|  |  |
| --- | --- |
| **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 จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ  และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ |
|  |  |
| **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**  • ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคง  ในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต |

- 3 -

|  |  |
| --- | --- |
| **คำอธิบายสมรรถนะ** | |
|  |  |
| **ประเภทสมรรถนะ** | สมรรถนะหลัก (Core Competency) |
|  |  |
| **ชื่อสมรรถนะ** | การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise – EXP) |
|  |  |
| **คำจำกัดความ** | ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า  และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับ  การปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ |
|  |  |
| **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 ๆ  ที่เกี่ยวข้อง |
|  |  |
| **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 อีกทั้งยังหมายรวมถึง  การสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคย  มีผู้ใดสามารถกระทำได้ |
|  |  |
| **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 |