



## ประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

### เรื่อง สมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

.....

โดยที่มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์กำหนดแผนยุทธศาสตร์ให้เป็นองค์กรเปี่ยมสุขและสมรรถนะสูง (Happy – High Performance Organization) มีเป้าประสงค์เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์เป็นองค์กรธรรมรัฐ เป็นแหล่งเรียนรู้ เป็นหลักในถิ่น และเป็นเลิศสู่สากล โดยมุ่งเน้นการสร้างค่านิยมหลักขององค์กรเป็น มหาวิทยาลัยเพื่อปวงชน (WALAILAK for ALL) ดังนั้น เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์บริหารงานบุคคลขับเคลื่อนได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการหลอมรวมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรให้เป็นไปตามเป้าประสงค์หลักขององค์กร และใช้เป็นกรอบในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงสามารถเติบโตได้ตามระบบความก้าวหน้าในอาชีพของแต่ละสายงาน รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นกลไกหนึ่งในการผลักดันให้มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ จึงประกาศใช้สมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร และ พัฒนาการสืบทอดไป รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศฉบับนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๘ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๖

(ดร.กีรัตน์ สงวนไทร)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

**เอกสารแนบท้ายประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์**  
**เรื่อง สมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์**  
**ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๕๖**

---

**ส่วนที่ ๑**  
**หลักการและเหตุผล**

ตามที่มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๗ โดยมีพันธกิจยุทธศาสตร์ที่ ๔ เพิ่มสมรรถนะองค์กร และพันธกิจยุทธศาสตร์ที่ ๕ ชื่นชมคุณค่าบุคลากร เพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรเปี่ยมสุขและสมรรถนะสูง (Happy-High Performance Organization) รวมไปถึงแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์บริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๘ ซึ่งมีนโยบายเชิงยุทธศาสตร์ คือ “อุทยานการศึกษาแห่งการสร้างโอกาส” โดยมุ่งเน้นคุณภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตทรัพยากรบุคคล อันมีหลักการบริหารบุคคล ๔ หลัก ได้แก่ หลักสมรรถนะ (Competency) หลักการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) หลักคุณภาพชีวิตและความสมดุล “ชีวิตกับการทำงาน” (Quality Work life) และหลักคุณธรรม (Merit)

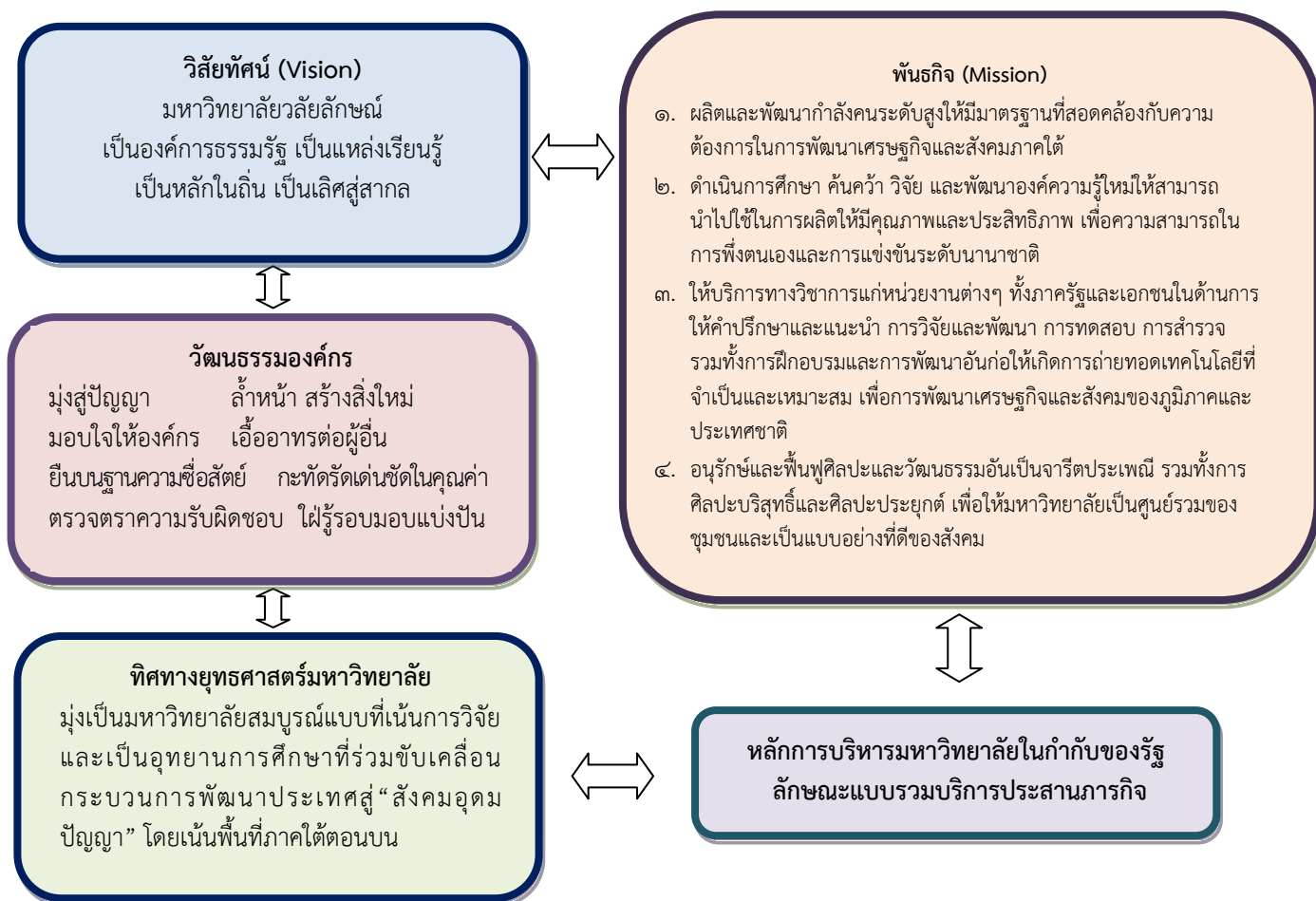
ดังนั้น เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์ทั้งในส่วนของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์และแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์บริหารงานบุคคลดำเนินการขับเคลื่อนได้อย่างเป็นรูปธรรม มหาวิทยาลัยจึงได้แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณากระบวนการความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency) ของพนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ขึ้นเพื่อศึกษาและพิจารณากำหนดความสามารถเชิงสมรรถนะ อันประกอบด้วยสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากร และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) ของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารงานทั่วไป ซึ่งมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร พร้อมทั้งจัดทำ หรือออกแบบสมรรถนะและขับเคลื่อนการนำสมรรถนะไปสู่การปฏิบัติ ด้วยการให้ความรู้เบื้องต้น และทำความเข้าใจกับบุคลากรในการประยุกต์และใช้ประโยชน์จากสมรรถนะ รวมไปถึงติดตาม และรายงานความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการใช้สมรรถนะในองค์กรต่อไป

**วัตถุประสงค์การจัดทำระบบสมรรถนะหลักของบุคลากรมหาวิทยาลัย (Core Competency)**

๑. เพื่อกำหนดขีดความสามารถที่เป็นคุณลักษณะของบุคลากรในการใช้ปฏิบัติงานตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย
๒. เพื่อกำหนดพฤติกรรมชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นระดับขีดความสามารถ หรือผลงานที่บุคลากรต้องปฏิบัติในขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน
๓. เพื่อใช้ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ (Result-Based Management) ของงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลัก และยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย
๔. เพื่อให้บุคลากรตระหนักชัดและเห็นว่าตนมีสมรรถนะในระดับใด เพื่อเป็นข้อมูลในการฝึกฝนปรับปรุง และพัฒนาสมรรถนะนั้นๆ ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
๕. เพื่อเป็นรากฐานในการนำไปพัฒนาระบบบริหารบุคคล อาทิเช่น การสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection) การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) การให้รางวัลและค่าตอบแทน (Reward and Compensation) การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) การพัฒนาองค์กร (Organization Development)



## ความสอดคล้องของความสามารถเชิงสมรรถนะหลักกับนโยบายมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์



## ส่วนที่ ๒

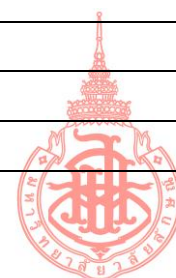
### สมรรถนะหลัก และคำจำกัดความ

#### สมรรถนะหลักของบุคลากรมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (Core Competency for WU)

สมรรถนะหลักของบุคลากรมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (Core Competency for WU) ประกอบด้วย ๕ สมรรถนะหลัก ดังต่อไปนี้

#### ชื่อสมรรถนะ (Competency Name)

ลำดับ	รหัส	ชื่อสมรรถนะ (Competency Name)
๑.	CC๑	การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Orientation)
๒.	CC๒	การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Creativity)
๓.	CC๓	การบริการที่ดี (Service Mind)
๔.	CC๔	การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Communication Skill)
๕.	CC๕	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)



