิบัติงาน/ปฏิบัติตนของผู้อื่นเพื่อส่งเสริมการพัฒนาการปฏิบัติที่ต่อเนื่อง ■ ตีติงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะเจาะจงเป็นกรณีไป โดยปราศจากอคติต่อตัวบุคคล ■ เมื่อให้ความเห็นต่อผลการปฏิบัติปัจจุบันก็แสดงความคาดหวังในเชิงบวกว่าผู้ได้รับคำติชมมีศักยภาพและจะพัฒนาไปได้ดีในทางใด ■ ให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับบุคลิก ความสนใจ ความสามารถเฉพาะบุคคล ฯลฯ เพื่อการปรับปรุงพัฒนาที่เหมาะสม
ระดับ 6	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 5 และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรโดยรวม</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ มอบหมายงานที่เหมาะสมและมีประโยชน์ คอยมองหาโอกาสในการฝึกอบรม พัฒนาหรือประสบการณ์อื่นๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาของผู้อื่น ■ เข้าใจและสามารถระบุความจำเป็นหรือความต้องการในการฝึกอบรมหรือพัฒนา ที่เป็นประโยชน์ต่องาน และเป็นประโยชน์ต่อศักยภาพ บุคลิกภาพ ทักษะการใช้ชีวิต และพัฒนาการส่วนบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้รับบริการ และกำหนดแผนงาน โครงการ หรือโอกาสการเรียนรู้อื่นๆ เพื่อสนับสนุนการพัฒนานั้น ■ ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อรณรงค์ ส่งเสริม ผลักดัน แผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานของตนอย่างเป็นระบบ โดยตระหนักถึงความสำคัญของพลังศักยภาพของคนในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

2. ชื่อ (Competency Name) : ความถูกต้องของงาน (Concern for Order-CO)
- คำจำกัดความ (Definition) : ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งความพยายามให้เกิดความชัดเจนขึ้นในบทบาทหน้าที่ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
ระดับ 1	<p>ต้องการทำงานให้ถูกต้องและชัดเจน รักษาระเบียบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย ■ ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสภาพแวดล้อมการทำงาน ปฏิบัติตามหลัก 5 ส. ■ ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่วางไว้
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ตรวจทานความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้งานมีคุณภาพดี ■ ต้องการทราบมาตรฐานของผลงานในรายละเอียดเพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง ■ ตระหนักถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นกับตนเองหรือหน่วยงาน จากความผิดพลาดในการปฏิบัติของตน
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนและผู้อื่น (ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานของตนเอง ■ ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานผู้อื่นตามอำนาจหน้าที่ โดยอิงมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือกฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ตรวจสอบว่าผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้หรือไม่ ■ ให้ความเห็นและชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้ เพื่อความถูกต้องของงาน
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกำกับตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูลหรือโครงการ และการปฏิบัติงานโดยละเอียด</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ■ ตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูล หรือการปฏิบัติงาน โดยละเอียด ■ ระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่ขาดหายไป และกำกับดูแลให้หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือผลงานที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. ชื่อ (Competency Name) : การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking-CT)
- คำจำกัดความ (Definition) : การคิดเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวมจนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ ประยุกต์แนวทางต่างๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนานาทัศนะ

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
ระดับ 1	<p>ใช้กฎพื้นฐานทั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"> ใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ ตลอดจนหลักสามัญสำนึกทั่วไปในการปฏิบัติหน้าที่ ระบุประเด็นปัญหา หรือแก้ปัญหาในงาน
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ประสบการณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> พิจารณารูปแบบของข้อมูลแล้วสามารถระบุแนวโน้ม หรือระบุข้อมูลที่ขาดหายไปได้ ประยุกต์ประสบการณ์และบทเรียนในอดีตมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ระบุประเด็นปัญหา หรือแก้ปัญหาในงาน
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อน</p> <ul style="list-style-type: none"> ประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อนมาใช้พิจารณาสถานการณ์ปัจจุบัน ระบุประเด็นปัญหาหรือแก้ปัญหาในงานได้อย่างลึกซึ้ง แยกคาย แม้ในบางกรณีแนวคิดที่นำมาใช้และสถานการณ์ที่ประสบอยู่ดูเหมือนจะไม่มี ความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเลยก็ตาม
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอธิบายปัญหา/งานในภาพองค์รวม</p> <ul style="list-style-type: none"> พิจารณาสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาซับซ้อนด้วยกรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม และอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้โดยง่าย จัดการสังเคราะห์ข้อมูล สรุปรูปแนวคิด ทฤษฎี องค์ความรู้ ฯลฯ ที่ซับซ้อนเป็นคำอธิบายที่สามารถเข้าใจได้โดยง่ายและเป็นประโยชน์ต่องาน
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และคิดนอกกรอบเพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่</p> <ul style="list-style-type: none"> คิดนอกกรอบ พิจารณาสິงต่างๆ ในงานด้วยมุมมองที่แตกต่าง อันนำไปสู่การประดิษฐ์คิดค้น การสร้างสรรค์และนำเสนอรูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่องาน ภาคราชการ หรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม

4. ชื่อ (Competency Name) : ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
(Organizational Awareness - OA)

คำจำกัดความ (Definition) : ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของกระแสอำนาจทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในองค์กรของตนและองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวคิดใหม่ ๆ ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ฯลฯ ตลอดจนเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อุบัติขึ้นจะมีผลกระทบต่อองค์กรและภารกิจที่ตนปฏิบัติอยู่อย่างไร

