**แนวทางการประเมินสมรรถนะ**

**สมรรถนะหลัก (ผู้บริหารที่มีตำแหน่งติดตัว/วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะและทั่วไป)**

**สมรรถนะหลักที่ 1 ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน**

**คำอธิบายสมรรถนะ** ความสามารถในการเข้าใจโครงสร้าง นโยบาย วัฒนธรรมองค์กร และระบบการทำงานของหน่วยงาน รวมถึงการประยุกต์ใช้ความเข้าใจนี้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

 เกณฑ์การพิจารณา

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ระดับที่ 1 | ระดับที่ 2 | ระดับที่ 3 | ระดับที่ 4 | ระดับที่ 5 |
| ไม่สามารถอธิบายโครงสร้างหรือหน้าที่ของหน่วยงานตนเองได้ | อธิบายหน้าที่และขอบเขตงานของตนเองได้ และไม่เข้าใจความเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น | เข้าใจโครงสร้างและหน้าที่ของหน่วยงานตนเองและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง | อธิบายความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานต่างๆในหน่วยงานและ สามารถประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ  | วิเคราะห์และเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร |

**สมรรถนะหลักที่ 2 ความคิดสร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรมสนับสนุนการทำงานสู่ความสำเร็จ**

**คำอธิบายสมรรถนะ** ความสามารถในการเข้าใจโครงสร้าง นโยบาย วัฒนธรรมองค์กร และระบบการทำงานของมหาวิทยาลัย รวมถึงการประยุกต์ใช้ความเข้าใจนี้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

 เกณฑ์การพิจารณา

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ระดับที่ 1 | ระดับที่ 2 | ระดับที่ 3 | ระดับที่ 4 | ระดับที่ 5 |
| ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้เท่านั้น ไม่มีการเสนอแนวคิดใหม่ | เสนอวิธีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในส่วนที่รับผิดชอบ | พัฒนาระบบหรือเครื่องมือที่ช่วยในการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การสร้างฐานข้อมูลออนไลน์  | สร้างนวัตกรรมที่ช่วยในการพัฒนาการให้บริการแก่บุคลากร  | พัฒนาระบบหรือแนวปฏิบัติใหม่ที่ได้รับการยอมรับและแนะนำ ไปใช้ในระดับมหาวิทยาลัยหรือเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษา |

**สมรรถนะหลักที่ 3 การสืบเสาะหาข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาด้วยความรอบคอบ**

**มีวิจารณญาน โดยอาศัยข้อมูลที่มีอยู่**

**คำอธิบายสมรรถนะ** ความสามารถในการรวบรวม วิเคราะห์ และประเมินข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจและแก้ปัญหาในบริบทของการทำงานในหน่วยงาน

 เกณฑ์การพิจารณา

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ระดับที่ 1 | ระดับที่ 2 | ระดับที่ 3 | ระดับที่ 4 | ระดับที่ 5 |
| ไม่สามารถหาข้อมูลที่จำป็นสำหรับการปฏิบัติงานได้ | ใช้ข้อมูลจากแหล่งเดียวเช่น คู่มือการปฏิบัติงานในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหา | รวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง เช่น ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการตัดสินใจ | วิเคราะห์ข้อมูลจากหลายแหล่งและปรึกษาผู้ที่เชี่ยวชาญ เช่น กรณีขอร้องเรียนของบุคลากร | ใช้เทคนิคการวิจัยสถาบันในการรวบรวมเพื่อเสนอแนวทางพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน |

**สมรรถนะหลักที่ 4 ความผูกพันที่มีต่อองค์กรและการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ**

**คำอธิบายสมรรถนะ** ระดับความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและการบริหารจัดการของหน่วยงาน

 เกณฑ์การพิจารณา

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ระดับที่ 1 | ระดับที่ 2 | ระดับที่ 3 | ระดับที่ 4 | ระดับที่ 5 |
| ไม่เข้าร่วมกิจกรรมใดๆ ของมหาวิทยาลัยนอกเหนือจากงานประจำ | เข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเมื่อได้รับมอบหมาย เช่น งานรับปริญญา  | อาสาเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย  | มีส่วนรวมในการวางแผนและดำเนินกิจกรรมสำคัญของมหาวิทยาลัย เช่น การประกันคุณภาพการศึกษา  | ริเริ่มโครงการ หรือกิจกรรมที่สร้างชื่อเสียงและประโยชน์ให้กับมหาวิทยาลัย  |

**สมรรถนะหลักที่ 5 ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม**

**คำอธิบายสมรรถนะ** ความสามารถในการนำทีม สร้างแรงบันดาลใจ และทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันในบริบทของการทำงานในหน่วยงาน

 เกณฑ์การพิจารณา

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ระดับที่ 1 | ระดับที่ 2 | ระดับที่ 3 | ระดับที่ 4 | ระดับที่ 5 |
| ทำงานเฉพาะส่วนที่ได้รับมอบหมาย ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เมื่อได้รับการ ร้องขอ สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้ | ประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดี ช่วยเหลือและแบ่งปันความรู้ ในการทำงาน | สามารถเป็นหัวหน้าทีมในโครงการเฉพาะกิจ  | เป็นที่ยอมรับในการ นำทีมข้ามสายงาน สามารถจัดการความขัดแย้งและสร้างแรงจูงใจให้ทีมบรรลุเป้าหมาย |

**สมรรถนะหลักที่ 6 การมุ่งผลสัมฤทธิ์**

**คำอธิบายสมรรถนะ** ความสามารถในการนำทีม สร้างแรงบันดาลใจ และทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันในบริบทของการทำงานในหน่วยงาน

 เกณฑ์การพิจารณา

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ระดับที่ 1 | ระดับที่ 2 | ระดับที่ 3 | ระดับที่ 4 | ระดับที่ 5 |
| งานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา และไม่ได้คุณภาพ  | ทำงานเสร็จตามกำหนดเวลาแต่คุณภาพต้องปรับปรุง | ทำงานเสร็จตามกำหนดเวลาและได้คุณภาพตามมาตฐาน ที่กำหนด | ทำงานเสร็จก่อนกำหนดเวลาและมีคุณภาพสูงกว่ามาตรฐานมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง | สร้างผลงานที่โดดเด่น เป็นที่ยอมรับในระดับมหาวิทยาลัย เช่น ได้รับรางวัลบุคลากรดีเด่น หรือสร้างนวัตกรรมที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน |

**สมรรถนะหลักที่ 7 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรม รวมทั้งจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่**

**คำอธิบายสมรรถนะ** การปฏิบัติตนและปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และยึดมั่นในหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากรมหาวิทยาลัย

 เกณฑ์การพิจารณา

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ระดับที่ 1 | ระดับที่ 2 | ระดับที่ 3 | ระดับที่ 4 | ระดับที่ 5 |
| ไม่ปฏิบัติตามระเบียบจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย มีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรม | ปฏิบัติตามระเบียบและจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัยเมื่อมีการกำกับดูแล | ปฏิบัติตามระเบียบและจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อร้องเรียน | ส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติตามระเบียบและจรรยาบรรณเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาความลับและความเป็นธรรม | มีส่วนร่วมในการพัฒนานโยบายหรือแนวปฏิบัติด้านจริยธรรมของมหาวิทยาลัย |

**สมรรถนะหลักที่ 8 การสื่อสารระหว่างบุคคล การสร้างสัมพันธภาพ และการทำงานร่วมกับผู้อื่น**

**คำอธิบายสมรรถนะ** ความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิผล สร้างและรักษาสัมพันธภาพเชิงบวกกับบุคคลอื่น และทำงานร่วมกันในทีมได้อย่างดี

 **เกณฑ์การพิจารณา**

(ประเมินโดยใช้แบบสอบถามที่ประเมินในลักษณะ 360 องศา เช่น โดยคณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา/ประธานสาขา เพื่อนร่วมงาน บุคลากรสายสนับสนุน คณะ/วิทยาลัยสามารถกำหนดผู้ประเมิน น้ำหนักและจำนวนของผู้ประเมินแต่ละกลุ่ม และสามารถออกแบบแบบสอบถามได้เอง ดูภาคผนวก)

**เกณฑ์การประเมิน**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **คะแนน 1****ต้องปรับปรุง**  | **คะแนน 2****ควรปรับปรุง** | **คะแนน 3****ปานกลาง** | **คะแนน 4****ดี** | **คะแนน 5****ดีมาก** |
| ผลการประเมินเฉลี่ยต่ำกว่า 3.25 | ผลการประเมินเฉลี่ย3.25 – 3.74  | ผลการประเมินเฉลี่ย 3.75 – 4.24 | ผลการประเมินเฉลี่ย 4.25 - 4.74 | ผลการประเมินเฉลี่ย 4.75 – 5.00 |

ตัวอย่างข้อคำถามที่สามารถใช้ในแบบสอบถามประเมินสมรรถนะด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล การสร้างสัมพันธภาพ และการทำงานร่วมกับผู้อื่น

* สามารถสื่อความคิดและอธิบายประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน
* ฟังผู้อื่นและตอบสนองอย่างเหมาะสม
* ปฏิบัติหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยให้เกียรติและเหมาะสมกับกาลเทศะ
* มีมนุษยสัมพันธ์
* ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ หรือให้กำลังใจผู้อื่น
* มีจิตอาสา ยินดีเต็มใจและมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อส่วนรวม (ได้แก่ ภาควิชา คณะ มหาวิทยาลัย)
* แสดงออกถึงการมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย สมาชิกหรือผู้ที่ทำงานร่วมกันสามารถไว้วางใจได้
* ร่วมมือกับสมาชิกในทีมเป็นอย่างดีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน
* เป็นผู้นำและผู้ตามได้อย่างเหมาะสมตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รู้จักปรับบทบาทของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทและความรับผิดชอบภายในทีม
* มีส่วนสำคัญในการบรรลุความสำเร็จของทีมโดยการมีส่วนร่วมแสดงความคิดความเห็นและลงมือทำ

**สมรรถนะเฉพาะสายสนับสนุน**

**สมรรรถนะเฉพาะที่ 1 การพัฒนาตนเองและการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP)**

**คำอธิบายสมรรถนะ** ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

**เกณฑ์การพิจารณา**

 1. แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนพัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ติดตามเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

2. มีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนรับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง

3. สามารถนำความรู้ วิทยาการหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ สามารถนำวิชาการ ความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้

4. ศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้นทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวางสามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต

 5. สนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญ ในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมืออุปกรณ์ที่เอื้อต่อ การพัฒนาบริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ในงานอย่างต่อเนื่อง

**เกณฑ์การประเมิน**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **คะแนน 1****ต้องปรับปรุง**  | **คะแนน 2****ควรปรับปรุง** | **คะแนน 3****ปานกลาง** | **คะแนน 4****ดี** | **คะแนน 5****ดีมาก** |
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 ข้อ | มีการดำเนินการ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 ข้อ | มีการดำเนินการครบทุกข้อ |

**สมรรรถนะเฉพาะที่ 2 การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (Caring Other)**

**คำอธิบายสมรรถนะ** ความใส่ใจและตั้งใจที่จะส่งเสริม ปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้อื่นมีศักยภาพหรือมีสุขภาวะ

ทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจ และทัศนคติที่ดี อย่างยั่งยืนเกินกว่ากรอบของการปฏิบัติหน้าที่

**เกณฑ์การพิจารณา**

 1. ใส่ใจให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาผู้อื่น สนับสนุนให้ผู้อื่นพัฒนาศักยภาพหรือสุขภาวะทั้งทางปัญญาร่างกาย จิตใจที่ดี

2. สอนหรือให้คำแนะนำเพื่อพัฒนาให้ผู้อื่นมีศักยภาพหรือมีสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจหรือทัศนคติ ที่ดีให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตน เพื่อพัฒนาศักยภาพสุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีสนับสนุน ชี้แนะแหล่งข้อมูลหรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการพัฒนาของผู้อื่น

3. มีส่วนสนับสนุนในการพัฒนาผู้อื่นส่งเสริมและมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้หรือประสบการณ์ เพื่อให้ผู้อื่นมีโอกาสได้ถ่ายทอดและเรียนรู้วิธีการพัฒนาศักยภาพหรือเสริมสร้างสุขภาวะหรือทัศนคติที่ดี

4. ติดตามและให้คำติชมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ติดตามผลการพัฒนาของผู้อื่นรวมทั้งให้คำติชมและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5. และมุ่งเน้นการพัฒนาจากรากของปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริง พยายามทำความเข้าใจปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น เพื่อให้สามารถจัดทำแนวทางในการพัฒนาศักยภาพสุขภาวะ หรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนได้ค้นคว้าสร้างสรรค์วิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะ หรือทัศนคติที่ดี ซึ่งตรงกับปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น

**เกณฑ์การประเมิน**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **คะแนน 1****ต้องปรับปรุง**  | **คะแนน 2****ควรปรับปรุง** | **คะแนน 3****ปานกลาง** | **คะแนน 4****ดี** | **คะแนน 5****ดีมาก** |
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 ข้อ | มีการดำเนินการ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 ข้อ | มีการดำเนินการครบทุกข้อ |

**สมรรรถนะเฉพาะที่ 3 การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน (Concern for Order)**

**คำอธิบายสมรรถนะ** ความเข้าใจ และการปฏิบัติงานได้ตามแนวทางที่กำหนด ตลอดจนความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนและลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นรวมทั้งความพยายามให้เกิดความชัดเจนขึ้นในบทบาทหน้าที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ และการคิดหาวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

**เกณฑ์การพิจารณา**

 1. ทำงานให้ถูกต้องและชัดเจน รักษากฎ ระเบียบ ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด

2. ตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้งานมีคุณภาพดี ตระหนักถึงผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้นกับตนเองหรือหน่วยงานจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของตน

3. ดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนและผู้อื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน ตรวจสอบความถูกต้องของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ตรวจสอบความถูกต้องของงานผู้อื่นตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องตรวจความถูกต้องตามขั้นตอนและกระบวนงานทั้งของตนเองและผู้อื่นตามอำนาจหน้าที่บันทึกรายละเอียดของกิจกรรมในงานทั้งของตนเองและของผู้อื่น เพื่อความถูกต้องของงาน

4. ตรวจสอบความถูกต้องรวมถึงคุณภาพของข้อมูลหรือโครงการตรวจสอบรายละเอียดความคืบหน้าของโครงการตามกำหนดเวลาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และคุณภาพของข้อมูลสามารถระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่หายไปและเพิ่มเติมให้ครบถ้วนเพื่อความถูกต้องของงาน

5. พัฒนาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนงาน พัฒนาระบบการตรวจสอบ เพื่อความถูกต้องตามขั้นตอนและเพิ่มคุณภาพของข้อมูล

**เกณฑ์การประเมิน**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **คะแนน 1****ต้องปรับปรุง**  | **คะแนน 2****ควรปรับปรุง** | **คะแนน 3****ปานกลาง** | **คะแนน 4****ดี** | **คะแนน 5****ดีมาก** |
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 ข้อ | มีการดำเนินการ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 ข้อ | มีการดำเนินการครบทุกข้อ |

**สมรรรถนะเฉพาะที่ 4 การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)**

**คำอธิบายสมรรถนะ** การวางแผนทำงานล่วงหน้าก่อนเสมอ ตลอดจนการคิดริเริ่มนำระบบงาน และวิธีการทำงานใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน รวมทั้งการกระตุ้นจูงใจและผลักดันให้บุคลากรในหน่วยงานวางแผน และปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการทำงานใหม่ๆที่แตกต่างจากเดิม เพื่อเป้าหมายการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**เกณฑ์การพิจารณา**

 1. วางแผนการทำงาน ในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักวางแผน โดยใช้โอกาส เพื่อนำมาใช้ให้ประโยชน์ในงานปฏิบัติรู้จักประเมินปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติ และลงมือหาวิธีแก้ไขโดยไม่รอช้า

2. จัดการปัญหาเฉพาะหน้าหรือเหตุวิกฤต ลงมือทันทีเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าหรือในเวลาวิกฤติ โดยอาจไม่มีใครร้องขอและไม่ย่อท้อ กระทำการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วนในขณะที่คนส่วนใหญ่จะวิเคราะห์สถานการณ์ก่อนและรอให้ปัญหาคลี่คลายไปเอง รู้จักพลิกแพลง ยืดหยุ่น ประนีประนอมเมื่อเผชิญอุปสรรค มีใจเปิดกว้างยอมรับความคิดแปลกใหม่และแหวกแนวที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหา

3. เตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาระยะสั้น วางแผน คาดการณ์ และเตรียมล่วงหน้า

เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะเวลา 3 เดือนข้างหน้าทดลองใช้วิธีการที่แปลกใหม่

ในการแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นในวงราชการ

4. เตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาว วางแผน คาดการณ์ และเตรียมล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะเวลา 4 - 12 เดือนข้างหน้า คิดนอกกรอบเพื่อหาวิธีการที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

5. เตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส และริเริ่มสร้างสรรค์ทางออกที่หลากหลาย วางแผน คาดการณ์ และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะเวลามากกว่า 12 เดือนข้างหน้าสร้างบรรยากาศของการคิดริเริ่มให้เกิดขึ้นในหน่วยงานและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเสนอความคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน เพื่อแก้ปัญหาหรือสร้างโอกาสในระยะยาว

**เกณฑ์การประเมิน**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **คะแนน 1****ต้องปรับปรุง**  | **คะแนน 2****ควรปรับปรุง** | **คะแนน 3****ปานกลาง** | **คะแนน 4****ดี** | **คะแนน 5****ดีมาก** |
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 ข้อ | มีการดำเนินการ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 ข้อ | มีการดำเนินการครบทุกข้อ |

**สมรรรถนะเฉพาะที่ 5 จิตบริการ (Service Mind : SERV)**

**คำอธิบายสมรรถนะ** ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ

หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

**เกณฑ์การพิจารณา**

1. ให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร สุภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ผู้ให้บริการช่วยประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

2. ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ รับเป็นธุระช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัวหรือปัดภาระดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

 3. ให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษเพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อนนำเสนอวิธีการ ในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด

4. เข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

 5. ให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหาโอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

**เกณฑ์การประเมิน**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **คะแนน 1****ต้องปรับปรุง**  | **คะแนน 2****ควรปรับปรุง** | **คะแนน 3****ปานกลาง** | **คะแนน 4****ดี** | **คะแนน 5****ดีมาก** |
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 ข้อ | มีการดำเนินการ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 ข้อ | มีการดำเนินการครบทุกข้อ |