**คำจำกัดความสมรรถนะ (Competency Definition) และคำจำกัดความระดับสมรรถนะหลัก (Proficiency Description)**

CC๑ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Orientation)	
คำจำกัดความสมรรถนะ (Competency Definition) มีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผล ตามเป้าหมายขององค์กร สามารถตรวจสอบได้ และรักษาไว้ซึ่งผลงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	
ระดับสมรรถนะหลัก (Proficiency Level)	คำจำกัดความระดับสมรรถนะหลัก (Proficiency Description)
ระดับที่ ๑	แสดงพฤติกรรม มุ่งมั่น ทุ่มเท กระตือรือร้นในการทำงานและพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ตั้งใจทำงานอย่างจริงจัง และติดตามงานอย่างไม่ละวาง</li> <li>▪ มีวินัย ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบ</li> <li>▪ สามารถอธิบายงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรู้เข้าใจในงานที่รับผิดชอบ</li> <li>▪ สามารถตรวจสอบได้</li> </ul>
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และตั้งเป้าหมายและวางแผนการปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ตั้งเป้าหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามที่กำหนด</li> <li>▪ วางแผนการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเพื่อให้งานมีคุณภาพงานตามมาตรฐานที่กำหนด</li> <li>▪ สามารถแก้ไขปัญหาและนำความรู้ ทักษะ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม</li> <li>▪ รักษาผลการปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายงานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้อื่น <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ มีการวิเคราะห์ วางแผนเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน</li> <li>▪ พัฒนา ปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป</li> <li>▪ ให้คำแนะนำ หรือเป็นที่ปรึกษาให้แก่บุคคลอื่นได้</li> </ul>
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถดำเนินงานที่ซับซ้อนและให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเด่นชัด หรือสร้างผลงานซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สามารถบูรณาการความรู้ งานด้านใดด้านหนึ่งเพื่อให้งานเกิดผลสำเร็จอย่างดียิ่งขึ้น</li> <li>▪ ให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้</li> <li>▪ พัฒนาระบบงานใหม่ที่ดีกว่าเดิม เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดี</li> </ul>
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเป็นแบบอย่างที่ดีในการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เพื่อให้บุคลากรและองค์กรได้ประโยชน์สูงสุด <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ กำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ ที่สอดคล้องกับภารกิจหลัก</li> <li>▪ เป็นแบบอย่างที่ดีในการมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้แก่บุคคลและหน่วยงานอื่นได้</li> <li>▪ พัฒนาผลงานเชิงนวัตกรรมและสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดหรือเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า</li> </ul>



## CC๒ การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Creativity)

คำจำกัดความสมรรถนะ (Competency Definition) การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับปรุงและพัฒนาวิธีการหรือกระบวนการทำงานให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่องและก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานองค์กร และสังคม

ระดับสมรรถนะหลัก (Proficiency Level)	คำจำกัดความระดับสมรรถนะหลัก (Proficiency Description)
ระดับที่ ๑	ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา เพื่อค้นหาวิธีการพัฒนาปรับปรุงงาน <ul style="list-style-type: none"><li>■ มองเห็นจุดปรับปรุงในงานที่รับผิดชอบ</li><li>■ มีความใฝ่รู้และค้นหาวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้น</li><li>■ มีแนวคิดริเริ่มเพื่อการพัฒนางาน</li></ul>
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และพัฒนาแนวความคิดหรือวิธีการใหม่ๆ แล้วขยายผลภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง <ul style="list-style-type: none"><li>■ เสนอความคิดเห็นหรือข้อวิจารณ์เชิงสร้างสรรค์ในการปรับปรุงการทำงานหรือแก้ไขปัญหาในงานที่ตนเองรับผิดชอบ</li><li>■ นำแนวคิดมาประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาและปรับใช้ได้ตามความเหมาะสม</li></ul>
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และพัฒนางานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง แล้วขยายผลให้ผู้อื่นเพื่อพัฒนางานภายในหน่วยงานของตนเองหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามลักษณะงาน <ul style="list-style-type: none"><li>■ ปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องและถ่ายทอดในหน่วยงานของตนเองได้</li><li>■ เสนอแนะแนวทางการพัฒนางานให้กับหน่วยงานได้</li></ul>
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และบูรณาการและพัฒนาแนวความคิดใหม่ๆ ระดับองค์กร <ul style="list-style-type: none"><li>■ สามารถริเริ่มงาน/โครงการ/แนวทางการปฏิบัติใหม่ๆ ที่ส่งเสริมเป้าหมายหรือแผนงานของหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ</li><li>■ ช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ร่วมงานหรือผู้เกี่ยวข้องให้สามารถแสดงความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน</li></ul>
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และมีความสามารถคิดในเชิงยุทธศาสตร์ นโยบาย ประเมินคาดการณ์แนวโน้ม การคิดค้นสร้างนวัตกรรม ถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ <ul style="list-style-type: none"><li>■ ริเริ่มนโยบาย/มาตรการใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานเชิงรุกขององค์กรให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ในระยะยาวได้</li><li>■ เป็นที่ปรึกษาด้านนวัตกรรมหรือคณะกรรมการระดับองค์กรวิชาชีพทั้งภายในประเทศและ/หรือนานาชาติ</li></ul>



