



คำอธิบายสมรรถนะ

รหัส FC 414	แก้ไขครั้งที่	วันที่เริ่มใช้
หน่วยงาน	โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ	
	Thammasat University Hospital	
ประเภทสมรรถนะ	☐ สมรรถนะหลัก ☐ สมรรถนะสำนักงาน/กลุ่มงาน ☐ สมรรถนะงาน ☒ สมรรถนะตำแหน่งงาน.....พนักงานบริการจัดส่ง.....	
ชื่อสมรรถนะ	ทักษะการให้บริการด้านขนส่งภายในโรงพยาบาล	
คำจำกัดความ	ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ แนวคิด หลักการ การเตรียมอุปกรณ์ขับเคลื่อนไฟฟ้า ขั้นตอนการทำงาน การติดตาม ตรวจสอบความถูกต้อง โดยใช้ขั้นตอนการนำส่งที่เป็นมาตรฐาน รวมทั้งมีการแก้ไข อุปกรณ์ / เครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการทำงานเบื้องต้น ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รวดเร็วและปลอดภัยในการใช้งาน และการแก้ปัญหาการให้บริการเบื้องต้นด้านขนส่งเพื่อการพัฒนางาน	

คำอธิบายและระดับ (Proficiency Description & Level)

ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3	ระดับที่ 4	ระดับที่ 5
-สามารถอธิบายขอบเขตของภาระงานที่ได้รับมอบหมายได้ -รู้จักการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าขับเคลื่อน และการบำรุงรักษาเบื้องต้น -เรียนรู้และเข้าใจขั้นตอน สาเหตุของปัญหา วิธีการแก้ไขปัญหาได้เองเบื้องต้น -สามารถตรวจสอบความถูกต้องของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้	-มีแนวคิดเชิงระบบของงานด้านระบบขนส่งได้ -ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานของ การบริการงานของภาระงานขนส่งให้สำเร็จได้ตามวันและเวลาที่กำหนดได้ -สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นของการทำงานหรือรายงานปัญหาให้หัวหน้างานทราบและรวมกันหาแนวทางร่วมกัน -มีความพยายามมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยความตั้งใจของภาระงานที่กำหนดได้	-เสนอแนะขั้นตอนหรือแนวทางปฏิบัติในการปรับปรุงการให้บริการจัดส่ง และนำมาปฏิบัติได้จริง -มีการวิเคราะห์ปัญหาของงานที่ปฏิบัติเพื่อการปรับปรุง และให้เกิดการแก้ไขปัญหาที่ได้รับทราบจากผู้รับบริการ -สามารถให้คำแนะนำ และเป็นผู้รับคำปรึกษางานระบบขนส่ง และวิธีแก้ไขของระบบงานกับเพื่อนร่วมงานได้	-มีการประเมินปัญหาระบบงานขนส่ง พร้อมเสนอแนวทางแก้ไขอย่างเป็นระบบ -สามารถจัดทำคู่มือหรือแผนภูมิ flow chart หรืออื่น ๆ ของระบบขนส่ง ให้เพื่อนร่วมงานสามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานได้จริง -เก็บข้อมูลการขนส่งและรวบรวม รวมทั้งสามารถประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ได้	-ประสานงานและดำเนินงานแก้ไขปัญหาร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้บริการจัดส่งได้เป็นระบบ -ร่วมวางแผนและพัฒนาระบบงานขนส่งให้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กรได้ -หาความรู้เกี่ยวกับการเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย หลากหลายมาเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการจัดส่งกลาง



คำอธิบายสมรรถนะ

รหัส EXC 04	แก้ไขครั้งที่	วันที่เริ่มใช้
หน่วยงาน	โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ	
	Thammasat University Hospital	
ประเภทสมรรถนะ	☐ สมรรถนะหลัก ☐ สมรรถนะสำนักงาน/กลุ่มงาน ☐ สมรรถนะงาน ☒ สมรรถนะตำแหน่งงาน...พนักงานบริการจัดส่ง...	
ชื่อสมรรถนะ	การควบคุมคุณภาพงาน	
คำจำกัดความ	ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะรักษาระดับคุณภาพของผลงานโดยมีการตรวจสอบด้วยความละเอียด รอบคอบ แม่นยำ เพื่อป้องกันหรือลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น มีการให้คำแนะนำ ยึดหยุ่น 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 ยึดหยุ่นและผ่อนปรนกับผู้รับบริการในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	- ดูแลตรวจสอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ - สอน แนะนำและจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง แม่นยำ และเป็นไปตามมาตรฐาน - ให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อรักษาระดับคุณภาพและความถูกต้องของงานได้	- กำหนดมาตรฐานความถูกต้องเรียบร้อยของผลงาน - วางระบบการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของงานในภาพรวมของหน่วยงาน/องค์กร - วางแผนป้องกันและลดข้อผิดพลาดของงานในภาพรวมขององค์กร



