



# คำจำกัดความ และรายละเอียดสมรรถนะ (Competency) แต่ละรายการ



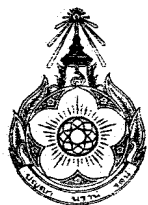
## การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH)

คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน



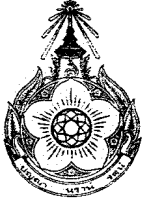
## การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH)

<b>ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</b>
<b>ระดับที่ 1 : แสดงความพยายามในการทำงานให้ดี</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• พยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง</li><li>• มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรงต่อเวลา</li><li>• มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา</li><li>• แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น เช่น ถามถึงวิธีการ หรือขอแนะนำอย่างกระตือรือร้น สนใจใคร่รู้</li><li>• แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการสูญเสีย หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน</li></ul>
<b>ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี</li><li>• หมั่นติดตามผลงาน และประเมินผลงานของตน โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้น โดยไม่ได้ถูกบังคับ เช่น ถามว่าผลงานดีหรือยัง หรือต้องปรับปรุงอะไรจึงจะดีขึ้น</li><li>• ทำงานได้ตามผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ</li><li>• มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ</li></ul>
<b>ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถทำงานได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น</li><li>• เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้</li></ul>
<b>ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้อย่างยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด</li><li>• ทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่าง ไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน</li></ul>
<b>ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถตัดสินใจได้ แม้จะมีความเสี่ยง เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด</li><li>• บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้</li></ul>



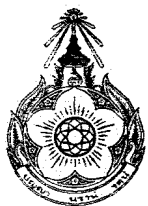
## บริการที่ดี (Service Mind-SERV)

คำจำกัดความ : ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการ  
ในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน  
ตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง



## บริการที่ดี (Service Mind-SERV)

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1 : แสดงความเต็มใจในการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"><li>ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ</li><li>ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ</li><li>ให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับการกิจของหน่วยงาน</li></ul>
ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ <ul style="list-style-type: none"><li>ให้ข้อมูล ข่าวสาร ของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ</li><li>แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่</li><li>ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว</li></ul>
ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ <ul style="list-style-type: none"><li>รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ</li><li>คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น</li></ul>
ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป แม้ต้องใช้เวลามากหรือความพยายามอย่างมาก <ul style="list-style-type: none"><li>ให้เวลาแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้เวลาและความพยายามพิเศษในการให้บริการ เพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา</li><li>คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน</li><li>ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป</li></ul>
ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ <ul style="list-style-type: none"><li>เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและ/หรือใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</li><li>ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</li></ul>
ระดับที่ 6 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 5 และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ <ul style="list-style-type: none"><li>เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด</li><li>ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ</li><li>สามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงหรือในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ</li></ul>



## การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP)

คำจำกัดความ : ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อสั่งสม  
พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติ  
ราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่าง  
ต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิง  
วิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิด  
ผลสัมฤทธิ์



## การสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP)

<p>ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1 : แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน/ที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน</li><li>• หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น</li><li>• ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ</li></ul>
<p>ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน</li><li>• ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง</li></ul>
<p>ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิชาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• เข้าใจประเด็นหลักๆ นัยสำคัญ และผลกระทบของวิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง</li><li>• สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้</li><li>• สังเคราะห์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ และเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต</li></ul>
<p>ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาดตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม</li><li>• สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต</li><li>• ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</li></ul>
<p>ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาด้านต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา</li><li>• ให้การสนับสนุน ชุมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน</li><li>• มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง</li></ul>



## จริยธรรม (Integrity-ING)

คำจำกัดความ : การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้อง  
เหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม  
ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์  
ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อธำรง  
รักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญ  
ในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักภาครัฐบรรลุ  
เป้าหมายที่กำหนดไว้





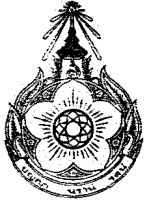
## จริยธรรม (Integrity-ING)

<b>ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</b>
<b>ระดับที่ 1 : มีความซื่อสัตย์สุจริต</b> <ul style="list-style-type: none"><li>ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมายจริยธรรมและระเบียบวินัย</li><li>แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา</li></ul>
<b>ระดับ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสิ่งจะเชื่อถือได้</b> <ul style="list-style-type: none"><li>รักษาวางจา มีสิ่งจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง</li><li>มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ อุทิศแรงกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาประเทศไทย</li></ul>
<b>ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตัว</li><li>เสียสละความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตัวหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ</li></ul>
<b>ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และธำรงความถูกต้อง</b> <ul style="list-style-type: none"><li>ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศไทยแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้</li><li>ตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์</li></ul>
<b>ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม</b> <ul style="list-style-type: none"><li>ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศไทยแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต</li></ul>



## การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking-CT)

คำจำกัดความ : การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวมจน  
ได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจาก  
การสรุปรูปแบบ ประยุกต์แนวทางต่างๆ จากสถานการณ์  
หรือข้อมูลหลากหลาย และนানাทัศนะ



## การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking-CT)

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1 : ใช้กฎพื้นฐานทั่วไป <ul style="list-style-type: none"><li>ใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ ตลอดจนหลักสามัญสำนึกทั่วไปในการปฏิบัติหน้าที่ ระบุประเด็นปัญหา หรือแก้ปัญหาในงาน</li></ul>
ระดับ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ประสบการณ์ <ul style="list-style-type: none"><li>พิจารณารูปแบบของข้อมูลแล้วสามารถระบุแนวโน้ม หรือระบุข้อมูลที่ขาดหายไป</li><li>ประยุกต์ประสบการณ์และบทเรียนในอดีตมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ระบุประเด็นปัญหา หรือแก้ปัญหาในงาน</li></ul>
ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อน <ul style="list-style-type: none"><li>ประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดที่ซับซ้อนมาใช้พิจารณาสถานการณ์ปัจจุบัน ระบุประเด็นปัญหาหรือแก้ปัญหาในงานได้อย่างลึกซึ้ง แยกคาย แม้ในบางกรณี แนวคิดที่นำมาใช้และสถานการณ์ที่ประสบอยู่ดูเหมือนจะ ไม่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเลยก็ตาม</li></ul>
ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอธิบายปัญหา/งานในภาพองค์รวม <ul style="list-style-type: none"><li>พิจารณาสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาซับซ้อนด้วยกรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม และอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้โดยง่าย</li><li>จัดการสังเคราะห์ข้อมูล สรุปแนวคิด ทฤษฎี องค์ความรู้ ฯลฯ ที่ซับซ้อนเป็นคำอธิบายที่สามารถเข้าใจได้โดยง่ายและเป็นประโยชน์ต่องาน</li></ul>
ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และคิดนอกกรอบเพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ <ul style="list-style-type: none"><li>คิดนอกกรอบ พิจารณาส่งต่าง ๆ ในงานด้วยมุมมองที่แตกต่าง อันนำไปสู่การประดิษฐ์คิดค้น การสร้างสรรค์และนำเสนอรูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่องาน ภาคราชการ หรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม</li></ul>