**แบบฟอร์มการบันทึกสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน**

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. สมรรถนะหลัก**  หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรทุกตำแหน่ง ซึ่งมหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันในองค์กร | | |
| **รายการสมรรถนะ** | **พฤติกรรมการปฏิบัติงานและคะแนนผลการประเมินเลือกสมรรถนะที่ปรากฏในเครื่องหมาย 🖵** | **บันทึกร่องรอยคุณภาพ (ระบุข้อมูล สารสนเทศ หลักฐานที่สะท้อนคุณภาพการปฏิบัติงาน)** |
| **1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์**  **คำจำกัดความ:** ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัด ผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึง  การสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน | ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง |  |
| **🖵ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน** |  |
| **🖵ระดับที่ ๑ : แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ ราชการให้ดี**  🞄 พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง  🞄 พยายามปฏิบัติงานให้เสร็จตาม กำหนดเวลา  🞄 มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน  🞄 แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น  🞄 แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็น  ความสูญเปล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน |  |
| **🖵 ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้**  🞄 กำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี  🞄 ติดตามและประเมินผลงานของตนโดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน  🞄 ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ  🞄 มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจตรา ความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ |  |
| **🖵 ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น**  🞄 ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น  🞄 เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น |  |
| **🖵ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ**  🞄 กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด  🞄 พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือ แตกต่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน |  |
| **🖵 ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ**  🞄 ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด  🞄 บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้ |  |
| **2) การบริการที่ดี**  **คำจำกัดความ:** ความตั้งใจและความพยายาม  ของข้าราชการ  ในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือ หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง | ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง |  |
| **🖵 ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่าง ไม่ชัดเจน** |  |
| **🖵ระดับที่ ๑ : สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ**  🞄 ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ  🞄 ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ  🞄 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่  🞄 ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว |  |
| **🖵ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ**  🞄 รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาเกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ อย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัวหรือปัดภาระ |  |
| 🞄 ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องใดๆในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น |  |
| **🖵 ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก**  🞄 ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ  🞄 ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน  🞄 นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับ  บริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด |  |
| **🖵 ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้**  🞄 เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ  🞄 ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ |  |
| **🖵 ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ**  🞄 คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ  🞄 เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ  🞄 สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ |  |
| **3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญ**  **ในงานอาชีพ**  **คำจำกัดความ:** ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์  ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆเข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ | ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง |  |
| **🖵 ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน** |  |
| **🖵 ระดับที่ ๑ : แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง**  🞄 ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน  🞄 พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น  🞄 ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ  ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ |  |
| **🖵 ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน**  🞄 รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน  🞄 รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง |  |
| **🖵 ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถนำความรู้วิทยาการ หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆมาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ**  🞄 สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้  🞄 สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ |  |
| **🖵 ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง**  🞄 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มี ลักษณะเป็น  สหวิทยาการและสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่าง กว้างขวาง |  |
| 🞄 สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต |  |
| **🖵 ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ**  🞄 สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา  🞄 บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือ วิทยาการใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง |  |
| **4) การยึดมั่นในความถูกต้อง**  **ชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity-ING)**  **คำจำกัดความ:** การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ | ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง |  |
| **🖵 ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน** |  |
| **🖵 ระดับที่ ๑ : มีความสุจริต**  🞄 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตาม กฎหมาย และวินัยข้าราชการ  🞄 แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต |  |
| **🖵ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีสัจจะเชื่อถือได้**  🞄 รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้  🞄 แสดงให้ปรากฎถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ |  |
| **🖵 ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และยึดมั่นในหลักการ**  🞄 ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาข้าราชการไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล้ารับผิดและรับผิดชอบ  🞄 เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ |  |
| **🖵 ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง**  🞄 ยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก  🞄 กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรมแม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์ |  |
| **🖵 ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อความยุติรรม**  🞄 ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยง ต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานหรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต |  |
| **5) การทำงาน**  **เป็นทีม (Teamwork-TW)**  **คำจำกัดความ:** ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ  โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถ  ในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม | ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง |  |
| **🖵ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน** |  |
| **🖵ระดับที่ ๑ : ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ**  🞄 สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย  🞄 รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม  🞄 ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม |  |
| **🖵 ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน**  🞄 สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี  🞄 ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี  🞄 กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีม ทั้งต่อหน้าและลับหลัง |  |
| **🖵 ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม**  🞄 รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น  🞄 ตัดสินใจหรือวางแผนร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม  🞄 ประสานงานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น |  |
| **🖵 ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ**  🞄 ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ  🞄 ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีมแม้ไม่มีการร้องขอ  🞄 รักษามิตรภาพอันดีระหว่างเพื่อนร่วมทีมเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆให้งานสำเร็จ |  |
| **🖵ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ**  🞄 เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ ชอบส่วนตน  🞄 คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม  🞄 ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล |  |