

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (เพิ่มเติม)

ตำแหน่งละ ๓ สมรรถนะ

สำหรับข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัด

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

(ราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหาร
ส่วนกลางที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค)

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (เพิ่มเติม) สำหรับข้าราชการและพนักงานราชการ
ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
(ราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนกลางที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค)

ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์

๑. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ
๒. การคิดวิเคราะห์
๓. การสืบเสาะหาข้อมูล

ตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
๓. การดำเนินการเชิงรุก

ตำแหน่งนักวิชาการเผยแพร่

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การสืบเสาะหาข้อมูล
๓. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ

ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๑. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ
๒. การคิดวิเคราะห์
๓. การสืบเสาะหาข้อมูล

ตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษา

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การดำเนินการเชิงรุก
๓. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน

ตำแหน่งเจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๑. การสืบเสาะหาข้อมูล
๒. การคิดวิเคราะห์
๓. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

ตำแหน่งเจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา

๑. ความเข้าใจผู้อื่น
๒. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ
๓. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

ตำแหน่งนายแพทย์ (ส่วนกลาง)

๑. การมองภาพองค์รวม
๒. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
๓. การดำเนินการเชิงรุก

ตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์การแพทย์

๑. การมองภาพองค์รวม
๒. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
๓. การดำเนินการเชิงรุก

ตำแหน่งนักวิชาการอาหารและยา

๑. การมองภาพองค์รวม
๒. การคิดวิเคราะห์
๓. การดำเนินการเชิงรุก

ตำแหน่งเภสัชกร

๑. การมองภาพองค์รวม
๒. การดำเนินการเชิงรุก
๓. ศิลปะสื่อสารการจูงใจ

ตำแหน่งทันตแพทย์

๑. การมองภาพองค์รวม
๒. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
๓. การคิดวิเคราะห์

ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข

๑. การมองภาพองค์รวม
๒. ศิลปะสื่อสารการจูงใจ
๓. การดำเนินการเชิงรุก

ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

๑. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
๒. การมองภาพองค์รวม
๓. การสืบเสาะหาข้อมูล

ตำแหน่งนักวิชาการสถิติ

๑. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ
๒. การมองภาพองค์รวม
๓. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ

ตำแหน่งเศรษฐกร

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การมองภาพองค์รวม
๓. การสืบเสาะหาข้อมูล

ตำแหน่งเจ้าพนักงานสถิติ

๑. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ
๒. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
๓. ศิลปะสื่อสารการจูงใจ

ตำแหน่งเจ้าพนักงานเวชสถิติ

๑. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
๒. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
๓. ศิลปะสื่อสารการจูงใจ

ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุข

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การสืบเสาะหาข้อมูล
๓. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน

ตำแหน่งวิทยากร

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การมองภาพองค์รวม
๓. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น

ตำแหน่งนักวิชาการพยาบาล

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การมองภาพองค์รวม
๓. การสืบเสาะหาข้อมูล

ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การมองภาพองค์รวม
๓. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ

๑. ความเข้าใจผู้อื่น
๒. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น
๓. การมองภาพองค์รวม

ตำแหน่งแพทย์แผนไทย

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การมองภาพองค์รวม
๓. การสืบเสาะหาข้อมูล

ตำแหน่งบรรณารักษ์

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การสืบเสาะหาข้อมูล
๓. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

ตำแหน่งเจ้าพนักงานห้องสมุด

๑. การสืบเสาะหาข้อมูล
๒. การสร้างสัมพันธภาพ
๓. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

ตำแหน่งนายช่างศิลป์

๑. สุนทรียภาพทางศิลปะ
๒. การคิดวิเคราะห์
๓. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน

ตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
๓. การดำเนินการเชิงรุก

ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน
๓. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ

ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
๓. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน

ตำแหน่งนักวิชาการตรวจสอบภายใน

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
๓. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน

ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

๑. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
๒. การสร้างสัมพันธภาพ
๓. การสืบเสาะหาข้อมูล

ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ

๑. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
๒. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ
๓. การสร้างสัมพันธภาพ

ตำแหน่งเจ้าพนักงานพัสดุ

๑. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
๒. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน
๓. การดำเนินการเชิงรุก

ตำแหน่งนิติกร

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
๓. การสืบเสาะหาข้อมูล

ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
๓. ศิลปะการสื่อสารใจ

ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การดำเนินการเชิงรุก
๓. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน

ตำแหน่งนายช่างโยธา

๑. การมองภาพองค์รวม
๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
๓. ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ

ตำแหน่งนายช่างไฟฟ้า

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
๓. ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ

ตำแหน่งนายช่างเทคนิค

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
๓. ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ

ตำแหน่งเจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์

๑. การสืบเสาะหาข้อมูล
๒. การดำเนินการเชิงรุก
๓. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

ตำแหน่งเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข

๑. การคิดวิเคราะห์
๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
๓. ความมั่นใจในตนเอง

หมายเหตุ การประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการของผู้มาช่วยราชการ/ปฏิบัติราชการ

ข้าราชการที่มาช่วยราชการ/ปฏิบัติราชการ ในหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนกลางที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค) เกินกว่ากึ่งหนึ่งของรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ให้ใช้สมรรถนะเพิ่มเติมฯ ตามตำแหน่งสายงานที่มาช่วยราชการ/ปฏิบัติราชการ

ระดับสมรรถนะที่คาดหวังสำหรับ

- ข้าราชการพลเรือนสามัญ

ประเภทวิชาการและประเภททั่วไป

- พนักงานราชการ

ระดับสมรรถนะที่คาดหวังสำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญ
ประเภทวิชาการและประเภททั่วไป
(ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ.ที่ นร ๑๐๐๘/ว ๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒)

ประเภท/ระดับ	ระดับสมรรถนะ		
	สมรรถนะหลัก	ทางการบริหาร	เฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
ประเภทวิชาการ			
ทรงคุณวุฒิ	๕	*๓	๕
เชี่ยวชาญ	๔		๔
ชำนาญการพิเศษ	๓		๓
ชำนาญการ	๒		๒
ปฏิบัติการ	๑		๑
ประเภททั่วไป			
ทักษะพิเศษ	๓		๓
อาวุโส	๒		๒
ชำนาญงาน	๑		๑
ปฏิบัติงาน	๑		๑

*สำหรับตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ กำหนดให้มีสมรรถนะวิสัยทัศน์ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ และศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง ระดับที่ ๓
ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ.ที่ นร ๑๐๐๘/ว ๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒ ข้อ ๓ (๕)

ระดับสมรรถนะที่คาดหวังสำหรับพนักงานราชการ

ตารางเทียบตำแหน่งตามหนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค ๐๔๐๖.๖/ว ๑๐๔ ลงวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๕๑

ตำแหน่ง	เทียบกับข้าราชการพลเรือนประเภท และระดับตำแหน่ง
พนักงานราชการ	
๑. กลุ่มงานบริการและกลุ่มงานเทคนิค	ตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน
๒. กลุ่มงานบริหารทั่วไป ๒.๑) เริ่มรับราชการ – ๙ ปี ๒.๒) ๑๐ – ๑๗ ปี ๒.๓) ๑๗ ปี ขึ้นไป	๒.๑) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ ๒.๒) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ ๒.๓) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ
๓. กลุ่มงานวิชาชีพ ๓.๑) เริ่มรับราชการ – ๙ ปี ๓.๒) ๑๐ – ๑๗ ปี ๓.๓) ๑๗ ปี ขึ้นไป ๓.๔) ผู้ที่ได้รับค่าตอบแทนในอัตราสูงสุดของ บัญชีอัตราค่าตอบแทน	๓.๑) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ ๓.๒) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ ๓.๓) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ ๓.๔) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ

หมายเหตุ ระดับสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานราชการให้เทียบกับระดับสมรรถนะที่คาดหวังของข้าราชการพลเรือนสามัญ ประเภทวิชาการและประเภททั่วไป ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ.ที่ นร ๑๐๐๘/ว ๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒

พจนานุกรมสมรรถนะและ
พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะสำหรับ

- ข้าราชการพลเรือนสามัญ
ประเภทวิชาการและประเภททั่วไป
- พนักงานราชการ

สมรรถนะหลัก ๕ ด้าน

(หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๘/ว ๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒)

๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
๒. บริการที่ดี (Service Mind)
๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม
(Integrity)
๕. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	<u>แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี</u> - พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง - พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา - มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน - แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น - แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
๒	<u>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้</u> - กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี - ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน - ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ - มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
๓	<u>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</u> - ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น - เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
๔	<u>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ</u> - กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด - พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน
๕	<u>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ</u> - ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด - บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

๒. บริการที่ดี (Service Mind)

คำจำกัดความ : ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชนข้าราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ • ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ • ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ • แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ • ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ • รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วไม่บ่าเบียด ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ • ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก • ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ • ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน • นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ • เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ • ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ • คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ • เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ • สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

๓. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)

คำจำกัดความ : ความสนใจใฝ่รู้ สักสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง - ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน - พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น - ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน - รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน - รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตน อย่างต่อเนื่อง
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ - สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ - สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง - มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง - สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ - สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา - บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง

๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)

คำจำกัดความ : การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมายคุณธรรมจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาคำสัตย์แห่งความเป็นข้าราชการ

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	มีความสุจริต - ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ - แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีสัจจะเชื่อถือได้ - รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้ - แสดงให้เห็นถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และยึดมั่นในหลักการ - ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล้ารับผิด และรับผิดชอบ - เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง - ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้มักอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก - กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

๕. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

คำจำกัดความ : ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ - สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย - รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม - ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีมงาน
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน - สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี - ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี - กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม - รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น - ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม - ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ - ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ - ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ - รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้งานสำเร็จ
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ - เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว - คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม - ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติการกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล

สมรรถนะทางการบริหาร ๓ ด้าน

(สำหรับข้าราชการประเภทวิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ)

(หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๘/ว ๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒)

๑. วิสัยทัศน์ (Visioning)
๒. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
๓. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)

๑. วิสัยทัศน์ (Visioning)

คำจำกัดความ : ความสามารถในการกำหนดทิศทาง ภารกิจ และเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและความสามารถในการสร้างความร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	รู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กร • รู้เข้าใจและสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่างานที่ทำอยู่นั้นเกี่ยวข้องหรือตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ของส่วนราชการอย่างไร
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยทำให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กร • อธิบายให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายการทำงานของหน่วยงานภายใต้ภาพรวมของส่วนราชการได้ • แลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อประกอบการกำหนดวิสัยทัศน์
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และ สร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ • โน้มน้าวให้สมาชิกในทีมเกิดความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ • ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงแนวทางในการทำงานโดยยึดถือวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ • ริเริ่มและกำหนดนโยบายใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อการนำวิสัยทัศน์ไปสู่ความสำเร็จ
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกำหนดวิสัยทัศน์ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระดับประเทศ • กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และทิศทางในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระดับประเทศ • คาดการณ์ได้ว่าประเทศจะได้รับผลกระทบอย่างไรจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก

๒. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)

คำจำกัดความ : ความเข้าใจวิสัยทัศน์และนโยบายภาครัฐและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของส่วนราชการได้

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	รู้และเข้าใจนโยบายรวมทั้งภารกิจภาครัฐ ว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานอย่างไร - เข้าใจนโยบาย ภารกิจ รวมทั้งกลยุทธ์ของภาครัฐและส่วนราชการ ว่าสัมพันธ์เชื่อมโยงกับภารกิจของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอย่างไร - สามารถวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคหรือโอกาสของหน่วยงานได้
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และนำประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ได้ - ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ภาครัฐได้ - ใช้ความรู้ความเข้าใจในระบบราชการมาปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และนำทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อนมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ - ประยุกต์ใช้ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อน ในการคิดและพัฒนาเป้าหมายหรือกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบ - ประยุกต์แนวทางปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice) หรือผลการวิจัยต่างๆ มากำหนดแผนงานเชิงกลยุทธ์ในหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบ
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และกำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น - ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศ หรือของโลกโดยมองภาพในลักษณะองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ภาครัฐหรือส่วนราชการ - คาดการณ์สถานการณ์ในอนาคต และกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุพันธกิจของส่วนราชการ
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ภาครัฐ - ริเริ่ม สร้างสรรค์ และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่ในการกำหนดกลยุทธ์ภาครัฐ โดยพิจารณาจากบริบทในภาพรวม - ปรับเปลี่ยนทิศทางของกลยุทธ์ในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง

๓. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)

คำจำกัดความ : ความสามารถในการกระตุ้น หรือผลักดันหน่วยงานไปสู่การปรับเปลี่ยนที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจ และดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนนั้นเกิดขึ้นจริง

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	เห็นความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน - เห็นความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน และปรับพฤติกรรมหรือแผนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น - เข้าใจและยอมรับถึงความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน และเรียนรู้เพื่อให้สามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจการปรับเปลี่ยนที่จะเกิดขึ้น - ช่วยเหลือให้ผู้อื่นเข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงนั้น - สนับสนุนความพยายามในการปรับเปลี่ยนองค์กร พร้อมทั้งเสนอแนะวิธีการและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนดังกล่าว
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยน - กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ - เปรียบเทียบให้เห็นว่าสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันกับสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงไปนั้นแตกต่างกันในสาระสำคัญอย่างไร - สร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ที่ยังไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้น
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และวางแผนงานที่ดีเพื่อรับการปรับเปลี่ยนในองค์กร - วางแผนอย่างเป็นระบบและชี้ให้เห็นประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน - เตรียมแผน และติดตามการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างมีประสิทธิภาพ - ผลักดันให้การปรับเปลี่ยนสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ - สร้างขวัญกำลังใจ และความเชื่อมั่นในการขับเคลื่อนให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างมีประสิทธิภาพ

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

(หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๘/ว ๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒)

๑. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
๒. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
๓. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (Caring Others)
๔. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
๕. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)
๖. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)
๗. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)
๘. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
๙. การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)
๑๐. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ (Concern for Order)
๑๑. ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
๑๒. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
๑๓. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)
๑๔. สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)
๑๕. ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ (Organizational Commitment)
๑๖. การสร้างสัมพันธภาพ (Relationship Building)

๑. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

คำจำกัดความ : การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิดโดยการแยกแยะประเด็นออกเป็น ส่วนย่อยๆ หรือทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบระเบียบเปรียบเทียบแง่มุมต่างๆ สามารถลำดับ ความสำคัญ ช่วงเวลา เหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่างๆได้

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	แยกแยะประเด็นปัญหา หรืองานออกเป็นส่วนย่อยๆ - แยกแยะปัญหาออกเป็นรายการอย่างง่ายๆ ได้โดยไม่เรียงลำดับความสำคัญ - วางแผนงานโดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็นส่วนๆ หรือเป็นกิจกรรมต่างๆ ได้
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานของปัญหาหรืองาน - ระบุเหตุและผล ในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ ได้ - ระบุข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ได้ - วางแผนงานโดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญหรือความ เร่งด่วนได้
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน ของปัญหาหรืองาน - เชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่ซับซ้อนของแต่ละสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ - วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลาย ฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรค ที่อาจเกิดขึ้นได้
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถวิเคราะห์ หรือวางแผนงานที่ซับซ้อนได้ - เข้าใจประเด็นปัญหาในระดับที่สามารถแยกแยะเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนใน รายละเอียดและสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัญหากับสถานการณ์หนึ่งๆ ได้ - วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มี หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผน ทางการป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และใช้เทคนิค และรูปแบบต่างๆ ในการกำหนดแผนงาน หรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาคที่เกิดขึ้น - ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่เหมาะสมในการแยกแยะประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนเป็น ส่วนๆ - ใช้เทคนิคการวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบเพื่อหาทางเลือก ในการแก้ปัญหา รวมถึงพิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง - วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มี หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย คาดการณ์ปัญหาอุปสรรค แนวทางการป้องกัน แก้ไข รวมทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้

๒. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)

คำจำกัดความ : การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวม โดยการจับประเด็น สรุปรูปแบบเชื่อมโยงหรือประยุกต์แนวทางจากสถานการณ์ ข้อมูล หรือทักษะต่าง ๆ จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	ใช้กฎพื้นฐานทั่วไป • ใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ หรือสามัญสำนึกในการระบุประเด็นปัญหาหรือแก้ปัญหาในงาน
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และประยุกต์ใช้ประสบการณ์ • ระบุถึงความเชื่อมโยงของข้อมูล แนวโน้ม และความไม่ครบถ้วนของข้อมูลได้ • ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการระบุประเด็นปัญหาหรือแก้ปัญหาในงานได้
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อน • ประยุกต์ใช้ทฤษฎี แนวคิดที่ซับซ้อน หรือแนวโน้มในอดีตในการระบุหรือแก้ปัญหาตามสถานการณ์ แม้ในบางกรณี แนวคิดที่นำมาใช้กับสถานการณ์อาจไม่มีสิ่งบ่งบอกถึงความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเลยก็ตาม
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และอธิบายข้อมูล หรือสถานการณ์ที่มีความยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้ง่าย • สามารถอธิบายความคิด หรือสถานการณ์ที่ซับซ้อนให้ง่ายและสามารถเข้าใจได้ • สามารถสังเคราะห์ข้อมูล สรุปแนวคิด ทฤษฎี องค์ความรู้ที่ซับซ้อนให้เข้าใจได้โดยง่ายและเป็นประโยชน์ต่องาน
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และคิดริเริ่ม สร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ • ริเริ่ม สร้างสรรค์ ประดิษฐ์คิดค้น รวมถึงสามารถนำเสนอรูปแบบ วิธีการหรือองค์ความรู้ใหม่ซึ่งอาจไม่เคยปรากฏมาก่อน

๓. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (Caring Others)

คำจำกัดความ : ความใส่ใจและตั้งใจที่จะส่งเสริม ปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้อื่นมีศักยภาพ หรือมีสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจ และทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนเกินกว่ากรอบของการปฏิบัติหน้าที่

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	ใส่ใจและให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาผู้อื่น - สนับสนุนให้ผู้อื่นพัฒนาศักยภาพหรือสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจที่ดี - แสดงความเชื่อมั่นว่าผู้อื่นมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นได้
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสอนหรือให้คำแนะนำเพื่อพัฒนาให้ผู้อื่นมีศักยภาพหรือมีสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจหรือทัศนคติที่ดี - สาธิต หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตน เพื่อพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืน - มุ่งมั่นที่จะสนับสนุน โดยชี้แนะแหล่งข้อมูล หรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการพัฒนาของผู้อื่น
๓	แสดงสมรรถนะที่ ๒ และใส่ใจในการให้เหตุผลประกอบการแนะนำ หรือมีส่วนสนับสนุนในการพัฒนาผู้อื่น - ให้แนวทางพร้อมทั้งอธิบายเหตุผลประกอบ เพื่อให้ผู้อื่นมั่นใจว่าสามารถพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนได้ - ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้หรือประสบการณ์ เพื่อให้ผู้อื่น มีโอกาสได้ถ่ายทอดและเรียนรู้วิธีการพัฒนาศักยภาพหรือเสริมสร้างสุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืน - สนับสนุนด้วยอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือวิธีการในภาคปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นมั่นใจว่าตนสามารถพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุดได้
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และติดตามและให้คำติชมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง - ติดตามผลการพัฒนาของผู้อื่นรวมทั้งให้คำติชมที่จะส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง - ให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะ เพื่อพัฒนาศักยภาพสุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีของแต่ละบุคคล
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และมุ่งเน้นการพัฒนาจากรากของปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริง - พยายามทำความเข้าใจปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น เพื่อให้สามารถจัดทำแนวทางในการพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะ หรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนได้ - ค้นคว้า สร้างสรรค์วิธีการใหม่ๆ ในการพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดี ซึ่งตรงกับปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น

๔. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)

คำจำกัดความ : การกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายหรือตามตำแหน่งหน้าที่ การกำกับดูแลนี้ หมายรวมถึงการออกคำสั่งโดยปกติทั่วไปจนถึงการใช้อำนาจตามกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	สั่งให้กระทำการใดๆ ตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ - สั่งให้กระทำการใดๆ ตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ - มอบหมายงานในรายละเอียดบางส่วนให้ผู้อื่นดำเนินการแทนได้ เพื่อให้ตนเองปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ได้มากขึ้น
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และกำหนดขอบเขตข้อจำกัดในการกระทำการใดๆ - ปฏิเสธคำขอของผู้อื่น ที่ไม่สมเหตุผลหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ - กำหนดลักษณะเชิงพฤติกรรมหรือแนวทางปฏิบัติหน้าที่ราชการไว้เป็นมาตรฐาน - สร้างเงื่อนไขเพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสั่งให้ปรับมาตรฐาน หรือปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น - กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ให้แตกต่าง หรือสูงขึ้น - สั่งให้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และติดตามควบคุมให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ - ติดตาม ควบคุม ตรวจสอบหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ - เตือนให้ทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจนถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และดำเนินการในกรณีที่มีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ - ใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาในกรณีที่มีปัญหา หรือมีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ - ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด กรณีที่มีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

๕. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)

คำจำกัดความ : ความใฝ่รู้เชิงลึกที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	หาข้อมูลในเบื้องต้น - ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หรือหาจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้ว - ถามผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้ได้ข้อมูล
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสืบเสาะค้นหาข้อมูล - สืบเสาะค้นหาข้อมูลด้วยวิธีการที่มากกว่าเพียงการตั้งคำถามพื้นฐาน - สืบเสาะค้นหาข้อมูลจากผู้ที่ใกล้ชิดกับเหตุการณ์หรือเรื่องราวมากที่สุด
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และแสวงหาข้อมูลเชิงลึก - ตั้งคำถามเชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องจนได้ที่มาของสถานการณ์ เหตุการณ์ประเด็นปัญหา หรือค้นพบโอกาสที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป - แสวงหาข้อมูลด้วยการสอบถามจากผู้รู้อื่นเพิ่มเติม ที่ไม่ได้มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในเรื่องนั้น
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบ - วางแผนเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ในช่วงเวลาที่กำหนด - สืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างจากกรณีปกติธรรมดาโดยทั่วไป - ดำเนินการวิจัย หรือมอบหมายให้ผู้อื่นเก็บข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ระบบสืบค้นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนแหล่งข้อมูลอื่นๆ เพื่อประกอบการทำวิจัย
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และวางระบบการสืบค้น เพื่อหาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง วางระบบการสืบค้น รวมทั้งการมอบหมายให้ผู้อื่นสืบค้นข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันเหตุการณ์อย่างต่อเนื่อง

๖. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)

คำจำกัดความ : การรับรู้ถึงข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม และสามารถประยุกต์ความเข้าใจ เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันได้

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	เห็นคุณค่าของวัฒนธรรมไทยและให้ความสนใจวัฒนธรรมของผู้อื่น • ภาควิชาใจในวัฒนธรรมของไทย ขณะที่เห็นคุณค่าและสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของผู้อื่น • ยอมรับความต่างทางวัฒนธรรม และไม่ดูถูกวัฒนธรรมอื่นว่าด้อยกว่า • ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรมที่เปลี่ยนไป
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจ รวมทั้งปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่ • เข้าใจมารยาท กาลเทศะ ตลอดจนธรรมเนียมปฏิบัติของวัฒนธรรมที่แตกต่าง และพยายามปรับตัวให้สอดคล้อง • สื่อสารด้วยวิธีการ เนื้อหา และถ้อยคำที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของผู้อื่น
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจในวัฒนธรรมต่างๆ อย่างลึกซึ้ง รวมทั้งแสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ • เข้าใจบริบท และนัยสำคัญของวัฒนธรรมต่างๆ • เข้าใจรากฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างอันจะทำให้เข้าใจวิถีชีวิตของผู้อื่น • ไม่ตัดสินผู้อื่นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม แต่ต้องพยายามทำความเข้าใจเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสร้างการยอมรับในความแตกต่างทางวัฒนธรรม • สร้างการยอมรับในหมู่ผู้คนที่ต่างวัฒนธรรม เพื่อสัมพันธ์ไมตรีอันดี • ริเริ่ม และสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างประเทศ หรือระหว่างวัฒนธรรมที่ต่างกัน
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และปรับท่าที รวมทั้งวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรม • หาทางระงับข้อพิพาทระหว่างวัฒนธรรมที่แตกต่าง โดยพยายามประสานและประนีประนอมด้วยความเข้าใจในแต่ละวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง • ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ท่าที ให้เหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง เพื่อประสานประโยชน์ระหว่างประเทศหรือระหว่างวัฒนธรรมที่ต่างกัน

๗. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)

คำจำกัดความ : ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจความหมายตรง ความหมายแฝง ความคิดตลอดจนสภาวะทางอารมณ์ของผู้ที่ติดต่อด้วย

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	เข้าใจความหมายที่ผู้อื่นต้องการสื่อสาร เข้าใจความหมายที่ผู้อื่นต้องการสื่อสาร สามารถจับใจความ สรุปเนื้อหาเรื่องราวได้ถูกต้อง
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกและคำพูด เข้าใจทั้งความหมายและนัยเชิงอารมณ์ จากการสังเกต สีหน้า ท่าทาง หรือน้ำเสียงของผู้ที่ติดต่อด้วย
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจความหมายแฝงในกิริยา ท่าทาง คำพูด หรือน้ำเสียง - เข้าใจความหมายที่ไม่ได้แสดงออกอย่างชัดเจนในกิริยา ท่าทาง คำพูด หรือน้ำเสียง - เข้าใจความคิด ความกังวล หรือความรู้สึกของผู้อื่น แม้จะแสดงออกเพียงเล็กน้อย - สามารถระบุลักษณะนิสัยหรือจุดเด่นอย่างใดอย่างหนึ่งของผู้ที่ติดต่อด้วยได้
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจการสื่อสารทั้งที่เป็นคำพูด และความหมายแฝงในการสื่อสารกับผู้อื่นได้ - เข้าใจนัยของพฤติกรรม อารมณ์ และความรู้สึกของผู้อื่น - ใช้ความเข้าใจนั้นให้เป็นประโยชน์ในการผูกมิตร ทำความรู้จัก หรือติดต่อประสานงาน
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเข้าใจสาเหตุของพฤติกรรมผู้อื่น - เข้าใจถึงสาเหตุของพฤติกรรม หรือปัญหา ตลอดจนที่มาของแรงจูงใจระยะยาวที่ทำให้เกิดพฤติกรรมของผู้อื่น - เข้าใจพฤติกรรมของผู้อื่น จนสามารถบอกถึงจุดอ่อน จุดแข็ง และลักษณะนิสัยของผู้นั้นได้อย่างถูกต้อง

๘. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)

คำจำกัดความ : ความสามารถในการเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจตามกฎหมาย และอำนาจที่ไม่เป็นทางการ ในองค์กรของตนและองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งความสามารถที่จะคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจสังคม เทคโนโลยี ตลอดจนเหตุการณ์ ที่จะเกิดขึ้น จะมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	เข้าใจโครงสร้างองค์กร เข้าใจโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างถูกต้อง
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ไม่เป็นทางการ เข้าใจสัมพันธ์ภาพอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลในองค์กร รับรู้ว่าผู้ใดมีอำนาจตัดสินใจหรือผู้ใดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับต่างๆ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ประโยชน์โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์กรเป็นสำคัญ
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร - เข้าใจประเพณีปฏิบัติ ค่านิยม และวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเข้าใจวิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ - เข้าใจข้อจำกัดขององค์กร รู้ว่าสิ่งใดอาจกระทำได้หรือไม่อาจกระทำให้บรรลุผลได้
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจความสัมพันธ์ของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กร รับรู้ถึงความสัมพันธ์เชิงอำนาจของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กร เพื่อประโยชน์ในการผลักดันภารกิจตามหน้าที่รับผิดชอบให้เกิดประสิทธิผล
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเข้าใจสาเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กร - เข้าใจสาเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กรในหน่วยงานของตนและของภาครัฐ โดยรวมตลอดจนปัญหา และโอกาสที่มีอยู่ และนำความเข้าใจนี้มาขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่อย่างเป็นระบบ - เข้าใจประเด็นปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ที่มีผลกระทบต่อนโยบายภาครัฐและภารกิจขององค์กร เพื่อแปลงวิกฤติเป็นโอกาส กำหนดจุดยืนและท่าทีตามภารกิจในหน้าที่ได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมโดยมุ่งประโยชน์ของชาติเป็นสำคัญ

๙. การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)

คำจำกัดความ : การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งจัดการเชิงรุกกับปัญหานั้นโดยอาจไม่มีใครร้องขอ และอย่างไม่ย่อท้อ หรือใช้โอกาสนั้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน ตลอดจนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ เกี่ยวกับงานด้วย เพื่อแก้ปัญหา ป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสด้วย

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	เห็นปัญหาหรือโอกาสระยะสั้นและลงมือดำเนินการ • เล็งเห็นปัญหา อุปสรรค และหาวิธีแก้ไขโดยไม่รอช้า • เล็งเห็นโอกาสและไม่รีรอที่จะนำโอกาสนั้นมาใช้ประโยชน์ในงาน
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และจัดการปัญหาเฉพาะหน้าหรือเหตุวิกฤติ • ลงมือทันทีเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าหรือในเวลาวิกฤติ โดยอาจไม่มีใครร้องขอ และไม่ย่อท้อ • แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ในขณะที่คนส่วนใหญ่จะวิเคราะห์สถานการณ์และรอให้ปัญหาลี้กลายไปเอง
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาในระยะสั้น • คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะสั้น • ทดลองใช้วิธีการที่แปลกใหม่ในการแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นในวงราชการ
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะปานกลาง • คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะปานกลาง • คิดนอกกรอบเพื่อหาวิธีการที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาว • คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต • สร้างบรรยากาศของการคิดริเริ่มให้เกิดขึ้นในหน่วยงานและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเสนอความคิดใหม่ๆในการทำงาน เพื่อแก้ปัญหาหรือสร้างโอกาสในระยะยาว

๑๐. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน (Concern for Order)

คำจำกัดความ : ความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยติดตาม ตรวจสอบการทำงานหรือข้อมูลตลอดจนพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องของกระบวนการงาน

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	ต้องการความถูกต้อง ชัดเจนในงาน และรักษากฎ ระเบียบ • ต้องการให้ข้อมูล และบทบาทในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง ชัดเจน • ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบในสภาพแวดล้อมของการทำงาน • ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอน ที่กำหนด อย่างเคร่งครัด
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ • ตรวจทานงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างละเอียด เพื่อความถูกต้อง
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนเองและผู้อื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน • ตรวจสอบความถูกต้องของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง • ตรวจสอบความถูกต้องงานของผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง • ตรวจความถูกต้องตามขั้นตอนและกระบวนการทั้งของตนเองและผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่ • บันทึกรายละเอียดของกิจกรรมในงานทั้งของตนเองและของผู้อื่น เพื่อความถูกต้องของงาน
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และตรวจสอบความถูกต้องรวมถึงคุณภาพของข้อมูลหรือโครงการ • ตรวจสอบรายละเอียดความคืบหน้าของโครงการตามกำหนดเวลา • ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และคุณภาพของข้อมูล • สามารถระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่หายไป และเพิ่มเติมให้ครบถ้วนเพื่อความถูกต้องของงาน
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และพัฒนาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน • พัฒนาระบบการตรวจสอบ เพื่อความถูกต้องตามขั้นตอน และเพิ่มคุณภาพของข้อมูล

๑๑. ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)

คำจำกัดความ : ความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล หรือเลือกวิธีที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	ปฏิบัติงานได้ตามอำนาจหน้าที่โดยไม่ต้องมีการกำกับดูแล • ปฏิบัติงานได้โดยอาจไม่ต้องการกำกับดูแลใกล้ชิด • ตัดสินใจเองได้ในการปฏิบัติงานได้ขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของตน
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมั่นใจ • กล้าตัดสินใจเรื่องที่เขาเห็นว่าถูกต้องแล้วในหน้าที่ แม้จะมีผู้ไม่เห็นด้วยอยู่บ้างก็ตาม • แสดงออกอย่างมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่แม้อยู่ในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และมั่นใจในความสามารถของตน • เชื่อมั่นในความรู้ความสามารถ และศักยภาพของตนว่าจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จได้ • แสดงความมั่นใจอย่างเปิดเผยในการตัดสินใจหรือความสามารถของตน
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และมั่นใจในการทำงานที่ท้าทาย • ขอบงานที่ท้าทายความสามารถ • แสดงความคิดเห็นของตนเมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจ หรือในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเต็มใจทำงานที่ท้าทายมากและกล้าแสดงจุดยืนของตน • เต็มใจและรับอาสาปฏิบัติงานที่ท้าทาย หรือมีความเสี่ยงสูง • กล้ายืนหยัดเผชิญหน้ากับผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ • กล้าแสดงจุดยืนของตนอย่างตรงไปตรงมาในประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ

๑๒. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)

คำจำกัดความ : ความสามารถในการปรับตัว และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย หมายความว่ารวมถึงการยอมรับความเห็นที่แตกต่าง และปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน • ปรับตัวเข้ากับสภาพการทำงานที่ยากลำบาก หรือไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และยอมรับความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยน • ยอมรับและเข้าใจความเห็นของผู้อื่น • เต็มใจที่จะเปลี่ยนความคิด ทศนคติ เมื่อได้รับข้อมูลใหม่
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และมีวิจารณญาณในการปรับใช้กฎระเบียบ • มีวิจารณญาณในการปรับใช้กฎระเบียบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อผลสำเร็จของงานและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน • ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน ให้เข้ากับสถานการณ์ หรือบุคคลแต่ยังคงเป้าหมายเดิมไว้ • ปรับขั้นตอนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ • ปรับแผนงาน เป้าหมาย หรือโครงการ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะหน้า • ปรับเปลี่ยนโครงสร้าง หรือกระบวนการ เป็นการเฉพาะกาล เพื่อให้รับกับสถานการณ์เฉพาะหน้า

๑๓. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)

คำจำกัดความ : ความสามารถที่จะสื่อความด้วยการเขียน พูด โดยใช้สื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจยอมรับและสนับสนุนความคิดของตน

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	นำเสนอข้อมูล หรือความเห็นอย่างตรงไปตรงมา • นำเสนอ ข้อมูล หรือความเห็นอย่างตรงไปตรงมา โดยยังมิได้ปรับรูปแบบการนำเสนอตามความสนใจและระดับของผู้ฟัง
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และใช้ความพยายามขั้นต้นในการจูงใจ • นำเสนอข้อมูล ความเห็น ประเด็น หรือตัวอย่างประกอบที่มีการเตรียมอย่างรอบคอบ เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ ยอมรับ และสนับสนุนความคิดของตน
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และปรับรูปแบบการนำเสนอเพื่อจูงใจ • ปรับรูปแบบการนำเสนอให้เหมาะสมกับความสนใจและระดับของผู้ฟัง • คาดการณ์ถึงผลของการนำเสนอ และคำนึงถึงภาพลักษณ์ของตนเอง
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และใช้ศิลปะการจูงใจ • วางแผนการนำเสนอโดยคาดหวังว่าจะสามารถจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตาม • ปรับแต่ละขั้นตอนของการสื่อสาร นำเสนอ และจูงใจให้เหมาะสมกับผู้ฟังแต่ละกลุ่มหรือแต่ละราย • คาดการณ์และพร้อมที่จะรับมือกับปฏิกิริยาทุกรูปแบบของผู้ฟังที่อาจเกิดขึ้น
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และใช้กลยุทธ์ซับซ้อนในการจูงใจ • แสวงหาผู้สนับสนุน เพื่อเป็นแนวร่วมในการผลักดันแนวคิดแผนงานโครงการ ให้สัมฤทธิ์ผล • ใช้ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยามวลชน ให้เป็นประโยชน์ในการสื่อสารจูงใจ