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
ระดับ 1	<p>เข้าใจโครงสร้างอย่างเป็นทางการขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เข้าใจสายการบังคับบัญชาและโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ กฎระเบียบ ตลอดจนขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ในการติดต่อประสานงาน รายงานผล ฯลฯ ในหน้าที่ได้ถูกต้อง
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจโครงสร้างอย่างไม่เป็นทางการขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เข้าใจสัมพันธ์ภาพอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลในองค์กร ตลอดจนผู้มีอำนาจ ตัดสินใจและผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับต่าง ๆ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ประโยชน์โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ของภาคราชการเป็นสำคัญ
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรและในภาครัฐโดยรวม</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เข้าใจวัฒนธรรม ประเพณีปฏิบัติ ค่านิยมขององค์กร ภาครัฐ โดยรวม วิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ฯลฯ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ประโยชน์ในงาน ■ เข้าใจข้อจำกัดขององค์กร รู้ว่าสิ่งใดอาจกระทำได้หรือไม่อาจกระทำให้บรรลุผลได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้พิจารณาดำเนินการต่าง ๆ ในงานตามกาลเทศะที่เหมาะสม

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจกระแสการเมืองในองค์กรและในภาครัฐโดยรวม</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เข้าใจนโยบายภาครัฐในภาพรวม อีกทั้งเข้าใจผลที่จะมีต่อหน่วยงานและบทบาทหน้าที่ของตนทั้งในภาคนโยบายและภาคปฏิบัติ ■ เข้าใจกลไกและสัมพันธ์ภาพระหว่างภาคการเมืองและระบบราชการ เพื่อใช้ในการผลักดันภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพในจังหวะโอกาสที่เหมาะสม ให้บรรลุผลประโยชน์ต่อส่วนรวมตามแผนงานที่กำหนดไว้
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเข้าใจมูลเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เข้าใจมูลเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กรในหน่วยงานของตนและของภาครัฐโดยรวม ตลอดจนปัญหาและโอกาสที่มีอยู่และนำความเข้าใจนี้มาขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่อย่างเป็นระบบ ■ เข้าใจประเด็นปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ฯลฯ ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีผลกระทบต่อนโยบายภาครัฐและภารกิจของหน่วยของตน เพื่อใช้แปลงวิกฤติให้เป็นโอกาส กำหนดจุดยืนและทำที่ตามภารกิจในหน้าที่ได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมโดยมุ่งประโยชน์ของชาติเป็นสำคัญ

5. ชื่อ (Competency Name) : การควบคุมตนเอง (Self Control-SCT)

คำจำกัดความ (Definition) : การระงับอารมณ์และพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมเมื่อถูกขู่ข่ม หรือเผชิญหน้ากับฝ่ายตรงข้าม เผชิญความไม่เป็นมิตร หรือทำงานภายใต้สภาวะความกดดัน รวมถึงความอดทนอดกลั้นเมื่อต้องอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
ระดับ 1	ไม่แสดงพฤติกรรมอันไม่เหมาะสม <ul style="list-style-type: none">■ ไม่แสดงพฤติกรรมไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสม แม้จะรู้สึกว่าคุณกระตุ้นทางอารมณ์ แต่สามารถระงับการกระทำนั้นไว้ได้■ อดกลั้นไม่แสดงพฤติกรรมทวนหันพละเล่น
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และหลีกเลี่ยงหรือเบี่ยงเบนสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความรุนแรงทางอารมณ์ <ul style="list-style-type: none">■ อาจเลี่ยงออกไปจากสถานการณ์ (ที่ทำให้เกิดความรุนแรงทางอารมณ์) ชั่วคราว หากกระทำได้ หรืออาจเปลี่ยนหัวข้อสนทนา หรือหยุดพักชั่วคราวเพื่อสงบสติอารมณ์
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมีพฤติกรรมตอบโต้ได้อย่างสงบ แม้จะถูกขู่ข่มจากฝ่ายตรงข้าม <ul style="list-style-type: none">■ รู้สึกถึงความรุนแรงทางอารมณ์ในระหว่างการสนทนา หรือการปฏิบัติงาน เช่น ความโกรธ ความผิดหวัง หรือความกดดัน แต่ไม่ได้แสดงออกมา ไม่ได้ตอบรุนแรงแม้จะถูกขู่ข่มจากฝ่ายตรงข้าม และยังคงครองสติปฏิบัติตนต่อไปได้อย่างสงบ
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และมีพฤติกรรมตอบโต้ได้อย่างสร้างสรรค์ เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความรุนแรงทางอารมณ์ <ul style="list-style-type: none">■ รู้สึกถึงความรุนแรงทางอารมณ์ในระหว่างการสนทนา หรือการปฏิบัติงาน แต่สามารถเลือกวิธีการแสดงออกในทางสร้างสรรค์เพื่อแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้น

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และจัดการความเครียดอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ สามารถปฏิบัติงานหรือตอบสนองอย่างสร้างสรรค์ในสภาวะความกดดันต่อตนเอง ■ สามารถจัดการกับความเครียดหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความรุนแรงทางอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ■ อาจประยุกต์ใช้วิธีการเฉพาะตน หรือวางแผนล่วงหน้าเพื่อจัดการกับอารมณ์และความเครียดที่อาจเกิดขึ้น
ระดับ 6	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 5 และเอาชนะอารมณ์ด้วยความเข้าใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ละวางอารมณ์รุนแรงทั้งปวง โดยการพยายามทำความเข้าใจต้นเหตุ เข้าใจตนเอง เข้าใจสถานการณ์ และเข้าใจผู้อื่น ตลอดจนบริบทและปัจจัยแวดล้อมต่างๆ อาจให้อภัยหรือปล่อยวางได้ตามแก่กรณี