CC๓ การบริการที่ดี (Service Mind)	
<p><u>คำจำกัดความสมรรถนะ (Competency Definition)</u> ความมุ่งมั่นตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ สามารถวิเคราะห์และประเมินได้ว่าผู้รับบริการของตนต้องการอะไร และปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการเพื่อสร้างความประทับใจรวมทั้งการรับฟังข้อร้องเรียน และแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหนือความคาดหมาย</p>	
ระดับสมรรถนะหลัก (Proficiency Level)	คำจำกัดความระดับสมรรถนะหลัก (Proficiency Description)
ระดับที่ ๑	<p>แสดงความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ เข้าใจและอธิบายได้ถึงลักษณะและวิธีการบริการที่ดี</li> <li>▪ เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>▪ พร้อมช่วยเหลือให้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียม</li> </ul>
ระดับที่ ๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการและรับฟังข้อร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ แสดงพฤติกรรม ท่าทาง คำพูด และน้ำเสียงที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ</li> <li>▪ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง</li> <li>▪ รับฟังข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการอย่างตั้งใจ</li> </ul>
ระดับที่ ๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาผู้รับบริการ ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ มุ่งมั่นปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการปฏิบัติงานเพื่อสามารถให้บริการที่ดีกว่าหรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ</li> <li>▪ ให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
ระดับที่ ๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และปรับเปลี่ยนวิธีการ เสนอแนวทางพัฒนา และให้คำแนะนำผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้บริการได้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคนหรือแต่ละหน่วยงาน</li> <li>▪ นำเสนอแนวทางพัฒนาวิธีการและขั้นตอนการบริการของหน่วยงาน</li> <li>▪ ให้คำแนะนำผู้อื่นถึงวิธีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
ระดับที่ ๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกำหนดนโยบาย แผน และกลยุทธ์ เพื่อสร้างการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ กำหนดนโยบายและกลยุทธ์การให้บริการเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว จนเป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของผู้รับบริการทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย</li> <li>▪ สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการบริการให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นได้</li> <li>▪ เป็นแบบอย่างที่ดีในด้านการให้บริการ (Role Model)</li> </ul>



CC๔ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Communication Skill)	
คำจำกัดความสมรรถนะ (Competency Definition) ความสามารถในการสื่อความหรือถ่ายทอดความคิดและข้อมูล โดยการพูด การเขียน ตลอดจนการใช้เครื่องมือในการสื่อสารต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายงานที่ต้องการ	
ระดับสมรรถนะหลัก (Proficiency Level)	คำจำกัดความระดับสมรรถนะหลัก (Proficiency Description)
ระดับที่ ๑	สื่อสารได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น และเหมาะสม <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สามารถฟัง อ่าน เข้าใจคำสั่งหรืองานที่ได้รับมอบหมายและตอบสนองได้อย่างถูกต้อง</li> <li>▪ สื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับบทบาท หน้าที่ บุคคลและกาลเทศะ</li> </ul>
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และจับประเด็นสำคัญได้ และเลือกใช้ภาษาได้อย่างถูกต้อง <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ กำหนดและจับประเด็นสำคัญในการสื่อสารได้</li> <li>▪ สามารถเลือกใช้ภาษาทั้งในการพูดและการเขียนงานประเภทต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์และง่ายต่อการทำความเข้าใจ</li> <li>▪ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้ร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องเหมาะสม</li> </ul>
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และวางแผนและจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ วางแผนการสื่อสารและเลือกใช้ช่องทางและเทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม</li> <li>▪ เปิดโอกาส รับฟังความคิดเห็น วิเคราะห์การสื่อสาร เพื่อแก้ไขปัญหาในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม</li> <li>▪ แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ในการปฏิบัติงานได้ตามบรรลุมวัตถุประสงค์</li> </ul>
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเจรจาต่อรองโน้มน้าวใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น แก้ไขปัญหา ให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ นำเสนอข้อมูล ความคิดในประเด็นที่มีความยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้ง่าย ชัดเจนรัดกุม เป็นรูปธรรม เหมาะสมกับความต้องการของผู้ฟัง และเนื้อหาสาระของเรื่องที่จะสื่อ</li> <li>▪ เปิดใจรับฟังความคิดเห็นหรือข้อโต้แย้งของผู้อื่น สรุปความคิดเห็นเพื่อนำมาปฏิบัติ และสื่อสารเพื่อลดปัญหาหรือแก้ไขสถานการณ์ในภาวะขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>▪ ให้คำแนะนำผู้อื่นในเรื่องการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพให้แก่บุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน</li> </ul>
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกำหนดกลยุทธ์ในเรื่องของการสื่อสารที่กว้างไกล เพื่อขับเคลื่อนและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สื่อสารทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย กลยุทธ์ แผนงานเพื่อให้เกิดการปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน</li> <li>▪ นำเสนอหรือชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เข้าใจในประเด็นที่มีความสำคัญ เพื่อให้เกิดการยอมรับ ความเชื่อถือไว้วางใจ ความร่วมมือ และก่อให้เกิดผลดีต่อภาพลักษณ์และงานของมหาวิทยาลัย</li> </ul>



CC๕ การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	
<p>คำจำกัดความสมรรถนะ (Competency Definition) ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นภายใต้ระเบียบกฎเกณฑ์ได้เป็นอย่างดี ให้ความร่วมมือและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างทีมงาน วางแผนและปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม แสดงบทบาทของตนในสถานการณ์ต่างๆ ในกลุ่มได้อย่างเหมาะสม</p>	
ระดับสมรรถนะหลัก (Proficiency Level)	คำจำกัดความระดับสมรรถนะหลัก (Proficiency Description)
ระดับที่ ๑	<p>แสดงบทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นส่วนหนึ่งของทีมได้อย่างดี และให้ความร่วมมือ สนับสนุนการดำเนินงานของทีมให้ประสบความสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของงานในส่วนที่ได้รับมอบหมายจากทีมให้บรรลุผลสำเร็จด้วยตนเอง</li> <li>▪ รับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมทีมด้วยความจริงใจและปฏิบัติตามมติและผลการตัดสินใจของทีม คำนึงถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของทีมเป็นหลัก</li> </ul>
ระดับที่ ๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีการแสดงความคิดเห็นชักจูงใจผู้ร่วมทีม และการแลกเปลี่ยน ความรู้และความคิดเห็นร่วมกันระหว่างสมาชิกภายในทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สามารถชักจูงใจให้สมาชิกในทีมมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เพื่อเสริมสร้าง ความเป็นทีมงาน</li> <li>▪ ถ่ายทอดความรู้และทักษะแก่ผู้ร่วมทีม เพื่อให้ได้รับความรู้และทักษะที่กว้างขวางขึ้น</li> </ul>
ระดับที่ ๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และ กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมงาน แก้ไขปัญหา/ อุปสรรคและตัดสินใจในปัญหาต่างๆ ภายในทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ เข้าร่วมกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานของทีม</li> <li>▪ ระบุประเด็นปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นและเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li> <li>▪ ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาของทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ</li> </ul>
ระดับที่ ๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถประเมินและติดตามผลการดำเนินงานของทีมต่างๆ แก้ไขปัญหาและตัดสินใจปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ติดตามประเมินผลการทำงานของทีมต่าง ๆ ให้ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์และให้ได้ผล ลัพท์ตามเป้าหมาย</li> <li>▪ ระบุประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานระหว่างทีมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li> <li>▪ ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาของทีมงานหลายทีมที่มีความเกี่ยวข้องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นระบบ</li> </ul>
ระดับที่ ๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และบริหารทีมงานในภาพรวม ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร วางนโยบายและแนวทางให้เกิดการทำงานเป็นทีมได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรตระหนักว่าการทำงานเป็นทีมก่อให้เกิดประโยชน์ที่ดีกว่า ต่อการทำงานและองค์กร</li> <li>▪ วางนโยบายและแนวทางในการบริหารองค์กรที่ส่งเสริมสนับสนุนการทำงานแบบเป็นทีม</li> <li>▪ เป็นตัวอย่างที่ดีแก่บุคลากรในองค์กรของการเป็นสมาชิกในทีมผู้บริหารที่ดี</li> </ul>

