คำอธิบายสมรรถนะ

รหัส FC 401	แก้ไขครั้งที่	วันที่เริ่มใช้
หน่วยงาน	**โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ**	
	Thammasat University Hospital	
ประเภทสมรรถนะ	☐ สมรรถนะหลัก ☐ สมรรถนะสำนักงาน/กลุ่มงาน ☐ สมรรถนะงาน ☑ สมรรถนะตำแหน่งงาน...**พนักงานธุรการ**...	
ชื่อสมรรถนะ	**ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ**	
คำจำกัดความ	มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ และสามารถปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสาร ตั้งแต่การจัดทำหนังสือราชการ การรับ-ส่ง การเสนอหนังสือ การจัดระบบจัดเก็บเอกสาร การกำหนดอายุเอกสาร การยืม-คืน และการทำลายเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	

คำอธิบายและระดับ (Proficiency Description & Level)

ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3	ระดับที่ 4	ระดับที่ 5
– สนใจที่จะเรียนรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ และหลักการบริหารงานเอกสาร ทั้งจากการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากสื่อต่าง ๆ และจากการฝึกอบรม – ศึกษาและทำความเข้าใจขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ จากแนวปฏิบัติที่หน่วยงานต้นสังกัดใช้อยู่ เพื่อจะทำให้สามารถปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ	– อธิบายถึงรูปแบบและวัตถุประสงค์การใช้งานหนังสือราชการแต่ละชนิดได้อย่างถูกต้อง – เข้าใจและสามารถระบุถึงขั้นตอนของวงจรการบริหารงานเอกสารได้ – จัดทำหนังสือราชการที่ไม่ซับซ้อน เพื่อใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์และตามที่ได้รับมอบหมายได้ – แสวงหาข้อมูล/เรื่องเดิมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการจัดทำหนังสือราชการให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน และเพิ่มโอกาสที่จะบรรลุวัตถุประสงค์มากขึ้น	– สามารถเลือกใช้หนังสือราชการแต่ละชนิดในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และระเบียบงานสารบรรณ – จัดทำหนังสือราชการที่มีเนื้อหาซับซ้อน หรือมีเนื้อหาที่ต้องใช้ทักษะและศิลปะในการเขียนทุกประเภทได้อย่างมีประสิทธิภาพ – สามารถวิเคราะห์เนื้อหาของเอกสารได้ถูกต้องตามเป้าหมายและเสนอความคิดเห็นเพื่อให้เกิดการปฏิบัติหรือดำเนินการต่อไปได้อย่างถูกต้องเหมาะสม – วางแผนและกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเพื่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องหรือส่งผลทำให้บรรลุวัตถุประสงค์	– ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ และการบริหารงานเอกสารแต่ละขั้นตอนแก่ผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น – ศึกษาทำความเข้าใจขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ และปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานเอกสารให้คล่องตัวและรวดเร็วเพิ่มขึ้น – กำกับดูแลให้มีการบริหารงานเอกสารในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพที่เหมาะสม เพื่อเอื้ออำนวยให้ภารกิจของหน่วยงานดำเนินไปได้อย่างคล่องตัวและบรรลุวัตถุประสงค์	– สร้างและพัฒนาระบบการบริหารงานเอกสารที่จำเป็นต้องประสานหรือเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ – เสนอแนะหรือกำหนดนโยบาย/แนวทางในการพัฒนาการบริหารงานเอกสารโดยใช้เทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่มาช่วยทำให้การบริหารหรือการดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

คำอธิบายสมรรถนะ

รหัส FC 333	แก้ไขครั้งที่ วันที่เริ่มใช้
หน่วยงาน	**โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ**
	Thammasat University Hospital
ประเภทสมรรถนะ	☐ สมรรถนะหลัก ☐ สมรรถนะสำนักงาน/กลุ่มงาน ☐ สมรรถนะงาน ☑ สมรรถนะตำแหน่งงาน...**พนักงานธุรการ**... **(เพิ่มเติมเฉพาะงานตรวจสอบภายใน)**
ชื่อสมรรถนะ	**การวิเคราะห์เพื่อการวางแผน**
คำจำกัดความ	การทำความเข้าใจสถานการณ์ ประเด็น ปัญหา แนวคิด หลักทฤษฎี ฯลฯ โดยการแจกแจงแตกประเด็นออกเป็นส่วนย่อย ๆ หรือวิเคราะห์สถานการณ์ ทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่ปัญหาหรือสถานการณ์อย่างเป็นระบบระเบียบ เปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ สามารถระบุได้ว่าอะไรเกิดก่อนหลัง ตลอดจนระบุเหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่าง ๆ ได้

คำอธิบายและระดับ (Proficiency Description & Level)

ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3	ระดับที่ 4	ระดับที่ 5
– ระบุรายการสิ่งต่าง ๆ หรือประเด็นย่อยต่าง ๆ ได้ – วางแผนงานได้โดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็นงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ	– ระบุได้ว่าอะไรเป็นเหตุเป็นผลแก่กันในสถานการณ์หนึ่ง ๆ – แยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่าง ๆ ได้ – วางแผนได้โดยจัดเรียงงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วน	– เชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่ซับซ้อน อาทิ เหตุการณ์กรณีหนึ่งอาจมีสาเหตุได้หลายประการ หรือสามารถนำไปสู่เหตุการณ์สืบเนื่องได้หลายประการ (อาทิ ก.นำไปสู่เหตุ ข. เหตุ ข. นำไปสู่เหตุ ค. นำไปสู่ ง. ฯลฯ) – วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรมขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	– แยกแยะองค์ประกอบต่าง ๆ ของประเด็นปัญหาที่มีเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนเป็นรายละเอียดในชั้นต่าง ๆ อีกทั้งวิเคราะห์ว่าแง่มุมต่าง ๆ ของปัญหาหรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ สัมพันธ์กันอย่างไร คาดการณ์ว่าจะมีโอกาส หรืออุปสรรคอะไรบ้าง – วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค แนวทางการป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า	– ใช้กรรมวิธีการวิเคราะห์ทางเทคนิคที่เหมาะสมในการแยกแยะประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนออกเป็นส่วน ๆ – ใช้เทคนิคการวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ในการตอบคำถามหรือแก้ปัญหารวมถึงพิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง – วางแผนที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรมขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย คาดการณ์ปัญหาอุปสรรค แนวทางการป้องกันแก้ไข อีกทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้

คำอธิบายสมรรถนะ

รหัส EXC 03	แก้ไขครั้งที่ วันที่เริ่มใช้
หน่วยงาน	**โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ**
	Thammasat University Hospital
ประเภทสมรรถนะ	☐ สมรรถนะหลัก ☐ สมรรถนะสำนักงาน/กลุ่มงาน ☐ สมรรถนะงาน ☑ สมรรถนะตำแหน่งงาน...**พนักงานธุรการ**... **(เพิ่มเติมเฉพาะฝ่ายบริหารแผนและการคลัง)**
ชื่อสมรรถนะ	**ความรู้ด้านกฎหมายที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน**
คำจำกัดความ	มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ตลอดจนมาตรฐานที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอที่จะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้

คำอธิบายและระดับ (Proficiency Description & Level)

ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3	ระดับที่ 4	ระดับที่ 5
– ระบุได้ว่ากฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และมาตรฐานเรื่องใดบ้างที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานโดยตรง – สามารถอธิบายสาระสำคัญขั้นพื้นฐานหรือหลักของกฎระเบียบ ฯ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้	– ระบุถึงรายละเอียด และประเด็นในกฎระเบียบ ฯ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน – สามารถนำหลักกฎระเบียบ ฯ ที่เกี่ยวข้องไปใช้เป็นแนวปฏิบัติในการทำงานในเรื่องที่ไม่ซับซ้อนได้อย่างถูกต้องและตรงตามเจตนารมณ์ของกฎระเบียบ ฯ นั้น ๆ	– อ่านและตีความเอกสารการปฏิบัติงานหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามหลักกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม – ปรับปรุงการทำงานในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ ฯ ได้ด้วยตนเอง	– ให้คำปรึกษาแนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ – สามารถนำหลักกฎหมายหลายฉบับมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในคราวเดียวกันได้อย่างเหมาะสม	– สามารถระบุถึงปัญหา ข้อจำกัดหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้กฎระเบียบ ฯ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน – เสนอแนะหลักการหรือแนวทางการปรับปรุงแก้ไข หรือยกร่างกฎระเบียบ ฯ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน หรือเพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพหรือประสิทธิภาพสูงขึ้น

คำอธิบายสมรรถนะ

รหัส EXC 04	แก้ไขครั้งที่ วันที่เริ่มใช้
หน่วยงาน	**โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ**
	Thammasat University Hospital
ประเภทสมรรถนะ	☐ สมรรถนะหลัก ☐ สมรรถนะสำนักงาน/กลุ่มงาน ☐ สมรรถนะงาน ☑ สมรรถนะตำแหน่งงาน...**พนักงานธุรการ**... **(เพิ่มเติมเฉพาะฝ่ายบริหารแผนและการคลัง)**
ชื่อสมรรถนะ	**การควบคุมคุณภาพงาน**
คำจำกัดความ	ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะรักษาระดับคุณภาพของผลงานโดยมีการตรวจสอบด้วยความละเอียด รอบคอบ แม่นยำ เพื่อป้องกันหรือลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น มีการให้คำแนะนำ ยืดหยุ่น และผ่อนปรนในการให้บริการ โดยรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน

คำอธิบายและระดับ (Proficiency Description & Level)

ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3	ระดับที่ 4	ระดับที่ 5
– เรียนรู้และพยายามปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ – สอบทานหรือตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของข้อมูล ผลงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้องด้วยตนเองก่อนส่งงานไปยังกระบวนการทำงานอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	– สามารถอธิบายถึงขั้นตอนและวิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและผลงานที่ปฏิบัติได้ – มีความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงาน และสามารถสังเกตความผิดปกติของงานที่เกี่ยวข้องได้	– สามารถค้นหาข้อผิดพลาดของงานที่อาจเกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง – สามารถวางแผนเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดเบื้องต้นในการปฏิบัติงานได้ – ให้คำแนะนำ ยืดหยุ่นและผ่อนปรนกับผู้รับบริการในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	– ดูแลตรวจสอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ – สอน แนะนำและจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง แม่นยำ และเป็นไปตามมาตรฐาน – ให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้รักษาระดับคุณภาพและความถูกต้องของงานได้	– กำหนดมาตรฐานความถูกต้องเรียบร้อยของผลงาน – วางระบบการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของงานในภาพรวมของหน่วยงาน/ องค์กร – วางแผนป้องกันและลดข้อผิดพลาดของงานในภาพรวมขององค์กร

ค่าความคาดหวังสมรรถนะประจำตำแหน่ง

ตำแหน่ง	รหัส	ชื่อสมรรถนะ	จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน	ระดับค่าคาดหวังสมรรถนะส่วนกลาง
พนักงานธุรการ	FC 401	1.ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ	0 - 3 ปี	1
			> 3-5 ปี	2
			> 5-10 ปี	3
			10 ปีขึ้นไป	4
	FC 333	2. การวิเคราะห์เพื่อการวางแผน (เพิ่มเติมเฉพาะงานตรวจสอบภายใน)	0 - 3 ปี	1
			> 3-5 ปี	1
			> 5-10 ปี	2
			10 ปีขึ้นไป	3
	EXC 03	3. ความรู้ด้านกฎหมายที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (เพิ่มเติมเฉพาะฝ่ายบริหารแผนและการคลัง)	0 - 3 ปี	1
			> 3-5 ปี	2
			> 5-10 ปี	2
			10 ปีขึ้นไป	3
	EXC 04	4. การควบคุมคุณภาพงาน (เพิ่มเติมเฉพาะฝ่ายบริหารแผนและการคลัง)	0 - 3 ปี	1
			> 3-5 ปี	2
			> 5-10 ปี	2
			10 ปีขึ้นไป	3