คำอธิบายสมรรถนะ

รหัส	แก้ไขครั้งที่	วันที่เริ่มใช้		
หน่วยงาน	โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ			
	Thammasat University Hospital			
ประเภทสมรรถนะ	☐ สมรรถนะหลัก ☒ สมรรถนะสำนักงาน/กลุ่มงาน ☐ สมรรถนะงาน ☐ สมรรถนะตำแหน่งงาน.....			
ชื่อสมรรถนะ	ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)			
คำจำกัดความ	ปฏิบัติงานทุกขั้นตอนด้วยความละเอียด รอบคอบ โดยการปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอนเป็นระบบ และเตรียมความพร้อมสำหรับปัญหาหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตตลอดจนควบคุม ติดตาม และตรวจสอบผลการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องเรียบร้อย (ตามที่คณะกรรมการพิจารณา)			
คำอธิบายและระดับ (Proficiency Description & Level)				
1 (เริ่มต้น)	2 (ประยุกต์ใช้)	3 (กำกับดูแล)	4 (ชำนาญการ)	5 (กลยุทธ์)
● ไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติ ● มองข้ามรายละเอียดของงานบางอย่างไป ● ข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติมีข้อผิดพลาดอยู่เสมอ	● ขอคำปรึกษาแนะนำจากหัวหน้างานหรือสมาชิกในทีม ในการจัดระบบการตรวจสอบข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติ ● ให้ความสนใจเฉพาะรายการที่ต้องตรวจสอบเท่านั้น ● ข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติมีข้อผิดพลาดบ้าง ซึ่งต้องได้รับการตรวจสอบซ้ำจากหัวหน้างาน	● รู้และเข้าใจหลักการและมาตรฐานการตรวจสอบ ● สามารถประยุกต์ใช้หลักหรือวิธีการต่างๆ ในการตรวจสอบได้ ● ตรวจสอบรายละเอียดของข้อมูลหรือผลการปฏิบัติงานก่อนนำเสนอทุกครั้ง ● ค้นพบข้อผิดพลาดของข้อมูลหรือผลงานที่ปฏิบัติได้ด้วยตนเอง	● ตั้งข้อสงสัยกับข้อมูลที่ไม่ชัดเจนและนำข้อสงสัยไปหาข้อมูลเพิ่มเติม ● ข้อมูลและผลงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้องทุกครั้ง ● ประเมินผลการตรวจสอบข้อมูลและผลงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอ ● ตรวจสอบข้อมูลหรือผลการทำงานของสมาชิกในทีมได้	● พิจารณาและเลือกแนวทางเลือกที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ ● มองเห็นความสัมพันธ์ ปัญหา และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ผิดพลาด ● คิดหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการในการตรวจสอบอยู่เสมอ ● ตรวจสอบข้อมูลหรือผลการทำงานของสมาชิกในทีมและนอกทีม(ต้อออก) ● ถ่ายทอด สอนงาน เป็นที่ปรึกษา และเป็นตัวอย่างที่ดีได้(เพิ่มเติม)

ค่าความคาดหวังสมรรถนะประจำตำแหน่ง

ตำแหน่ง	รหัส	ชื่อสมรรถนะ	จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน	ระดับค่าคาดหวัง สมรรถนะส่วนกลาง
พนักงานบริการจัดส่ง	FC 414	1. ทักษะการให้บริการด้านขนส่งภายในโรงพยาบาล	0 - 3 ปี	1
			> 3-5 ปี	2
			> 5-10 ปี	2
			10 ปีขึ้นไป	3
	EXC 04	2. การควบคุมคุณภาพงาน	0 - 3 ปี	2
			> 3-5 ปี	2
			> 5-10 ปี	3
			10 ปีขึ้นไป	3
		3. ความละเอียดรอบคอบ	0 - 3 ปี	2
			> 3-5 ปี	2
			> 5-10 ปี	3
			10 ปีขึ้นไป	3