

สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional competency) ของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มี 5 ข้อ ดังนี้

ระดับ	FA015 การวางแผนงาน หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร อย่างไร เมื่อไร ใครเป็นผู้ปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้และเชื่อมโยงกับแผนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
1	มีความรู้และเข้าใจภารกิจที่รับผิดชอบ และจัดลำดับความสำคัญของแต่ละภารกิจ
2	กำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมาย และจัดทำแผนดำเนินการแต่ละภารกิจอย่างชัดเจน ระบุระยะเวลาการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบทรัพยากร
3	ดำเนินการตามแผนและตรวจสอบผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตลอดจนแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง
4	ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน ทบทวน และนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไข กำหนดวิธีป้องกัน เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำ และสามารถนำไปเชื่อมโยงกับแผนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
5	นำผลการปรับปรุงแก้ไขที่ได้มากำหนดเป็นมาตรฐานงานใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ระดับ	FA016 การบริหารงานเอกสาร หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเอกสารให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ การจัดทำ การรับ การส่ง การยืม การเก็บรักษา และการทำลาย
1	กำหนดวิธีการแยกประเภท ลงทะเบียน จัดเก็บเอกสารได้เป็นหมวดหมู่ ควบคุมการรับ-ส่งเอกสารได้ถูกต้องตามระเบียบ
2	วิเคราะห์หลักئونรองและนำเสนอหนังสือจากหน่วยงานอื่นให้ผู้บริหารได้ครบถ้วน และแจกจ่ายให้ผู้เกี่ยวข้องได้ตามกำหนดเวลา
3	วิเคราะห์อายุของเอกสาร การรักษาสภาพ สิทธิการเข้าถึงเอกสารและการจัดเก็บเอกสารให้ปลอดภัยตามอายุการเก็บเอกสารและสะดวกต่อการเรียกใช้งาน
4	สามารถให้ข้อมูลหรือเอกสารแก่ผู้ร้องขอและผู้บริหารได้อย่างรวดเร็วตรงตามวัตถุประสงค์
5	นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารเอกสารหรือเป็นแบบอย่างในการบริหารระบบการควบคุมเอกสาร
ระดับ	FA017 การใช้สารสนเทศ หมายถึง การนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการจัดทำเอกสาร การวิเคราะห์ข้อมูล การบริหารฐานข้อมูล การสื่อสารข้อมูล การสืบค้นและการนำเสนอข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
1	ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารได้อย่างถูกต้อง
2	เลือกใช้โปรแกรม ในการสื่อสาร สืบค้นและคำนวณได้อย่างรวดเร็ว
3	ใช้งานโปรแกรมในการจัดการข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ การจัดทำรายงานหรือนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจและให้ข้อเสนอแนะในการใช้โปรแกรมแก่ผู้ร่วมงานได้
4	ใช้งานโปรแกรมทุกโปรแกรมที่มีใช้ในมหาวิทยาลัยได้อย่างเชี่ยวชาญ สามารถถ่ายทอดให้ความรู้ เรื่องการใช้โปรแกรมแก่ผู้อื่นได้
5	พัฒนาโปรแกรมที่มีอยู่เดิมหรือนำโปรแกรมใหม่เข้ามาใช้ในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม
ระดับ	FA018 การทำหนังสือราชการ หมายถึง การเขียนภาษาราชการ การจัดทำหนังสือราชการที่ถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติของราชการและมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งนำเสนอรายงาน ต่อผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์ภายในเวลา
1	ร่างเอกสารตามรูปแบบเดิมของเอกสารราชการที่มีอยู่แล้ว
2	ใช้ภาษาเขียนทางราชการได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ เช่น ใช้ คำขึ้นต้น และคำลงท้ายได้ถูกต้อง แต่เนื้อหายังต้องแก้ไขหลายครั้ง
3	เนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ใช้ภาษาที่กระชับชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกแก้ไขบ้าง
4	ใช้ระยะเวลาตามกำหนดเวลาหรือเร็วกว่ากำหนดการ ไม่มีการแก้ไขเลย
5	เป็นแบบอย่างในการเขียนเอกสารราชการและสามารถถ่ายทอดให้ความรู้แก่ผู้อื่น ได้

ระดับ	FA019 การให้บริการ หมายถึง การให้บริการข้อมูลและการดำเนินการเพื่อให้ได้ตามความต้องการของผู้ร้องขอด้วยสัมพันธภาพและอัธยาศัยไมตรี
1	ให้บริการที่เป็นมิตรสุภาพ เต็มใจต้อนรับ และมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี
2	ให้ข้อมูล ข่าวสาร ขั้นตอนการบริการที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
3	นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการหรือมีการปรับปรุงวิธีการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
4	ติดตามผลหลังให้บริการหรือมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5	เป็นแบบอย่างในการให้บริการหรือผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดีหรือได้รับคำชมเชยในการให้บริการจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง