|  |
| --- |
| **คำอธิบายสมรรถนะ** |
|  |  |
| **ประเภทสมรรถนะ** | สมรรถนะหลัก (Core Competency) |
|  |  |
| **ชื่อสมรรถนะ** | ความผูกพันที่มีต่อองค์กร (Organizational Commitment) |
|  |  |
| **คำจำกัดความ** | จิตสำนึกหรือความตั้งใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการ และเป้าหมายของ ส่วนราชการ ยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการเป็นที่ตั้งก่อนประโยชน์ส่วนตัว |
|  |  |
| **ระดับ (Proficiency Level)** | **คำอธิบาย****(Proficiency Description)** |
| **ระดับที่ 1** | **ปฏิบัติตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร**• เคารพและถือปฏิบัติตนตามแบบแผนและธรรมเนียมปฏิบัติขององค์กร |
| **ระดับที่ 2** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และแสดงความภักดีต่อองค์กร**• แสดงถึงความพึงพอใจและความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร**•** มีส่วนสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงให้แก่ส่วนราชการ |
| **ระดับที่ 3** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมีส่วนร่วมในการผลักดันพันธกิจขององค์กร**• มีส่วนร่วมในการสนับสนุนพันธกิจขององค์กรจนบรรลุเป้าหมาย• จัดลำดับความเร่งด่วนหือความสำคัญของงาน เพื่อให้พันธกิจของส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย |
| **ระดับที่ 4** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการเป็ยที่ตั้ง**• ยึดถือประโยชน์ขององค์กรหรือหน่วยงานเป็นที่ตั้ง ก่อนที่จะคิดถึงประโยชน์ของบุคคลหรือ ความต้องการของตนเอง• ยืนหยัดในการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร แม้ว่าการตัดสินใจนั้นอาจจะมีผู้ต่อต้านหรือ แสดงความไม่เห็นด้วยก็ตาม |
| **ระดับที่ 5** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการเป็ยที่ตั้ง**• เสียสละประโยชน์ระยะสั้นของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ เพื่อประโยชน์ระยะยาวขององค์กรโดยรวม• เสียสละหรือโน้มน้าวผู้อื่นให้เสียสละประโยขน์ส่วนตน เพื่อประโยชน์ขององค์กร |

- 2 -

|  |
| --- |
| **คำอธิบายสมรรถนะ** |
|  |  |
| **ประเภทสมรรถนะ** | สมรรถนะหลัก (Core Competency) |
|  |  |
| **ชื่อสมรรถนะ** | การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity-ING) |
|  |  |
| **คำจำกัดความ** | การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ |
|  |  |
| **ระดับ (Proficiency Level)** | **คำอธิบาย****(Proficiency Description)** |
| **ระดับที่ 1** | **มีความสุจริต**• ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ• แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต |
| **ระดับที่ 2** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้**• รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้**•** แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ |
| **ระดับที่ 3** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ**• ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล้ารับผิด และรับผิดชอบ• เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ |
| **ระดับที่ 4** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง**• ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้ตกอยู่ในสถานการณ์ ที่อาจยากลำบาก• กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ ผู้เสียประโยชน์  |
| **ระดับที่ 5** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม**• ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต |

- 3 -

|  |
| --- |
| **คำอธิบายสมรรถนะ** |
|  |  |
| **ประเภทสมรรถนะ** | สมรรถนะหลัก (Core Competency) |
|  |  |
| **ชื่อสมรรถนะ** | การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise – EXP) |
|  |  |
| **คำจำกัดความ** | ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ |
|  |  |
| **ระดับ (Proficiency Level)** | **คำอธิบาย****(Proficiency Description)** |
| **ระดับที่ 1** | **แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนเองหรือที่เกี่ยวข้อง**• ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน• พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น• ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแห่งต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติราชการ |
| **ระดับที่ 2** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน**• รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน**•** รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง |
| **ระดับที่ 3** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้****กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ**• สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้• สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ |
| **ระดับที่ 4** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น****ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้าง**• มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้ อย่างกว้างขวาง• สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต  |

- 4 -

|  |  |
| --- | --- |
| **ระดับ (Proficiency Level)** | **คำอธิบาย****(Proficiency Description)** |
| **ระดับที่ 5** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญ****ในวิทยาการด้านต่าง ๆ** • สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา• บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง |

- 5 -

|  |
| --- |
| **คำอธิบายสมรรถนะ** |
|  |  |
| **ประเภทสมรรถนะ** | สมรรถนะหลัก (Core Competency) |
|  |  |
| **ชื่อสมรรถนะ** | จิตบริการ (Service Mind : SERV) |
|  |  |
| **คำจำกัดความ** | ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆที่เกี่ยวข้อง |
|  |  |
| **ระดับ (Proficiency Level)** | **คำอธิบาย****(Proficiency Description)** |
| **ระดับที่ 1** | **สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ**• ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ• ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ• แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่• ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่อง และรวดเร็ว |
| **ระดับที่ 2** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ**• รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัวหรือปัดภาระ**•** ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้น  |
| **ระดับที่ 3** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยามยาม****อย่างมาก**• ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ• ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่า ผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อน• นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด |

- 6 -

|  |  |
| --- | --- |
| **ระดับ (Proficiency Level)** | **คำอธิบาย****(Proficiency Description)** |
| **ระดับที่ 4** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้**• เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริง ของผู้รับบริการ• ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริง ของผู้รับบริการ  |
| **ระดับที่ 5** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ**• คิดถึงผลประโยขน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ• เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ• สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ |

- 7 -

|  |
| --- |
| **คำอธิบายสมรรถนะ** |
|  |  |
| **ประเภทสมรรถนะ** | สมรรถนะหลัก (Core Competency) |
|  |  |
| **ชื่อสมรรถนะ** | การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH) |
|  |  |
| **คำจำกัดความ** | ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้ |
|  |  |
| **ระดับ (Proficiency Level)** | **คำอธิบาย****(Proficiency Description)** |
| **ระดับที่ 1** | **แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี**• พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง• พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา• มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน• แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น• แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนา เมื่อเห็นความสูญเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน |
| **ระดับที่ 2** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้**• กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี**•** ติดตาม แสดงประเมินผลงานของตนโดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน**•** ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ **•** มีความละเอียดรอบคอบ |
| **ระดับที่ 3** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ****มากยิ่งขึ้น**• ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการ พึงพอใจมากขึ้น• เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น |

- 8 -

|  |  |
| --- | --- |
| **ระดับ (Proficiency Level)** | **คำอธิบาย****(Proficiency Description)** |
| **ระดับที่ 4** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น****หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ**• กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด• พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน  |
| **ระดับที่ 5** | **แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ**• ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้ภาครัฐและประชาชน ได้ประโยชน์สูงสุด• บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงาน ตามที่วางแผนไว้ |