๑๔. สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)

คำจำกัดความ : ความซาบซึ้งในอารมณ์และเห็นคุณค่าของงานศิลปะที่เป็นเอกลักษณ์และมรดกของชาติ รวมถึงงานศิลปะอื่น ๆ และนำมาประยุกต์ในการสร้างสรรค์งานศิลปะของตนได้

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	ซาบซึ้งในงานศิลปะ - เห็นคุณค่าในงานศิลปะของชาติและศิลปะอื่นๆ โดยแสดงความรักและหวงแหนในงานศิลปะ - สนใจที่จะมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ติดตาม หรือสร้างงานศิลปะแขนงต่างๆ - ฝึกฝนเพื่อสร้างความชำนาญในงานศิลปะของตนอย่างสม่ำเสมอ
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจรูปแบบต่างๆ ของงานศิลปะ - แยกแยะความแตกต่างของงานศิลปะรูปแบบต่างๆ และอธิบายให้ผู้อื่นรับรู้ถึงคุณค่าของงานศิลปะเหล่านั้นได้ - เข้าใจรูปแบบและจุดเด่นของงานศิลปะรูปแบบต่างๆ และนำไปใช้ในงานศิลปะของตนได้ - สามารถถ่ายทอดคุณค่าในเชิงศิลปะเพื่อให้เกิดการอนุรักษ์ในวงกว้าง
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประยุกต์ในการสร้างสรรค์งานศิลปะ - นำอิทธิพลของงานศิลปะยุคสมัยต่างๆ มาเป็นแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์งานศิลปะของตน - ประยุกต์ความรู้และประสบการณ์ในงานศิลปะมาใช้ในการสร้างสรรค์งานศิลปะของตน
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ตนเองและผู้อื่นได้ - ประยุกต์คุณค่าและลักษณะเด่นของงานศิลปะยุคต่างๆ มาใช้ในการรังสรรค์ผลงานและเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นเกิดจิตสำนึกในการอนุรักษ์งานศิลปะ - นำศาสตร์ทางศิลปะหลายแขนงมาผสมผสาน เพื่อสร้างสรรค์ผลงานที่แตกต่าง
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และรังสรรค์งานศิลปะที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน รังสรรค์งานศิลปะที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตนที่เป็นที่ยอมรับ ไม่ว่าจะเป็นการรังสรรค์งานแนวใหม่ หรืออนุรักษ์ไว้ซึ่งงานศิลปะดั้งเดิม

๑๕. ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ (Organizational Commitment)

คำจำกัดความ : จิตสำนึกหรือความตั้งใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการ และเป้าหมายของส่วนราชการ ยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการเป็นที่ตั้งก่อนประโยชน์ส่วนตัว

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	ปฏิบัติตนเป็นส่วนหนึ่งของส่วนราชการ • เคารพและถือปฏิบัติตามแบบแผนและธรรมเนียมปฏิบัติของส่วนราชการ
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และแสดงความภักดีต่อส่วนราชการ • แสดงความพึงพอใจและความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของส่วนราชการ • มีส่วนสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงให้แก่ส่วนราชการ
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และมีส่วนร่วมในการผลักดันพันธกิจของส่วนราชการ • มีส่วนร่วมในการสนับสนุนพันธกิจของส่วนราชการจนบรรลุเป้าหมาย • จัดลำดับความเร่งด่วนหรือความสำคัญของงานเพื่อให้พันธกิจของส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการเป็นที่ตั้ง • ยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการหรือหน่วยงานเป็นที่ตั้ง ก่อนที่จะคิดถึงประโยชน์ของบุคคลหรือความต้องการของตนเอง • ยืนหยัดในการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นอาจจะมีความขัดแย้งหรือแสดงความไม่เห็นด้วยก็ตาม
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนราชการ • เสียสละประโยชน์ระยะสั้นของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ เพื่อประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการโดยรวม • เสียสละหรือโน้มน้าวผู้อื่นให้เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของส่วนราชการ

๑๖. การสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship Building)

คำจำกัดความ : สร้างหรือรักษาสัมพันธ์ภาพฉันมิตร เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เกี่ยวข้องกับการทำงาน

ระดับ (Proficiency Level)	คำอธิบาย (Proficiency Description)
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	สร้างหรือรักษาการติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน • สร้างหรือรักษาการติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อประโยชน์ในงาน
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสร้างหรือรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างใกล้ชิด • สร้างหรือรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างใกล้ชิด • เสริมสร้างมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ หรือผู้อื่น
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสร้างหรือรักษาการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคม • ริเริ่มกิจกรรมเพื่อให้มีการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน • เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมในวงกว้างเพื่อประโยชน์ในงาน
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสร้างหรือรักษาความสัมพันธ์ฉันมิตร • สร้างหรือรักษามิตรภาพโดยมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์ในทางส่วนตัวมากขึ้น
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และรักษาความสัมพันธ์ฉันมิตรในระยะยาว • รักษาความสัมพันธ์ฉันมิตรไว้ได้อย่างต่อเนื่อง แม้อาจจะไม่ได้มีการติดต่อสัมพันธ์ในงานกันแล้วก็ตาม แต่ยังอาจมีโอกาสดังกล่าวจะติดต่อสัมพันธ์ในงานได้อีกในอนาคต

วิธีการประเมินและมาตรวัด

➤ แบบ Rating scale

วิธีการประเมินสมรรถนะโดย Rating scale คิดคะแนนการประเมิน ดังนี้

ผู้ประเมินดำเนินการดังนี้

๑) ให้พิจารณาว่าผู้รับการประเมินถูกคาดหวังว่าจะต้องมีสมรรถนะนั้นในระดับใด เพื่อใช้เป็นเกณฑ์อ้างอิง โดยพิจารณาสมรรถนะที่ละตัว เพื่อประเมินและให้คะแนนตามมาตรวัด ทั้งนี้ ผู้ประเมินต้องใช้การสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกที่เห็นเด่นชัด (Critical Incident Technique) โดยคอยสังเกตพฤติกรรมดังกล่าวของผู้รับการประเมินที่แสดงออกในการปฏิบัติราชการในช่วงระหว่างรอบ ระยะเวลาการประเมิน การสังเกตพฤติกรรมต้องทำโดยสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาของการประเมิน และบันทึกพฤติกรรมการปฏิบัติราชการที่ดีและไม่ดี เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการประเมิน และใช้เป็นหลักฐานในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒) ผู้ประเมินพิจารณารายการของพฤติกรรมบ่งชี้ที่ระบุไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะที่ละรายการจนถึงระดับค่าที่ผู้รับการประเมินถูกคาดหวัง จากนั้นให้นับรายการพฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินทำได้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ โดยต้องไม่นับพฤติกรรมที่ยังทำได้ไม่ดี ไม่ครบถ้วน หรือยังมีจุดบกพร่องต้องปรับปรุง แล้วจึงคำนวณว่าพฤติกรรมที่ทำได้ครบถ้วนคิดเป็นร้อยละเท่าใดของรายการพฤติกรรมที่เป็นที่คาดหวังทั้งหมด

๓) นำผลการคำนวณไปเทียบกับมาตรวัดการให้คะแนนว่าอยู่ระดับใด แล้วจึงให้คะแนนไปตามระดับที่ได้ แล้วบันทึกผลลงในแบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะลงในแบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ จากนั้นคำนวณและรวมคะแนนการประเมินเป็นคะแนนการประเมินสมรรถนะ

๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน
น้อยกว่า ร้อยละ ๖๐	ร้อยละ ๖๐-๗๐	ร้อยละ ๗๑-๘๐	ร้อยละ ๘๑-๙๐	ร้อยละ ๙๑-๑๐๐

ตัวอย่างคำนวณสมรรถนะ ดังตัวอย่าง : การพิจารณาสมรรถนะ**บริการที่ดี** ของข้าราชการตำแหน่งนายแพทย์
ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับค่าคาดหวังอยู่ที่**ระดับ ๓**

Scale

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชนข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	
ระดับที่ ๐			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	✓ ✓ ✓ ✓		สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ - ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ - ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ - แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ - ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับที่ ๒	✓ ✓		แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ - รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วไม่บ่าเบียด ไม่แก้ตัว หรือปิดภาระ - ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
ระดับที่ ๓	✓ × ×		แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก - ใช้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ - ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน - นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด
ระดับที่ ๔			แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ - เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ - ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
ระดับที่ ๕			แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ - คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ - เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ - สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

ตัวอย่าง กรณีการประเมินสมรรถนะซึ่งถูกคาดหวังสมรรถนะ ระดับที่ ๓ การประเมินจะพิจารณาครอบคลุมพฤติกรรมทั้งหมด ตั้งแต่ระดับที่ ๑ จนถึงสมรรถนะ ระดับที่ ๓ รวมสมรรถนะ ๙ รายการ

พฤติกรรมที่ต้องประเมินทั้งหมด = ๙ รายการ

แสดงพฤติกรรม = ๗ รายการ

ไม่แสดงพฤติกรรม = ๒ รายการ

คิดคะแนนของสมรรถนะการบริการที่ดี $(๗ \times ๑๐๐) / ๙ = ๗๗.๗๗ \%$

มาตรวัดเทียบคะแนนการประเมินพฤติกรรม



๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน
น้อยกว่า ร้อยละ ๖๐	ร้อยละ ๖๐-๗๐	ร้อยละ ๗๑-๘๐	ร้อยละ ๘๑-๙๐	ร้อยละ ๙๑-๑๐๐

๔. สัดส่วนสมรรถนะหลักและสมรรถนะเพิ่มเติมเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ คือ ร้อยละ ๗๕ : ๒๕ (ยกเว้นข้าราชการประเภทวิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ)

๔.๑ กำหนดค่าน้ำหนักสมรรถนะหลัก ๕ ตัว โดยกำหนดให้แต่ละตัวมีน้ำหนักร้อยละ ๑๕

๔.๒ กำหนดค่าน้ำหนักสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (เพิ่มเติม) จำนวน ๓ สมรรถนะ โดยกำหนดให้แต่ละตัวมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

- ตัวที่ ๑ ร้อยละ ๑๐
- ตัวที่ ๒ ร้อยละ ๑๐
- ตัวที่ ๓ ร้อยละ ๕

๕. นำคะแนนสมรรถนะที่ได้มากรอกในแบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะดังตัวอย่างตามเอกสารหมายเลข ๕.๓ สำหรับข้าราชการประเภทวิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ ใช้ตามเอกสารหมายเลข ๕.๔

ตัวอย่าง : ตำแหน่งนายแพทย์ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับค่าตอบแทนอยู่ที่ระดับ ๓

เอกสารหมายเลข ๕.๓

แบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ

รอบการประเมิน รอบที่ ๑ ☐ ๑ เมษายน..... รอบที่ ๒ ☐ ๑ ตุลาคม.....

ชื่อผู้รับการประเมิน (นาย/นาง/นางสาว).....

ลงนาม.....

ชื่อผู้บังคับบัญชาชั้นต้น/ผู้ประเมิน(นาย/นาง/นางสาว).....

ลงนาม.....

สมรรถนะ	ระดับที่ คาดหวัง	คะแนน (ก)	น้ำหนัก (ข)	คะแนนรวม (ค) (ค = ก x ข)	บันทึกการประเมินโดยผู้ประเมิน (ถ้ามี) และกรณีค้นพบข้อบกพร่องให้บันทึกลงในเอกสารแนบ	แนวทางการประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติราชการ
สมรรถนะหลัก						☐ ได้นักคะแนนจากแบบประเมินสมรรถนะอื่นๆ มาสรุปไว้ในแบบประเมินนี้ ระบุที่มา..... ☐ ใช้แบบประเมินในการประเมินสมรรถนะโดยที่มาตรฐานวัดสมรรถนะซึ่งส่วนราชการเห็นว่ามีความเหมาะสม (จะรายละเอียดมาตรฐานวัดสำหรับแต่ละระดับคะแนน) หมายเหตุ ในช่องน้ำหนัก (ข) หากส่วนราชการประสงค์ประเมินสมรรถนะแต่ละตัวโดยถ่วงน้ำหนัก ก็ให้ระบุน้ำหนักของสมรรถนะแต่ละตัว แต่ส่วนราชการสามารถเลือกที่จะไม่กำหนดให้มีการถ่วงน้ำหนักสมรรถนะก็ได้
๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	๓	๕	๑๕	๐.๗๕		
๒. บริการที่ดี	๓	๓	๑๕	๐.๔๕		
๓. การสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	๓	๔	๑๕	๐.๖๐		
๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	๓	๕	๑๕	๐.๗๕		
๕. การทำงานเป็นทีม	๓	๔	๑๕	๐.๖๐		
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
๖. การมองภาพองค์รวม	๓	๕	๑๐	๐.๕๐		
๗. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	๓	๕	๑๐	๐.๕๐		
๘. การดำเนินการเชิงรุก	๓	๕	๕	๐.๒๕		
รวม				(ข) = ๑๐๐%	(ค) = ๕.๔	
แปลงคะแนนรวมข้างต้นเป็นคะแนนการประเมินสมรรถนะมีฐานคะแนนเต็มเป็น ๑๐๐ คะแนน (โดยนำ ๒๐ มาคูณ)					๘๘.๐๐	

๖. นำคะแนนสมรรถนะที่ได้มารอกในแบบสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (เอกสารหมายเลข ๕.๑)
 ส่วนที่ ๒ การสรุปผลการประเมิน

องค์ประกอบการประเมิน	คะแนน (ก)	น้ำหนัก (ข)	รวมคะแนน(ก)x(ข)
องค์ประกอบที่ ๑ : ผลสัมฤทธิ์ของงาน		๗๐%	
องค์ประกอบที่ ๒ : พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)	๘๘	๓๐%	๒๖.๔๐
องค์ประกอบอื่น (ถ้ามี)		๑๐๐%	
รวม			

ตัวอย่างการกำหนดช่วงคะแนนระดับการประเมิน (แบบอิงกลุ่ม)
สำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดสำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ราชการบริหารส่วนกลางและราชการ
บริหารส่วนกลางที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค)

การกำหนดช่วงคะแนนตามค่าสถิติ

๑. สูตรการคำนวณ

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

จำนวนช่วงชั้นที่ต้องการ

ตัวอย่างที่ ๑ กรณีหน่วยงานขนาดใหญ่ (มีข้าราชการตั้งแต่ ๙๐ - ๒๐๐ คนขึ้นไป)

กอง ก. มีข้าราชการทั้งหมดจำนวน ๑๗๗ คน มีข้าราชการที่ได้คะแนนผลการประเมินสูงสุด = ๙๗.๓๘ คะแนน และข้าราชการที่ได้คะแนนการประเมินต่ำสุด = ๖๗.๘๐ คะแนน ดังนั้น สามารถคำนวณหาช่วงคะแนนในแต่ละระดับได้ ดังนี้

$$\frac{๙๗.๓๘ - ๖๗.๘๐}{๔} = ๗.๓๙ \text{ ปัดเป็น } ๗ \text{ (ทศนิยมต่ำกว่า ๐.๕ ให้ปัดลง)}$$

๔

กำหนดช่วงชั้นที่ต้องการเป็น ๔ เนื่องจากคะแนนต่ำสุดของหน่วยงานเท่ากับ ๖๗.๘๐ ซึ่งเป็นคะแนนที่สูงกว่าคะแนนขั้นต่ำในระดับพอใช้ตามที่ ก.พ.กำหนดจะต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ ดังนั้น ช่วงชั้นที่ต้องการจึงมี ๔ ช่วงชั้น ได้แก่ ดีเด่น ดีมาก ดี และพอใช้ แต่หากคะแนนต่ำสุดของหน่วยงานต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ จะต้องเป็น ๕ ช่วงชั้น คือเพิ่มช่วงต้องปรับปรุง

ช่วงคะแนนระดับการประเมินที่ได้

ระดับผลการประเมิน	ช่วงคะแนน
ดีเด่น	๙๓.๐๐ – ๑๐๐*
ดีมาก	๘๕.๐๐ – ๙๒.๙๙
ดี	๗๗.๐๐ – ๘๔.๙๙
พอใช้	๖๐.๐๐ – ๗๖.๙๙
ต้องปรับปรุง	ต่ำกว่า ๖๐

* จำนวนข้าราชการที่ได้รับผลการประเมินในระดับดีเด่นต้องอยู่ภายใต้โควตาร้อยละ ๓๕ ของข้าราชการที่ครอง ณ วันที่ ๑ มีนาคม และวันที่ ๑ กันยายน

ตัวอย่างที่ ๒ กรณีหน่วยงานขนาดกลาง (มีข้าราชการตั้งแต่ ๓๐ - ๘๙ คน)

กอง ข. มีข้าราชการทั้งหมดจำนวน ๓๐ คน มีข้าราชการที่ได้คะแนนผลการประเมินสูงสุด = ๙๘.๘๐ คะแนน และข้าราชการที่ได้คะแนนการประเมินต่ำสุด = ๘๑ คะแนน ดังนั้น สามารถคำนวณหาช่วงคะแนนในแต่ละระดับได้ ดังนี้

$$\frac{๙๘.๘๐ - ๘๑}{๔} = ๔.๕๕ \text{ ปัดเป็น } ๔ \text{ (ทศนิยมต่ำกว่า ๐.๕ ให้ปัดลง)}$$

ช่วงคะแนนระดับการประเมินที่ได้

ระดับผลการประเมิน	ช่วงคะแนน
ดีเด่น	๙๖.๐๐ – ๑๐๐*
ดีมาก	๙๑.๐๐ – ๙๕.๙๙
ดี	๘๖.๐๐ – ๙๐.๙๙
พอใช้	๖๐.๐๐ – ๘๕.๙๙
ต้องปรับปรุง	ต่ำกว่า ๖๐

* จำนวนข้าราชการที่ได้รับผลการประเมินในระดับดีเด่นต้องอยู่ภายใต้โควตาร้อยละ ๓๕ ของข้าราชการที่ครอง ณ วันที่ ๑ มีนาคม และวันที่ ๑ กันยายน

ตัวอย่างที่ ๓ กรณีหน่วยงานขนาดเล็ก (มีข้าราชการตั้งแต่ ๑ - ๒๙ คน)

๓.๑ กอง ค. มีข้าราชการทั้งหมดจำนวน ๑๕ คน มีข้าราชการที่ได้คะแนนผลการประเมินสูงสุด = ๙๕.๔๖ คะแนน และข้าราชการที่ได้คะแนนการประเมินต่ำสุด = ๙๑.๕๓ คะแนน ดังนั้น สามารถคำนวณหาช่วงคะแนนในแต่ละระดับได้ ดังนี้

$$\frac{๙๕.๔๖ - ๙๑.๕๓}{๔} = ๐.๙๘ \quad \text{ปัดเป็น } ๑ \text{ (ทศนิยมสูงกว่า ๐.๕ ให้ปัดขึ้น)}$$

ช่วงคะแนนระดับการประเมินที่ได้

ระดับผลการประเมิน	ช่วงคะแนน
ดีเด่น	๙๕.๐๐ - ๑๐๐ *
ดีมาก	๙๓.๐๐ - ๙๔.๙๙
ดี	๙๑.๐๐ - ๙๒.๙๙
พอใช้	๖๐.๐๐ - ๙๐.๙๙
ต้องปรับปรุง	ต่ำกว่า ๖๐

กรณีผลคะแนนการประเมินมีความแตกต่างกัน้อยใช้วิธีขยายฐานบนและล่าง

* จำนวนข้าราชการที่ได้รับผลการประเมินในระดับดีเด่นต้องอยู่ภายใต้โควตาร้อยละ ๓๕ ของข้าราชการที่ครอง ณ วันที่ ๑ มีนาคม และวันที่ ๑ กันยายน

๓.๒ กอง ง. มีข้าราชการทั้งหมดจำนวน ๓ คน มีข้าราชการที่ได้คะแนนผลการประเมินสูงสุด = ๘๙.๓๐ คะแนน และข้าราชการที่ได้คะแนนการประเมินต่ำสุด = ๘๕.๓๐ คะแนน ดังนั้น สามารถคำนวณหาช่วงคะแนนในแต่ละระดับได้ ดังนี้

$$\frac{๘๙.๓๐ - ๘๕.๓๐}{๔} = ๑$$

ช่วงคะแนนระดับการประเมินที่ได้

ระดับผลการประเมิน	ช่วงคะแนน
ดีเด่น	๘๙.๐๐ - ๑๐๐ *
ดีมาก	๘๗.๐๐ - ๘๘.๙๙
ดี	๘๕.๐๐ - ๘๖.๙๙
พอใช้	๖๐.๐๐ - ๘๔.๙๙
ต้องปรับปรุง	ต่ำกว่า ๖๐

กรณีผลคะแนนการประเมินมีความแตกต่างกัน้อยใช้วิธีขยายฐานบนและล่าง

* จำนวนข้าราชการที่ได้รับผลการประเมินในระดับดีเด่นต้องอยู่ภายใต้โควตาร้อยละ ๓๕ ของข้าราชการที่ครอง ณ วันที่ ๑ มีนาคม และวันที่ ๑ กันยายน

หมายเหตุ ข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์เป็นข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติราชการจริงของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง