



ประกาศคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำมหาวิทยาลัย

เรื่อง แนวปฏิบัติการประเมินการปฏิบัติงานประจำปี

.....

เพื่อให้การประเมินการปฏิบัติงานประจำปีของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้นไปเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้าง และการประเมินเพื่อบรรจุเป็นพนักงานประจำของพนักงานมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ ๒) ลงวันที่ ๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงเป็นการสมควรปรับปรุงแนวปฏิบัติการประเมินการปฏิบัติงานประจำปี

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๐ (๒) แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๑ คณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๕๓ เมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

๑. การจัดทำข้อตกลงร่วมกันก่อนปฏิบัติงาน

ก่อนเริ่มปีงบประมาณ (ภายในเดือนกันยายน) ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยจะต้องจัดทำข้อตกลงก่อนการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงาน หรือหัวหน้าส่วนงาน ข้อตกลงร่วมก่อนการปฏิบัติงานประกอบด้วยแผนการปฏิบัติงาน และแผนการพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย แผนการปฏิบัติงานให้กำหนดตามขอบเขตและลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ ทั้งนี้ต้องใช้เวลาปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า ๓๕ ชั่วโมงต่อสัปดาห์

หลังจากได้จัดทำข้อตกลงร่วมก่อนการปฏิบัติงาน ให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่กำกับดูแล และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

การจัดทำข้อตกลงร่วมก่อนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนดสำหรับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแต่ละกลุ่มดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ ๑ ข้าราชการสายวิชาการ/ พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทวิชาการ สายคณาจารย์/ ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย ประเภทผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษหรือชาวต่างประเทศ

ข้อตกลงร่วมก่อนปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยกลุ่มที่ ๑ จะต้องอิงกรอบมาตรฐานภาระงานขั้นต่ำสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ หรือศาสตราจารย์ ซึ่งครอบคลุมภาระงานด้านการสอน และด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการวิจัย ด้านการผลิตผลงานวิชาการ ด้านการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริหาร ด้านการพัฒนานิสิต ตลอดจนภารกิจอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจแต่ละด้าน ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาอาจกำหนดสัดส่วนภาระงานแต่ละด้านของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแต่ละรายแตกต่างกันได้ตามความเหมาะสม

กลุ่มที่ ๒ ข้าราชการสายสนับสนุน/ พนักงานมหาวิทยาลัยประเภททั่วไป/ พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทวิชาการ สายสนับสนุน/ ลูกจ้างประจำ/ ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย ประเภทอื่น

ข้อตกลงร่วมก่อนปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยกลุ่มที่ ๒ จะต้องอิงขอบเขตและลักษณะงานที่รับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง และ/หรือภารกิจของหน่วยงาน พร้อมกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ

กลุ่มที่ ๓ พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทบริหาร หรือประเภทอำนวยการ/ พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทวิชาการที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทบริหาร หรือประเภทอำนวยการ

ข้อตกลงร่วมก่อนปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยกลุ่มที่ ๓ จะต้องอิงกรอบภารกิจของหน่วยงาน และ/หรือแผนปฏิบัติการประจำปี และภารกิจอื่น ๆ ตามพันธะสัญญาที่เป็นข้อตกลงร่วมหรือที่อธิการบดีมอบหมาย พร้อมกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ

๒. คณะกรรมการประเมินการปฏิบัติงาน

ในแต่ละส่วนงาน หรือหน่วยงานให้มีคณะกรรมการประเมินการปฏิบัติงานคณะหนึ่ง ซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดี ทำหน้าที่ประเมินการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในสังกัด โดยมีองค์ประกอบตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑.๔ ของประกาศคณะกรรมการนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้าง และการประเมินเพื่อบรรจุเป็นพนักงานประจำของพนักงานมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ ๒) ลงวันที่ ๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

- (๑) อธิการบดี หรือรองอธิการบดี หรือหัวหน้าส่วนงาน หรือหัวหน้าหน่วยงานที่ผู้รับการประเมินสังกัด เป็นประธาน
- (๒) ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงาน หรือประธานสาขาวิชา เป็นกรรมการ
- (๓) ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีใช่ผู้บริหารของหน่วยงานที่ผู้รับการประเมินสังกัด จำนวนไม่เกิน ๓ คน เป็นกรรมการ

กรรมการตาม (๓) เป็นผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อจากผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และต้องเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ด้านการบริหาร หรือเป็นผู้ที่มีคุณวุฒิหรือวิวุฒิ หรือมีความรู้ความสามารถสูงกว่าผู้รับการประเมิน และเป็นผู้ที่รู้จักผู้รับการประเมินเป็นอย่างดี ในฐานะเป็นผู้ร่วมสอน หรือผู้ร่วมงาน หรือเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงานที่ผู้รับการประเมินสังกัด และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมถึงผลงานของผู้รับการประเมินได้

ทั้งนี้องค์ประกอบของคณะกรรมการประเมินการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย บางตำแหน่ง อาจเป็นไปตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดก็ได้

๓. ผลงานที่ต้องเสนอประกอบการประเมินการปฏิบัติงาน

๓.๑ รายงานผลการปฏิบัติงาน

ผู้รับการประเมินจะต้องจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมาตามแบบรายงานผลการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยกำหนดสำหรับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแต่ละกลุ่ม พร้อมแนบเอกสารหลักฐานประกอบการรายงานผลการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ผู้รับการประเมินจะต้องแนบข้อตกลงร่วมกันก่อนปฏิบัติงาน และตัวชี้วัดความสำเร็จซึ่งได้จัดทำไว้ตั้งแต่ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ประกอบการประเมินของคณะกรรมการประเมินการปฏิบัติงานด้วย

๓.๒ รายงานการประเมินตนเอง (Self-assessment report) ตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

๔. ปัจจัยการประเมิน

๔.๑ ผลงานและการพัฒนาตนเอง (Performance) เป็นการประเมินทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเทียบกับเป้าหมายหรือมาตรฐานตัวชี้วัดความสำเร็จในข้อตกลงร่วมกันก่อนปฏิบัติงาน

๔.๒ สมรรถนะ (Competency) เป็นการประเมินคุณลักษณะและขีดความสามารถในการปฏิบัติงานตามประเภทตำแหน่งและตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยกำหนด ดังนี้

๔.๒.๑ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ประกอบด้วย

- (๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- (๒) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน
- (๓) การบริการที่ดี
- (๔) ความร่วมแรงร่วมใจ
- (๕) คุณธรรมจริยธรรม

๔.๒.๒ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยกลุ่มที่ ๓ ประกอบด้วย

- (๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- (๒) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน

- (๓) การบริการที่ดี
- (๔) ความร่วมแรงร่วมใจ
- (๕) คุณธรรมจริยธรรม
- (๖) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน
- (๗) วิสัยทัศน์

ทั้งนี้ตัวชี้วัดและระดับการประเมินสมรรถนะ ให้เป็นไปตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

๕. วิธีการประเมิน

ให้ประธานและกรรมการประเมินการปฏิบัติงานแต่ละคนพิจารณารายงานผลการปฏิบัติงาน และตรวจสอบรายงานการประเมินตนเองและเอกสารหลักฐานประกอบการรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินอย่างรอบด้าน และใช้ดุลยพินิจประเมินตามตัวชี้วัดและแบบประเมินที่กำหนดโดยอิสระ ก่อนนำผลการประเมินรายบุคคลมาพิจารณาร่วมกัน โดยเกณฑ์การตัดสินใช้หลักเสียงข้างมาก

กรณีคณะกรรมการประเมินการปฏิบัติงานมีมติให้ผู้รับการประเมินได้รับผลการประเมินในระดับดีมาก หรือระดับต้องปรับปรุง ให้ผู้บังคับบัญชาเสนอรายงานผลการประเมิน พร้อมแสดงเอกสารหลักฐานประกอบการประเมินต่อคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณารับรองผลการประเมิน

๖. ให้ยกเลิกประกาศคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำมหาวิทยาลัย เรื่อง แนวปฏิบัติการประเมินการปฏิบัติงานประจำปี ฉบับลงวันที่ ๑๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๒

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓



(รองศาสตราจารย์ ดร. สมเกียรติ สายธนู)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

ประธานคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำมหาวิทยาลัย

เอกสารแนบท้ายประกาศคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำมหาวิทยาลัย

เรื่อง แนวปฏิบัติการประเมินการปฏิบัติงานประจำปี

ตัวชี้วัดและระดับการประเมินสมรรถนะ

Competency Code : C1	
Competency Name : การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)	
คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ดีหรือให้เกินมาตรฐาน โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และหมายรวมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย	
ระดับ	คำอธิบาย
ต้องปรับปรุง	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน ขาดความรับผิดชอบในงาน หรือหย่อนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ระดับดี	<p>แสดงออกถึงความพยายามในการทำงานในระดับดี และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มีความรับผิดชอบในงาน และพยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง ● มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรงต่อเวลา ● มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ ● แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดการสูญเสีย หรือหย่อนประสิทธิภาพในงานกำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ● หมั่นติดตามผลงาน และประเมินผลงานของตน โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้น โดยไม่ได้ถูกบังคับ เช่น ถามว่าผลงานดีหรือยัง หรือต้องปรับปรุงอะไรจึงจะดีขึ้น ● ทำงานได้ตามผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ระดับดีมาก	<p>แสดงสมรรถนะระดับดี และสามารถทำงานได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ● แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น เช่น ถามถึงวิธีการ หรือขอแนะนำอย่างกระตือรือร้นสนใจใคร่รู้ ● เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด ● พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่าง ● สามารถตัดสินใจได้ แม้จะมีความเสี่ยง เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

Competency Code : C2	
Competency Name : การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน (Expertise)	
คำจำกัดความ : ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพและความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์	
ระดับ	คำอธิบาย
ต้องปรับปรุง	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน ขาดความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
ระดับดี	<p>แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน ● หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ● ติดตามเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ● รอบรู้เทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลกระทบต่อการทำงานที่ตนเอง ● ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง
ระดับดีมาก	<p>แสดงสมรรถนะระดับดี และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ● สั่งสมความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ และเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต ● มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม ● สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต ● สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา ● ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน ● มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

Competency Code : C3	
Competency Name : การบริการที่ดี (Service Mind)	
คำจำกัดความ : ความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของนิสิตหรือผู้รับบริการ	
ระดับ	คำอธิบาย
ต้องปรับปรุง	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน ขาดความพยายามในการให้บริการ ให้คำปรึกษา หรือให้ความรู้แก่นิสิต หรือผู้รับบริการ
ระดับดี	<p>แสดงความเต็มใจในการให้บริการ ให้คำปรึกษา หรือให้ความรู้แก่นิสิต หรือผู้รับบริการ และสามารถให้สิ่งที่นิสิต หรือผู้รับบริการต้องการได้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ให้การบริการ หรือให้คำปรึกษาที่เป็นมิตร สุภาพ และเต็มใจ ● ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่นิสิต หรือผู้รับบริการ ● ให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง เมื่อนิสิตหรือผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของตนหรือของหน่วยงาน ● ให้ข้อมูล ความรู้ หรือสถิติเพื่อเป็นตัวอย่าง หรือชี้แนะแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่นิสิตหรือผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ ● แจงให้นิสิต หรือผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ ● ประสานงานภายใน หรือระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว ● รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหา หรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนิสิต หรือผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่าเบียง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ ● คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ● เป็นที่ปรึกษาที่ไว้วางใจได้ของนิสิต หรือผู้รับบริการ
ระดับดีมาก	<p>แสดงสมรรถนะระดับดี และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช้เวลาแก่นิสิต หรือผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อนิสิต หรือผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้ความช่วยเหลือพิเศษในการให้บริการ เพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา ● คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่นิสิต หรือผู้รับบริการ แม้ว่านิสิต หรือผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน ● เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของนิสิต หรือผู้รับบริการ และ/หรือใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ● ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่นิสิต หรือผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของนิสิต หรือผู้รับบริการ

Competency Code : C4	
Competency Name : ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)	
คำจำกัดความ : การแสดงความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มิใช่ฐานะหัวหน้าทีม และแสดงความสามารถในการสร้าง และดำรงรักษา สัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม หน่วยงาน และองค์กร	
ระดับ	คำอธิบาย
ต้องปรับปรุง	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน ขาดการประสานสัมพันธ์กับทีมงาน หรือเพื่อนร่วมงาน
ระดับดี	<p>ทำหน้าที่ของตนในทีม/หน่วยงานให้สำเร็จ และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม ● รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง ● สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี ● เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี ● กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ ● รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม/หน่วยงาน เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน
ระดับดีมาก	<p>แสดงสมรรถนะระดับดี และสนับสนุนและช่วยเหลืองานเพื่อนร่วมทีม/หน่วยงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ และสามารถนำทีม/หน่วยงาน ให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม/หน่วยงาน ● ส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม/หน่วยงาน เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ● แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็น โดยไม่ต้องร้องขอ ● รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ● ส่งเสริมความสามัคคี เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม/หน่วยงาน โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว ● ประสานสัมพันธ์ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีม/หน่วยงาน เพื่อรวมพลังกันในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุ

Competency Code : C5	
Competency Name : คุณธรรมจริยธรรม (Integrity)	
คำจำกัดความ : การครองตน และประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมาย และคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักจรรยาบรรณและแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ของมหาวิทยาลัย มากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาคำศักดิ์ศรีแห่งอาชีพ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุน ผลักดันให้ภารกิจของมหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมาย	
ระดับ	คำอธิบาย
ต้องปรับปรุง	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน หรือถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รักษาวินัย หรือจรรยาบรรณ
ระดับดี	<p>ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบ และถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา ● รักษาความลับ มีสัจจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง ● มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ อุทิศแรงกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนามหาวิทยาลัย ● ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตัว ● เสียสละความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตัวหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ
ระดับดีมาก	<p>แสดงสมรรถนะระดับดี และธำรงความถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ ● ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์ ● ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต