



# คู่มือการประเมิน สมรรถนะหลักของข้าราชการกรมที่ดิน

เอกสารแนบท้ายประกาศกรมที่ดิน

เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการข้าราชการพลเรือนสามัญในกรมที่ดิน

## คำนำ

การประเมิน พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ หรือสมรรถนะเป็นองค์ประกอบ สำคัญหนึ่งของ ระบบ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาแต่งตั้ง การเลื่อนเงินเดือน และพัฒนาบุคลากร ภายใต้ระบบการบริหารบุคลากรบนพื้นฐานของความสามารถเชิงสมรรถนะ (COMPETENCY - BASED HUMAN RESOURCES MANAGEMENT) เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะเฉพาะที่หน่วยงานพึงประสงค์ ทั้ง ในระยะสั้นและระยะยาว อันจะเอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในที่สุด

กรมที่ดิน ได้กำหนดพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะหลัก เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้จัดทำเอกสารคู่มือการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะหลักขึ้น เพื่อให้หน่วยงานในสังกัด ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ รวมทั้งให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้เกี่ยวข้อง ได้รับทราบ และได้มีความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการดังกล่าวชัดเจนขึ้น

ดังนั้น การประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ ผู้บังคับบัญชา จะต้องพิจารณา ตามหลักความ โปร่งใส ชัดเจนบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงปราศจากอคติใด ๆ โดยอาศัยการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา และบันทึกพฤติกรรมที่สังเกตได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผลการประเมินมีความเที่ยงตรง เป็นธรรม และสร้าง ขวัญกำลังใจที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ในการปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กองการเจ้าหน้าที่

กรมที่ดิน

มีนาคม 2553

## สารบัญ

หน้า

การประเมินสมรรถนะหลักของข้าราชการ .....	1
1. ความเป็นมา .....	1
2. หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ(สมรรถนะ) .....	1
2.1 สมรรถนะที่ใช้ในการประเมิน .....	1
2.2 รายละเอียดพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะหลักของข้าราชการกรมที่ดิน .....	1
(1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation).....	2
(2) บริการที่ดี (Service Mind) .....	5
(3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) .....	8
(4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) .....	11
(5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork).....	14
2.3 ระดับความคาดหวังสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมที่ดิน .....	17
2.4 มาตรฐานและวิธีการในการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ).....	17
(1) การกำหนดมาตรฐานสมรรถนะที่จะใช้ในการประเมิน .....	17
(2) วิธีการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) .....	18
2.5 ตัวอย่างวิธีการประเมินสมรรถนะ .....	25

### ตาราง

ระดับความคาดหวังของสมรรถนะหลัก .....	17
สรุปจำนวนพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะหลักในแต่ละระดับ .....	24
สรุปจำนวนพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะหลักที่ต้องมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ในแต่ละระดับ .....	24
เกณฑ์การให้คะแนนสมรรถนะ .....	24
แบบประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ .....	25
แบบบันทึกเพิ่มเติมประกอบแบบสรุปการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ .....	29

## การประเมินสมรรถนะหลักของข้าราชการ

### 1. ความเป็นมา

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ. 2551 ได้วางหลักการปฏิบัติราชการว่าต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า โดยมาตรา 76 กำหนดให้ผู้บังคับบัญชา มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาแต่งตั้งการเลื่อนเงินเดือน รวมถึงนำผลการประเมินดังกล่าวไปใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนา และเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

สำนักงาน ก.พ. ได้แจ้งเวียนหนังสือที่ นร 1008/ว 27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552 เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญเพื่อประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะหลักของข้าราชการและนำไปใช้ประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติราชการสืบไปประมาณพ.ศ. 2553 สำหรับการประเมินความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะเฉพาะทางที่ปฏิบัติให้นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้อุบลการสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กรโดยสำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ ซึ่งบรรยายคุณลักษณะพฤติกรรมในการปฏิบัติงานระดับที่คาดหวัง และกำหนดมาตรฐานระดับสมรรถนะในแต่ละระดับตำแหน่ง

กรมที่ดิน ได้จัดทำพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะหลักข้าราชการกรมที่ดิน โดยการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง เจ้าหน้าที่ในสายงานต่าง ๆ รวมทั้งการจัดทำ Focus Group เพื่อให้ได้พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะหลัก ตรงตามความมุ่งหวังของหน่วยงานที่ต้องการให้ข้าราชการ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดี อันจะนำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมาย นโยบาย แผนกลยุทธ์ ที่กำหนดไว้ ซึ่ง อ.ก.พ. กรมที่ดิน ได้มีมติเห็นชอบ และรายงาน อ.ก.พ. กระทรวงมหาดไทย และ ก.พ. ทราบแล้ว

### 2. หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)

#### 2.1 สมรรถนะที่ใช้ในการประเมิน

การประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะของข้าราชการกรมที่ดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ให้ประเมินจากสมรรถนะหลักที่ ก.พ. กำหนด 5 สมรรถนะ คือ

- ( 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
- ( 2) บริการที่ดี (Service Mind)
- ( 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
- ( 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)
- ( 5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

#### 2.2 รายละเอียดพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะหลักของข้าราชการกรมที่ดิน

คำอธิบายรายละเอียดมาตรฐานระดับสมรรถนะหลักตามที่ ก.พ. กำหนด และคำบรรยายคุณลักษณะพฤติกรรมในการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะหลักในแต่ละระดับตรงตามความมุ่งหวังของกรมที่ดินคือ

**(1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)**

**คำจำกัดความ :** ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้ อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยาก และท้าทาย ชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อนเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามกำหนดเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ภาครัฐ และประชาชน

ระดับสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	
ระดับที่ 0:	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1:	แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี
1	• มีการจัดลำดับงานอย่างเหมาะสม ตามลำดับการติดต่อใช้บริการ หรือความสำคัญ หรือ ความเร่งด่วนของงานทั้งนี้อาจปรึกษาผู้บังคับบัญชาตามความจำเป็น
2	• ปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง ตามหลักวิชาการ ระเบียบ หรือ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3	• กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
4	• ใฝ่รู้ และรอบรู้งานในหน้าที่
5	• ทุ่มเท มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน
6	• มีความละเอียดรอบคอบ ใหว่พริบ และปฏิภาณในการทำงานให้มีคุณภาพ
7	• แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น
8	• แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุง พัฒนา เมื่อเห็นความสูญเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
9	• สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเบื้องต้น เพื่อให้งานคล่องไปได้
10	• ใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า
11	• ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด ภายในกำหนดเวลา

<b>ระดับที่ 2:</b>	<b>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้</b>
1	• กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี
2	• สามารถเลือกสรร และกำกับดูแลการใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม และคุ้มค่า
3	• ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน
4	• สามารถตรวจสอบ และสอบทานกระบวนการปฏิบัติงานได้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง
5	• สามารถประเมินผล และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในเชิงป้องกัน เพื่อให้งานลุล่วงไปได้
6	• แสดงความมุ่งมั่นในการทำงาน และมีความคิดริเริ่ม
7	• เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง รวมทั้งเร่งรัด หรือกำกับดูแล เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
8	• ทำงานได้ตามเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
<b>ระดับที่ 3:</b>	<b>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</b>
1	• ริเริ่ม เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา หรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2	• ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ได้ผลดี รวดเร็ว มีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ
3	• เสนอแนวคิดในเรื่องกรอบนโยบาย หรือวิธีการทำงาน หรือระบบงานเชิงรุก เพื่อสนับสนุนพันธกิจ นโยบาย และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ
4	• วางแผนงานเพื่อให้ภารกิจที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ และตอบสนองยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ
5	• โน้มน้ำวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมวิเคราะห์และปรับปรุงงานได้
6	• ทบทวน และประเมินผลงาน โครงการ หรือระบบงานที่รับผิดชอบเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุง
7	• ระบุ และจำแนกสาเหตุของปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
8	• สามารถให้คำปรึกษาแนะนำตามหลักวิชาการในเชิงบูรณาการ

ระดับที่ 4:	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
1	• กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด
2	• สามารถที่จะวางแผน และกำกับดูแลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับพันธกิจ และยุทธศาสตร์
3	• สร้างสรรค์ และพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน รวมถึงโครงสร้างหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน
4	• สามารถวินิจฉัย สั่งการหรือเสนอนโยบาย/แนวทางการพัฒนาเพื่อสร้างผลงานที่แตกต่างได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ชัดเจนและทันเวลาสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และความท้าทายที่เกิดขึ้น
5	• ตัดสินใจในการเลือกแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างเห็นได้ชัดในระยะยาว เช่น การแบ่งงาน การปรับโครงสร้างภายใน
6	• สามารถระดม ประสานให้เกิดความร่วมมือในการปรับปรุง และพัฒนางานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก
7	• ปฏิบัติงานที่ยุ่ยากซับซ้อนให้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับที่ 5:	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ
1	• รอบรู้ความเปลี่ยนแปลง และการเคลื่อนไหวของแนวทางการพัฒนาในวิทยาการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแบบอย่างการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) และปัจจัยความเสี่ยง
2	• สามารถมองการณ์ไกล เห็นถึงการเปลี่ยนแปลง ความท้าทาย และปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อนำเสนอ หรือกำหนดทิศทาง แนวนโยบาย หรือกรอบการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนให้บรรลุพันธกิจของส่วนราชการ
3	• สามารถรับรู้ วิเคราะห์ รวมถึงทวนสอบความถูกต้อง น่าเชื่อถือของข้อมูล และนำมาประเมินความเสี่ยง รวมทั้งผลได้ ผลเสียในการดำเนินงาน เพื่อตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม
4	• สามารถประมวลปัญหา และความท้าทายที่มีความซับซ้อน หรือมีการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลายตลอดจนแจ่มแจ้ง หรือระบุข้อจำกัด รวมทั้งทางออกให้กับหน่วยงานต่างๆ หรือส่วนราชการเพื่อประโยชน์ของประเทศ
5	• ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐ และประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด
6	• สามารถกำหนดนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศชาติ และประชาชน
7	• บริหารจัดการ และทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้
8	• เป็นที่ปรึกษาให้แก่องค์กร อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชน

## (2) บริการที่ดี (Service Mind)

**คำจำกัดความ :** ความตั้งใจ และความพยายามของข้าราชการในการให้บริการที่ถูกต้อง และเป็นธรรมอย่างเต็มที่ต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้วยบริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

ระดับสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	
ระดับที่ 0:	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1:	สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ
1	• ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งยิ้มแย้ม ทักทาย ด้วยอัธยาศัยที่ดี
2	• ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
3	• สามารถอธิบายข้อมูลด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ
4	• ให้บริการด้วยความละเอียดรอบคอบ ในระยะเวลาที่เหมาะสม
5	• ให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ
6	• ให้บริการแบบไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ตอบแทน
7	• เสนอให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ โดยไม่ต้องมีการร้องขอ แม้ไม่ใช้งานในหน้าที่ ความรับผิดชอบโดยตรง
8	• พร้อมที่จะแนะนำ หรือรับเป็นธุระส่งต่อให้กับผู้รู้ หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินการ เรื่องนั้น ๆ ต่อไป หากงานนั้นเกินความสามารถ หรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่
9	• ยินดีที่จะรับงานที่อาจมีความยุ่งยาก หรือไม่เคยทำมาก่อน แต่มีศักยภาพเพียงพอ โดยไม่ผลักรถให้ผู้อื่นทำแทน
10	• ทุ่มเทพบริการให้ได้มาตรฐานอย่างเต็มที่ รวมทั้งอุทิศเวลาในการบริการให้สำเร็จลุล่วง ในกรณีที่ปฏิบัติงานเร่งด่วน
11	• ประสานงานภายใน และภายนอกหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่อง รวดเร็ว ถูกต้อง
12	• สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในทุกสถานการณ์
13	• แฉ่งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่



<b>ระดับที่ 2:</b>	<b>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ</b>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล ข้อขัดข้อง รวมทั้งข้อร้องเรียน และแบบอย่างการปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุง</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถชี้แจงเหตุผล ข้อจำกัด หรือข้อกฎหมาย ที่อาจมีผลกระทบต่อการใช้บริการให้ผู้รับบริการยอมรับและพอใจ</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• รวบรวม และประมวลผลข้อมูล เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงในเรื่องที่อาจอยู่เกินความรับผิดชอบโดยตรง ให้กับผู้รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการต่อไป</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหา หรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่เพิกเฉยในการแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวก หรือบริการผู้รับบริการด้วยตนเอง ในกรณีที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ หรือเร่งด่วน</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความกล้าในการตัดสินใจด้วยความมั่นใจ อย่างเหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ติดตามและเร่งรัดงานให้การบริการมีความเสมอภาค เป็นธรรม และทันตามกำหนดเวลา</li> </ul>
<b>ระดับที่ 3:</b>	<b>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก</b>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถคิดค้น และกำหนดแนวทางการติดต่อขอรับบริการที่สะดวก และรวดเร็วให้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ได้รับทราบอย่างทั่วถึง ทันเวลา ผ่านสื่อต่างๆ อย่างเหมาะสม</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ริเริ่มแนวทางในการปฏิบัติงาน และกำหนดแนวทางเป็นคู่มือการทำงาน เพื่อให้งานบริการสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถสร้างความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้บริการ และผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิค และวิธีการที่เหมาะสม</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประชาสัมพันธ์ หรือให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ในเชิงรุกแก่ผู้รับบริการ</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้ความแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ</li> </ul>

<b>ระดับที่ 4:</b>	<b>แสดงสมรรถนะระดับชี้ และเข้าใจ และให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริง ของผู้รับบริการ</b>
1	• รอบรู้ และเข้าใจรายละเอียด นโยบาย ข้อกฎหมาย กระบวนการของงาน และเทคโนโลยี ในงานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อสั่งการ กำกับดูแลงานบริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม
2	• เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจ ด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ ตรงตามความต้องการ ที่แท้จริงของผู้รับบริการ
3	• คิดค้น ริเริ่มวิธีการ กำหนดแนวทางและเทคนิคการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
4	• วางแนวทาง หรือขั้นตอนที่ง่ายต่อการปฏิบัติ โดยยังคงคุณภาพ และความถูกต้องของงานบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5	• ผลักดัน หรือสนับสนุนให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อให้ สามารถบริการได้ตามระดับมาตรฐานคุณภาพ
6	• กำหนดแนวทางการรับฟัง และนำเสนอความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ผู้บริการ และ ผู้รับบริการ
7	• รับฟังความเห็นจากทุกช่องทาง รวมทั้งให้บริการหน่วยงานภายใน และภายนอกอย่างเต็มที่ ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
8	• กำหนดแนวทางในการปรับปรุงปรับเปลี่ยนเทคนิคการให้บริการให้ทันต่อสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
9	• กำกับ ดูแล หรือชี้ขาด แนวทางการให้บริการ โดยยึดหลักความถูกต้องเป็นสำคัญ แม้ว่าอาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน รวมทั้งสามารถ ชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการเข้าใจได้
10	• ทบทวนประเมินผลการให้บริการและการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ
11	• ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็น หรือ ความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
<b>ระดับที่ 5:</b>	<b>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ</b>
1	• ริเริ่มนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กลยุทธ์ด้านการบริการเพื่อสนับสนุนภารกิจ
2	• ริเริ่มนโยบายสำหรับการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกช่องทาง เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ
3	• ริเริ่มรูปแบบการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจ และตรงตามความต้องการที่แท้จริง สนับสนุน วัสดุทัศนของส่วนราชการได้
4	• คิดค้นวิธีการ และเทคนิคการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด
5	• ส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบในการพัฒนาการให้บริการ
6	• สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับ ความจำเป็น ปัญหาโอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ
7	• เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ
8	• คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธี หรือขั้นตอน การให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ

### (3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)

**คำจำกัดความ :** ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและประชาชน

ระดับสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	
ระดับที่ 0 :	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :	แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง
1	• ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน
2	• ใส่ใจศึกษาหาความรู้ หรือเข้าอบรมเกี่ยวกับความรู้เทคโนโลยี ข่าวสารในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง
3	• พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น
4	• ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ
5	• พยายามปรับ ประยุกต์ใช้ความรู้ แนวทางการทำงาน หรือเทคนิคที่ต่างไปจากเดิมตามนโยบายของหน่วยงาน หรือทดลองวิธีการทำงานใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งานดีขึ้น
6	• สามารถอธิบายลักษณะงานในหน้าที่ ขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี
7	• สามารถหาข้อมูลเพื่อสรุปข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ และเสนอทางเลือกแนวทาง ในการปฏิบัติงานได้
8	• สามารถถ่ายทอดความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ให้ภายในหน่วยงานเข้าใจได้

<p>ระดับที่ 2 :</p>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน</p>
<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• รอบรู้ในวิชาการ เทคโนโลยี นวัตกรรม หรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่ เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน</li> <li>• รับผิดชอบต่อแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตน อย่างต่อเนื่อง</li> <li>• รวบรวมข้อมูลความรู้ที่ได้เก็บเกี่ยวมาไว้เป็นองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ</li> <li>• นำเสนอ และแสดงความคิดเห็นที่เป็นองค์ความรู้ได้อย่างหลากหลาย</li> <li>• เลือกใช้เทคนิคการทำงาน หรือเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับงาน</li> <li>• สามารถนำความรู้ และประสบการณ์มาใช้แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน</li> <li>• สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสม</li> <li>• สามารถถ่ายทอดความรู้ระดับกลางที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ให้บุคคลทั่วไปเข้าใจได้</li> <li>• แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</li> </ul>
<p>ระดับที่ 3:</p>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิชาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ</p>
<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถนำวิชาการ ความรู้ นวัตกรรม หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ และพัฒนา ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้</li> <li>• สามารถวิเคราะห์ และกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อจัดทำเป็นคู่มือ โดยใช้หลัก วิชาการที่เหมาะสม</li> <li>• สามารถชี้แจงข้อดี ข้อเสีย และข้อจำกัดของเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะนำไปปฏิบัติงาน</li> <li>• สามารถชี้แนะแนวทางที่หลากหลายในเชิงบูรณาการในการแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงงาน ที่ถูกต้องและเหมาะสม</li> <li>• สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้</li> <li>• สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และตัดสินใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง โดยเกิด ประโยชน์ หรือผลสัมฤทธิ์ในเชิงบูรณาการ</li> <li>• สามารถถ่ายทอดความรู้ในขั้นสูง ของสายงานที่รับผิดชอบให้กับบุคคลทั่วไปเข้าใจได้</li> <li>• สามารถให้ความเห็นทั้งในเชิงกว้าง และลึก ในกรณีมีข้อขัดแย้งทางวิชาการ</li> <li>• สามารถแลกเปลี่ยนแบ่งปัน เรียนรู้องค์ความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน</li> </ul>

ระดับที่ 4 :	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง
1	• มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ รวมทั้งสามารถบูรณาการนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง และเกิดผลสัมฤทธิ์
2	• มีมุมมองที่กว้างไกล สามารถวิจัย หรือคิดค้นนวัตกรรมในงานอาชีพตามภารกิจ
3	• นำเสนอแนวนโยบายในการพัฒนาระบบงาน นวัตกรรม หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานปัจจุบันและอนาคต
4	• สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต
5	• สามารถนำความรู้ และเทคโนโลยีไปใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรให้คุ้มค่า
6	• ถ่ายทอดความรู้ และเทคโนโลยีในเชิงบูรณาการให้แก่บุคลากร ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
7	• สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ประชุม อบรมหรือสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆแก่บุคลากรในองค์กร
ระดับที่ 5:	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการ ที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ
1	• มีความรู้เกี่ยวกับงานในอาชีพ และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล
2	• นำเสนอยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบงาน นวัตกรรม หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในอนาคต
3	• สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร รวมทั้งกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา
4	• สร้างระบบการจัดการความรู้ขององค์กรให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
5	• บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง
6	• ให้คำปรึกษา และชี้แนะแนวทางในการแปลงยุทธศาสตร์ และนโยบายมาสู่ภาคปฏิบัติ ที่เป็นรูปธรรมตามหลักวิชาการ

**(4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)**

**คำจำกัดความ :** การดำรงตน และประพฤติ ปฏิบัติอย่างถูกต้อง เหมาะสม ทั้งตาม กฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ เพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็น ข้าราชการ พิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ และประชาชนอย่างเป็นธรรม เพื่อให้เกิดศรัทธา และเป็น ที่พึ่งแก่ประชาชน

ระดับสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	
ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	
ระดับที่ 1:	มีความสุจริต
1	• ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามหลักวิชาการ ระเบียบ กฎหมาย และวินัยข้าราชการ
2	• แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต
3	• ปฏิบัติตนตามจรรยาข้าราชการที่ตนอย่างเหมาะสม
4	• ไม่มุ่งหวังและแสวงหาผลประโยชน์อันมิควรได้จากการปฏิบัติงาน
5	• ไม่ให้คำแนะนำใดๆเกี่ยวกับการดำเนินการอันเป็นการหลบเลี่ยงกฎหมาย
6	• ใช้ทรัพยากรของทางราชการอย่างประหยัดและคุ้มค่า
7	• ไม่เปิดเผยความลับของทางราชการ และปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล อันไม่ควรเปิดเผยที่อยู่ใน ความลับของหน่วยงาน
8	• ปฏิบัติตนและปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผล ด้วยความ پاکเพียร โปร่งใสและเป็นธรรม
9	• กล้ายอมรับผิดและแสดงความรับผิดชอบงานในหน้าที่
10	• มีความขยัน อดทน และอดกลั้น ในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง
11	• ปฏิบัติ หรือให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในกิจการงานใด ๆ โดยปราศจากอคติ
12	• ไม่เลือกงาน และสถานที่ทำงาน โดยเล็งเห็นผลประโยชน์ส่วนตน หรือโอกาสในการ แสวงหาผลประโยชน์
13	• ปฏิบัติหน้าที่ราชการตามลำดับขั้นตอนที่ได้มีการวางระเบียบแนวทางปฏิบัติไว้

<b>ระดับที่ 2 :</b>	<b>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีทักษะเชื่อถือได้</b>
1	• รักษาคำพูด มีทักษะ และเชื่อถือได้
2	• แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ
3	• กล้าตัดสินใจ และสั่งการด้วยความถูกต้อง ความเหมาะสม พร้อมแสดงความรับผิดชอบในข้อสั่งการของตน
4	• ไม่ชี้นำ ใช้อำนาจ หรือสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ดำเนินการสิ่งใดเพื่อแสวงหาผลประโยชน์หรือดำเนินการในสิ่งขัดต่อจริยธรรมและจรรยาข้าราชการ
5	• ประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดีและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
6	• ดูแล เอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งด้านการปฏิบัติงานและขวัญกำลังใจ
7	• ไม่นำผลงานของผู้อื่น มาเป็นผลงานของตน
8	• ให้เกียรติ และบอกกล่าวผู้ที่เป็นเจ้าของผลงาน ในกรณีที่ต้องนำผลงานนั้นมาอ้างอิงในการทำงานของตน
9	• ควบคุม กำกับ ดูแลผู้ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตน ไม่ให้กระทำการ หรือมีพฤติกรรมในทางมิชอบ
10	• ใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ ด้วยความสุจริต ตรงตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย เพื่อประโยชน์ของทางราชการ และประชาชนเป็นสำคัญ
11	• เสนอความเห็นประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ในกรณีที่เกิดข้อขัดแย้งในประเด็นที่ระเบียบ หรือข้อกำหนดไม่กำหนดไว้อย่างชัดเจน
12	• แนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ และสะดวก แก่ประชาชนอย่างถูกต้อง
<b>ระดับที่ 3 :</b>	<b>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ</b>
1	• ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ก้ำกึ่ง และรับผิดชอบ
2	• เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ
3	• ทุ่มเทและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานราชการ
4	• กล้าตัดสินใจและสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรแม้ว่าจะขัดกับผลประโยชน์ที่มิชอบ โดยยึดมั่นในความถูกต้องตามหลักวิชาการ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งรับผิดชอบในข้อสั่งการของตน และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น
5	• กล้าตัดสินใจชี้ขาดในข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในประเด็นที่ระเบียบหรือข้อกำหนดไม่กำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยยึดหลักความเป็นธรรม และประโยชน์ของราชการ
6	• ตัดสินใจชี้ขาด "การใช้ดุลยพินิจของผู้ใต้บังคับบัญชา" โดยสุจริต เพื่อประโยชน์ของราชการและประชาชนเป็นสำคัญ

<b>ระดับที่ 4 :</b>	<b>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยื่นหยัดเพื่อความถูกต้อง</b>
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• ยื่นหยัดเพื่อความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการแม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• กล้าตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• กล้าเสนอแนะ และยื่นหยัดในความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้บังคับบัญชา หรือกระแสสังคม หรือการชี้นำจากสื่อมวลชนอย่างมีเหตุผล โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของราชการ และราษฎรเป็นสำคัญ</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• กำกับดูแลการใช้งบประมาณ รวมทั้งรักษา และใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัด คุ่มค่าเหมาะสม เพื่อประโยชน์ของราชการ</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>• เปิดกว้าง และยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง ทั้งจากผู้น้อยและผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยปราศจากอคติ</li></ul>
6	<ul style="list-style-type: none"><li>• นำความเห็นที่ต่างมาประมวล และทบทวนอย่างจริงจัง โดยคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนราชการในระยะยาว</li></ul>
<b>ระดับที่ 5 :</b>	<b>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม</b>
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• ยื่นหยัด พิทักษ์ผลประโยชน์ และชื่อเสียงของประเทศชาติ แม้อันสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่ง หน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต และทรัพย์สิน</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• ยกย่อง และส่งเสริมข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง เสียสละ และมีจริยธรรม</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรม</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เต็มกำลังความสามารถ แม้อยู่ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อเกียรติยศ ชื่อเสียง ชีวิตและทรัพย์สิน</li></ul>



(5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

คำจำกัดความ : ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติอาจมีฐานะเป็นสมาชิก หรือหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้าง และรักษาสัมพันธภาพ ตลอดจนสร้างขวัญกำลังใจ ให้กับสมาชิก เพื่อให้งานบรรลุผล ตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	
ระดับที่ 0 :	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :	ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ
1	• เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตน
2	• มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
3	• อาสารับผิดชอบต่องานที่อยู่ในหน้าที่โดยไม่บ่ายเบี่ยง หรือผลัดภาระไปให้ผู้อื่น
4	• ยินดีทำงานในส่วนที่หัวหน้าทีมมอบหมาย หรือที่ตนคิดริเริ่มโดยไม่ต่อรอง แลกกับผลประโยชน์ในการปรับขึ้นเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่ง
5	• ยินดีปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังในส่วนที่ทีมงานเห็นสมควรโดยไม่เกี่ยงระดับความยากง่ายของงาน
6	• ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม
7	• รายงาน หรือบอกกล่าวความคืบหน้า หรือปัญหา หรือข้อขัดข้องในการดำเนินงานของตน ให้ทีมรับทราบโดยเร็ว และเป็นระยะ
8	• มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ และกล้าแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
9	• สนับสนุน ให้ความร่วมมือในการตัดสินใจของทีม
10	• มีความสามัคคี เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน
11	• มีความขยัน อดทน และอดกลั้น เพื่อให้ภารกิจสำเร็จลุล่วง
12	• สามารถควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญปัญหาข้อขัดแย้ง
13	• มีการสื่อสารและสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมทีม
14	• มีน้ำใจ ให้ความเห็นอกเห็นใจ ให้ความช่วยเหลือเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน
15	• ให้ความร่วมมือกับทีมงานในการรับผิดชอบดำเนินงานให้เสร็จสิ้น ตามกำลังความสามารถ โดยไม่เป็นภาระให้กับทีม
16	• ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จภายในเวลาที่เหมาะสมอย่างเต็มความสามารถ

<p><b>ระดับที่ 2 :</b></p>	<p><b>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมทางรวมทั้งการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในทีม</b></p>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เสริมสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกในทีม</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เสริมสร้างให้เกิดความร่วมมือในทีม</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ยินดี ชมเชยและให้กำลังใจแก่ผู้ร่วมทีม</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กระตุ้นให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการเสนอแนะและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• แบ่งงานโดยสอบถามความเห็นของเพื่อนร่วมทีม และคำนึงถึงระดับความรู้ความสามารถ ปริมาณงาน โอกาสในการพัฒนาความชำนาญ หรือขยายขอบเขตความรับผิดชอบให้กับสมาชิกในทีมอย่างเหมาะสม</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้ความช่วยเหลือแนะนำ ชี้แจงทีมงานให้ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องอย่างตรงไปตรงมา</li> </ul>
<p><b>ระดับที่ 3 :</b></p>	<p><b>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม</b></p>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เปิดกว้างรับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในทีมให้ชัดเจน</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• รวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่างมาประมวลเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ตัดสินใจ หรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประสาน และส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้คำแนะนำหรือสอนงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของทีมงานได้เป็นอย่างดีและต่อเนื่อง</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สนับสนุนสมาชิกในทีมที่มีศักยภาพ และความสามารถ ซึ่งเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน ให้มีความก้าวหน้า</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถชี้แจงเหตุผลต่างๆ ในการบริหารทีมงานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีการพูดคุยหารือ หรือติดตามรับฟังความคิดเห็นของทีมงานในเชิงสร้างสรรค์ นอกเหนือจากการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรเพียงอย่างเดียว</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ชี้แจง เปิดเผยข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในทีมต่อผู้บังคับบัญชา อย่างตรงไปตรงมาด้วยความสุจริตใจเพื่อเจตนาในการพัฒนาปรับปรุงเป็นสำคัญ</li> </ul>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้ความเสมอภาคและเป็นธรรมกับสมาชิกในทีมงาน โดยไม่แบ่งพรรคพวก หรือให้อภิสิทธิ์เป็นการเฉพาะกับบุคคลที่ใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาที่เหนือกว่า</li> </ul>
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ยกย่อง ชมเชย และให้กำลังใจทีมงานอย่างจริงใจ</li> </ul>
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ร่วมรับผิดชอบในผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของทีม หรือที่ตนเป็นผู้ชี้แนะหรือมอบหมาย</li> </ul>

<b>ระดับที่ 4:</b>	<b>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุน ช่วยเหลือทีมงาน และระหว่างทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ</b>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดนโยบายที่ชัดเจนมุ่งประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดหลักเกณฑ์ในการให้รางวัลที่ชัดเจน</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการบริหารทีมงานอย่างเป็นประชาธิปไตย เปิดกว้าง ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง โดยไม่ยึดความเห็นตนเองเป็นใหญ่</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>แบ่งงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้การช่วยเหลือ สนับสนุนข้อมูลองค์ความรู้ ทีมงาน และทรัพยากรให้กับทีมงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มกำลัง เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ทีมงานทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว แม้ไม่มีการร้องขอ</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้งานสำเร็จ</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมให้ทีมงานเกิดขวัญกำลังใจในการทำงานให้บรรลุตามภารกิจขององค์กร</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารความขัดแย้งในทีมอย่างเป็นธรรม</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>ตัดสินใจแก้ปัญหาข้อขัดแย้งให้เกิดการยอมรับของทีม</li> </ul>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>เคารพและให้เกียรติ รวมทั้งช่วยเหลือเกื้อกูลกัน โดยไม่แบ่งประเภทตำแหน่ง สายงานและระดับ</li> </ul>
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนผู้ได้บังคับบัญชาให้ก้าวหน้าโดยไม่เลือกปฏิบัติ</li> </ul>
<b>ระดับที่ 5 :</b>	<b>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ</b>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีมุมมองที่กว้างไกล รวมทั้งให้ทิศทางในการทำงานที่ชัดเจน</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>เสนอแนะ หรือกำหนดให้มีแนวทางการบริหารงานบุคคลที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>เสนอแนะ ส่งเสริม สนับสนุน ให้มีระบบ หรือกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำกับ ดูแลและสนับสนุนการทำงานของทีมอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติการกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถบริหารจัดการความขัดแย้งอย่างมีเหตุผลและเป็นธรรม</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีความเมตตาต่อผู้ได้บังคับบัญชาอย่างจริงใจ</li> </ul>

### 2.3 ระดับความคาดหวังสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมที่ดิน

เกณฑ์มาตรฐานระดับสมรรถนะที่คาดหวังข้าราชการกรมที่ดิน ใช้เกณฑ์ตามที่ ก.พ. กำหนด ดังนี้

#### ระดับความคาดหวังของสมรรถนะหลัก

ประเภท ตำแหน่ง	ระดับ ตำแหน่ง	ระดับความคาดหวังของสมรรถนะหลัก				
		การ มุ่งผล สัมฤทธิ์	บริการ ที่ดี	การสั่งสม ความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ	การยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	การ ทำงาน เป็นทีม
บริหาร	ระดับต้น	5	5	5	5	5
	ระดับสูง	5	5	5	5	5
อำนวยการ	ระดับต้น	3	3	3	3	3
	ระดับสูง	4	4	4	4	4
วิชาการ	ปฏิบัติการ	1	1	1	1	1
	ชำนาญการ	2	2	2	2	2
	ชำนาญการพิเศษ	3	3	3	3	3
	เชี่ยวชาญ	4	4	4	4	4
	ทรงคุณวุฒิ	5	5	5	5	5
ทั่วไป	ปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1
	ชำนาญงาน	1	1	1	1	1
	อาวุโส	2	2	2	2	2
	ทักษะพิเศษ	2	2	2	2	2

### 2.4 มาตรฐานและวิธีการในการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)

#### (1) การกำหนดมาตรฐานสมรรถนะที่ใช้ในการประเมิน

การสร้างมาตรฐานสมรรถนะสามารถดำเนินการได้หลายวิธี เช่น มาตรฐานแบบการพิจารณาจุดอ่อนจุดแข็งเชิงพฤติกรรมของผู้รับการประเมิน มาตรฐานแบบการพิจารณาสัดส่วนพฤติกรรมที่แสดงออกต่อพฤติกรรมที่คาดหวัง มาตรฐานแบบการพิจารณาการแสดงออกทางพฤติกรรมที่โดดเด่นถึงขั้นเป็นแบบอย่างที่ดี และมาตรฐานแบบ Bar Scale เป็นต้น การเลือกใช้มาตรฐานสมรรถนะแบบใดขึ้นอยู่กับพิจารณาจากข้อดีข้อด้อยของมาตรฐานแต่ละประเภท ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ได้พัฒนามาตรฐานสมรรถนะเพื่อให้ส่วนราชการสามารถนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสม

กรมที่ดิน เลือกใช้มาตรวัดสมรรถนะ แบบการพิจารณาสัดส่วนพฤติกรรมที่แสดงออกต่อพฤติกรรมที่คาดหวัง เนื่องจาก

- 1) ไม่ซับซ้อน หรือยากจนเกินไป ทั้งในแง่ความเข้าใจและการนำไปใช้จริง
- 2) อำนาจจำแนกที่ดี คือ สามารถแยกกลุ่มข้าราชการที่มีสมรรถนะในด้านที่วัด “สูงกว่า” ออกจากกลุ่มข้าราชการที่มีสมรรถนะ “ต่ำกว่า” ได้ชัดเจน
- 3) ไม่ทำให้ผลการจัดกลุ่มข้าราชการ ตามผลการประเมินสมรรถนะเบ้ (Skewed) หรือผิดแผกไปจากการกระจายแบบปกติ (Normal Distribution) โดยไม่มีเหตุอันควร

การใช้มาตรวัดแบบการพิจารณาสัดส่วนพฤติกรรมที่แสดงออกต่อพฤติกรรมที่คาดหวัง เป็นการประเมินสมรรถนะของผู้รับการประเมิน โดยพิจารณาจากพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้รับการประเมิน ว่าได้แสดงพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะมากน้อยเพียงใด คิดเป็นสัดส่วนมากน้อยอย่างไรเมื่อเทียบกับระดับพฤติกรรมที่คาดหวัง ถ้าผู้รับการประเมินแสดงพฤติกรรมที่คาดหวังมาก ก็จะได้คะแนนประเมินสูงโดยวัดร้อยละของพฤติกรรมที่ทำได้ โดยมาตรวัดสมรรถนะทุกสมรรถนะพิจารณาดังนี้

0 คะแนน	1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีระดับใดระดับหนึ่งไม่ถึงกึ่งหนึ่ง	น้อยกว่าร้อยละ 60	ร้อยละ 60 – 70.99	ร้อยละ 71 – 80.99	ร้อยละ 81 – 90.99	ร้อยละ 91-100

## (2) วิธีการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)

การประเมินสมรรถนะโดยผู้บังคับบัญชา ประเมินสมรรถนะผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

- 1) ผู้ประเมิน ศึกษาระดับสมรรถนะที่คาดหวังตามมาตรฐานที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด และรายละเอียดพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ

## 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์

ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3	ระดับที่ 4	ระดับที่ 5
<p>แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> มีการจัดลำดับงานอย่างเหมาะสม ตามลำดับการคิดต่อใช้บริการ หรือความสำคัญ หรือความเร่งด่วนของงาน ทั้งนี้อาจปรึกษาผู้บังคับบัญชาตามความจำเป็น</li> <li><input type="checkbox"/> ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ ระเบียบหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง</li> <li><input type="checkbox"/> กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย</li> <li><input type="checkbox"/> ใฝ่รู้ และรอบรู้งานในหน้าที่</li> <li><input type="checkbox"/> ทุ่มเท มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน</li> <li><input type="checkbox"/> มีความละเอียดรอบคอบไหวพริบและปฏิภาณในการทำงานให้มีคุณภาพ</li> <li><input type="checkbox"/> แสดงออกว่าต้องการงานให้ได้ดีขึ้น</li> <li><input type="checkbox"/> แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนา เมื่อเห็นความสูญเสีย หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเบื้องต้น เพื่อให้งานคล่องไปได้</li> <li><input type="checkbox"/> ใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม และคุ้มค่า</li> <li><input type="checkbox"/> ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด ภายในกำหนดเวลา</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงาน ตามเป้าหมายที่วางไว้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถเลือกสรรและกำกับ ดูแลการใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า</li> <li><input type="checkbox"/> ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถตรวจสอบและสอบทานกระบวนการปฏิบัติงานได้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถประเมินผล และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในเชิงป้องกันเพื่อให้งานคล่องไปได้</li> <li><input type="checkbox"/> แสดงความมุ่งมั่นในการทำงาน และมีความคิดริเริ่ม</li> <li><input type="checkbox"/> เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง รวมทั้งเร่งรัด หรือกำกับดูแล เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ</li> <li><input type="checkbox"/> ทำงานได้ตามเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ริเริ่มเสนอแนวทางการแก้ไขปัญห หรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> <li><input type="checkbox"/> ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ได้ผลดี รวดเร็ว มีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ</li> <li><input type="checkbox"/> เสนอแนวคิดในเรื่องกรอบนโยบาย หรือวิธีการทำงาน หรือระบบงานเชิงรุก เพื่อสนับสนุนพันธกิจ นโยบาย และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ</li> <li><input type="checkbox"/> วางแผนงาน เพื่อให้ภารกิจที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ และตอบสนองยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ</li> <li><input type="checkbox"/> โน้มน้าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมวิเคราะห์และปรับปรุงงานได้</li> <li><input type="checkbox"/> ทบทวน และประเมินผลงานโครงการหรือระบบงานที่รับผิดชอบ เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงได้</li> <li><input type="checkbox"/> ระบุและจำแนกสาเหตุของปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถให้คำปรึกษาแนะนำตามหลักวิชาการในเชิงบูรณาการ</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถที่จะวางแผนและกำกับดูแลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์</li> <li><input type="checkbox"/> สร้างสรรค์ และพัฒนาระบบขั้นตอนวิธีการทำงาน รวมถึงโครงสร้างหน่วยงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถวินิจฉัยสั่งการ หรือเสนอนโยบาย/แนวทางการพัฒนาเพื่อสร้างผลงานที่แตกต่างได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และทันเวลา สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และความท้าทายที่เกิดขึ้น</li> <li><input type="checkbox"/> ตัดสินใจในการเลือกแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างเห็นได้ชัดในระยะยาว เช่น การแบ่งงาน การปรับโครงสร้างภายใน</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถระบุ ประสาน ให้เกิดความร่วมมือในการปรับปรุงและพัฒนาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก</li> <li><input type="checkbox"/> ปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนให้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4และกล้าตัดสินใจแม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> รอบรู้ความเปลี่ยนแปลง และการเคลื่อนไหวของแนวทางการพัฒนาในวิชาการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแบบอย่างการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) และปัจจัยความเสี่ยง</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถมองการณ์ไกล เห็นถึงการเปลี่ยนทิศทาง และปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือกำหนดทิศทาง แนวโน้มกรอบการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนให้บรรลุพันธกิจของส่วนราชการ</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถรับวิเคราะห์รวมถึงทวนสอบความถูกต้อง นำเชื่อถือของข้อมูล และนำมาประเมิน ความเสี่ยง รวมทั้งผลได้ ผลเสียในการดำเนินงานเพื่อตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถประมวลปัญหาและความท้าทายที่มีความซับซ้อนหรือมีการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่หลากหลาย ตลอดจนแจกแจงหรือระบุข้อจำกัด รวมทั้งทางออกให้กับหน่วยงานต่างๆหรือส่วนราชการเพื่อประโยชน์ของประเทศ</li> <li><input type="checkbox"/> ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและ ประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถกำหนดนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับระเทศชาติและประชาชน</li> <li><input type="checkbox"/> บริหารจัดการและทุ่มเทเวลาตลอดจนทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้</li> <li><input type="checkbox"/> เป็นที่ปรึกษาให้แก่องค์กร อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชน</li> </ul>

สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีพฤติกรรมบ่งชี้ด้านต่าง ๆ รวม 42 รายการ

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	รวม
11	8	8	7	8	42

## 2. บริการที่ดี

ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3	ระดับที่ 4	ระดับที่ 5
<p>สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งยิ้มแย้ม ทักทาย ด้วยอัธยาศัยที่ดี</li> <li><input type="checkbox"/> ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถอธิบายข้อมูลด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ</li> <li><input type="checkbox"/> ให้บริการด้วยความละเอียด รอบคอบ ในระยะเวลาที่เหมาะสม</li> <li><input type="checkbox"/> ให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ</li> <li><input type="checkbox"/> ให้บริการแบบไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ตอบแทน</li> <li><input type="checkbox"/> เสนอให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ โดยไม่ต้องมีการร้องขอแม้ไม่ใช้งาน ในหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง</li> <li><input type="checkbox"/> พร้อมที่จะแนะนำ หรือรับเป็นธุระส่งต่อให้กับผู้รู้ หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินการเรื่องนั้นๆ ต่อไป หากงานนั้นเกินความสามารถหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่</li> <li><input type="checkbox"/> ยินดีที่จะรับงานที่อาจมีความยุ่งยาก หรือไม่เคยทำมาก่อนแต่มีศักยภาพเพียงพอโดยไม่ผลักภาระให้ผู้อื่นทำแทน</li> <li><input type="checkbox"/> ทุ่มเทพบริการให้ได้มาตรฐานอย่างเต็มที่ รวมทั้งอุทิศเวลาในการบริการให้สำเร็จลุล่วงในกรณีที่มีงานเร่งด่วน</li> <li><input type="checkbox"/> ประสานงานภายใน และภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่อง รวดเร็ว ถูกต้อง</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในทุกสถานการณ์</li> <li><input type="checkbox"/> แจ่มใให้ผู้รับบริการทราบความลับหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆที่ให้บริการอยู่</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> สามารถวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลข้อขัดข้อง รวมทั้งข้อร้องเรียน และแบบอย่างการปฏิบัติที่ดี ในการให้บริการ เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุง</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถชี้แจงเหตุผลข้อจำกัด หรือข้อกฎหมายที่อาจมีผลกระทบต่อกรบริการให้ผู้รับบริการยอมรับ และพอใจ</li> <li><input type="checkbox"/> รวบรวม และประมวลข้อมูล เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงในเรื่องที่อาจอยู่เกินความรับผิดชอบโดยตรง ให้กับผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง ดำเนินการต่อไป</li> <li><input type="checkbox"/> รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัวหรือปิดการะ</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่เพิกเฉยในการแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ</li> <li><input type="checkbox"/> ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</li> <li><input type="checkbox"/> ช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวก หรือบริการผู้รับบริการด้วยตนเอง ในกรณีที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ หรือเร่งด่วน</li> <li><input type="checkbox"/> มีความกล้าในการตัดสินใจด้วยความมั่นใจ อย่างเหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์</li> <li><input type="checkbox"/> ติดตามและเร่งรัดงานให้การบริการมีความเสมอภาค เป็นธรรมและทันตามกำหนดเวลา</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> สามารถคิดค้น และกำหนดแนวทางการติดต่อขอรับบริการที่สะดวกและรวดเร็วให้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ได้รับทราบอย่างทั่วถึงทันเวลาผ่านสื่อต่างๆ อย่างเหมาะสม</li> <li><input type="checkbox"/> ริเริ่มแนวทางในการปฏิบัติงาน และกำหนดแนวทางเป็นคู่มือการทำงาน เพื่อให้บริการ สะดวก รวดเร็วและมีคุณภาพ ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถสร้างความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้บริการ และผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคและวิธีการที่เหมาะสม</li> <li><input type="checkbox"/> นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด</li> <li><input type="checkbox"/> ประชาสัมพันธ์ หรือให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ในเชิงรุกแก่ผู้รับบริการ</li> <li><input type="checkbox"/> ให้ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อน</li> <li><input type="checkbox"/> ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> รอบรู้และเข้าใจรายละเอียด นโยบาย ข้อกฎหมายกระบวนการของงานและเทคโนโลยีในงานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งการ กำกับดูแลงานบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม</li> <li><input type="checkbox"/> เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</li> <li><input type="checkbox"/> คิดค้นริเริ่มวิธีการ กำหนดแนวทาง และเทคโนโลยีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li><input type="checkbox"/> วางแนวทาง หรือขั้นตอนที่ง่ายต่อการปฏิบัติ โดยยังคงคุณภาพและความถูกต้องของงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li><input type="checkbox"/> ผลักดัน หรือสนับสนุนให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถบริการได้ตามระดับมาตรฐานคุณภาพ</li> <li><input type="checkbox"/> กำหนดแนวทางการรับฟังและนำเสนอความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ผู้บริการ และผู้รับบริการ</li> <li><input type="checkbox"/> รับฟังความเห็นจากทุกช่องทาง รวมทั้งให้บริการหน่วยงานภายในและภายนอก อย่างเต็มที่ ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</li> <li><input type="checkbox"/> กำหนดแนวทางในการปรับปรุง ปรับเปลี่ยนเทคนิค การให้บริการให้ทันต่อสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม</li> <li><input type="checkbox"/> กำกับดูแล หรือชี้ขาด แนวทางการให้บริการหลักความถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญอาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ครบถ้วนรวมทั้งสามารถชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการเข้าใจได้</li> <li><input type="checkbox"/> ทบทวนประเมินผลการให้บริการและการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ</li> <li><input type="checkbox"/> ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็น หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ริเริ่มนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กลยุทธ์ ด้านการบริการเพื่อสนับสนุนภารกิจ</li> <li><input type="checkbox"/> ริเริ่มนโยบายสำหรับการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทุกช่องทาง เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ</li> <li><input type="checkbox"/> ริเริ่มรูปแบบการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจ และตรงตามความต้องการที่แท้จริง สนับสนุนวิสัยทัศน์ของส่วนราชการได้</li> <li><input type="checkbox"/> คิดค้นวิธีการ และเทคนิคการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด</li> <li><input type="checkbox"/> ส่งเสริมให้มีนวัตกรรมในการพัฒนาการให้บริการ</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความเป็นปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ</li> <li><input type="checkbox"/> เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ</li> <li><input type="checkbox"/> คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธี หรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ</li> </ul>

สมรรถนะบริการที่ดี แสดงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ รวม 48 รายการ

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	รวม
13	9	7	11	8	48

### 3. การสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3	ระดับที่ 4	ระดับที่ 5
<p>แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของคนหรือที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ศึกษาหาความรู้ สุนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของคน</li> <li><input type="checkbox"/> ใส่ใจ ศึกษาหาความรู้ หรือเข้าอบรมเกี่ยวกับความรู้ เทคโนโลยี ข่าวสาร ในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง</li> <li><input type="checkbox"/> พัฒนาความรู้ความสามารถของคนให้ดียิ่งขึ้น</li> <li><input type="checkbox"/> ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ</li> <li><input type="checkbox"/> พยายามปรับประยุกต์ใช้ความรู้ แนวทางการทำงาน หรือเทคนิคที่ต่างไปจากเดิมตามนโยบายของหน่วยงาน หรือทดลองวิธีการทำงานใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้งานดีขึ้น</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถอธิบายลักษณะงานในหน้าที่ ขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถหาข้อมูล เพื่อสรุปข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ และเสนอทางเลือกแนวทางในการปฏิบัติงานได้</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถถ่ายทอดความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ให้ภายในหน่วยงานเข้าใจได้</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของคน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> รอบรู้ในวิชาการ เทคโนโลยี นวัตกรรม หรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของคน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อ การปฏิบัติหน้าที่ราชการของคน</li> <li><input type="checkbox"/> รับรู้ถึงแนวโน้มวิชาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตน อย่างต่อเนื่อง</li> <li><input type="checkbox"/> รวบรวมข้อมูลความรู้ที่ได้เก็บเกี่ยวมาไว้เป็นองค์ความรู้ที่เป็นระบบ</li> <li><input type="checkbox"/> นำเสนอ และแสดงความคิดเห็นที่เป็นองค์ความรู้ได้อย่างหลากหลาย</li> <li><input type="checkbox"/> เลือกใช้เทคนิคการทำงานหรือเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถนำความรู้ และประสบการณ์มาใช้แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสม</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถถ่ายทอดความรู้ระดับกลางที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ให้บุคคลทั่วไปเข้าใจได้</li> <li><input type="checkbox"/> แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิชาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> สามารถนำวิชาการ ความรู้ นวัตกรรม หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ และพัฒนา ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถวิเคราะห์ และกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อจัดทำเป็นคู่มือ โดยใช้หลักวิชาการที่เหมาะสม</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถชี้แจงข้อดี ข้อเสีย และข้อจำกัดของเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะนำไปปฏิบัติงาน</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถชี้แนะแนวทางที่หลากหลายในเชิงบูรณาการในการแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงงานที่ถูกต้อง และเหมาะสม</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และตัดสินใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง โดยเกิดประโยชน์หรือผลสัมฤทธิ์ในเชิงบูรณาการ</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถถ่ายทอดความรู้ในขั้นสูง ของสาขานที่รับผิดชอบให้กับบุคคลทั่วไปเข้าใจได้</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถให้ความเห็นทั้งในเชิงกว้าง และลึก ในกรณีมีข้อขัดแย้งทางวิชาการ</li> <li><input type="checkbox"/> แลกเปลี่ยน แบ่งปัน เรียนรู้ องค์ความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาคณะเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ รวมทั้งสามารถบูรณาการนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง และเกิดผลสัมฤทธิ์</li> <li><input type="checkbox"/> มีมุมมองที่กว้างไกล สามารถอาศัยความคิดค้นนวัตกรรมในงานอาชีพตามภารกิจ</li> <li><input type="checkbox"/> นำเสนอแนวนโยบายในการพัฒนาระบบงาน นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ปัจจุบัน และอนาคต</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตน ไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถนำความรู้ และเทคโนโลยีไปใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรให้คุ้มค่า</li> <li><input type="checkbox"/> ถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีสู่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน</li> <li><input type="checkbox"/> สนับสนุน และส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประชุม อบรม หรือสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ใหม่แก่บุคลากรในองค์กร</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> มีความรู้เกี่ยวกับงานในอาชีพ และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล</li> <li><input type="checkbox"/> นำเสนอยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบงาน นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในอนาคต</li> <li><input type="checkbox"/> สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความรู้ในองค์กร รวมทั้งกระบวนกรแลกเปลี่ยนรู้ ด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา</li> <li><input type="checkbox"/> สร้างระบบการจัดการความรู้ขององค์กรให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน</li> <li><input type="checkbox"/> บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้หรือวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง</li> <li><input type="checkbox"/> ให้คำปรึกษา และชี้แนะแนวทางในการแปลงยุทธศาสตร์และนโยบายมาสู่ภาคปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมตามหลักวิชาการ</li> </ul>

สมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ แสดงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ รวม 39 รายการ

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	รวม
8	9	9	7	6	39



#### 4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3	ระดับที่ 4	ระดับที่ 5
<p>มีความสุจริต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามหลักวิชาการ ระเบียบ กฎหมาย และวินัยข้าราชการ</li> <li><input type="checkbox"/> แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต</li> <li><input type="checkbox"/> ปฏิบัติตนตามจรรยาข้าราชการที่คือนอย่างเหมาะสม</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่มุ่งหวังและแสวงหาผลประโยชน์</li> <li><input type="checkbox"/> อันมิควรได้จากการทำงาน</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่ให้คำแนะนำใดๆเกี่ยวกับกรดำเนินการอันเป็นการหลบเลี่ยงกฎหมาย</li> <li><input type="checkbox"/> ใช้ทรัพยากรของทางราชการอย่างประหยัดและคุ้มค่า</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่เปิดเผยความลับของทางราชการและปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลอันไม่ควรเปิดเผยที่อยู่ในความลับของหน่วยงาน</li> <li><input type="checkbox"/> ปฏิบัติตนและปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผล ด้วยความพากเพียร โปร่งใส และเป็นธรรม</li> <li><input type="checkbox"/> กล้ายอมรับผิดและแสดงความรับผิดชอบงานในหน้าที่</li> <li><input type="checkbox"/> มีความซื่อสัตย์สุจริตและอดทนในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง</li> <li><input type="checkbox"/> ปฏิบัติหรือให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในกิจการงานใดๆ โดยปราศจากอคติ</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่เลือกงาน และสถานที่ทำงาน โดยเล็งเห็นผลประโยชน์ส่วนตนหรือโอกาสในการแสวงหาผลประโยชน์</li> <li><input type="checkbox"/> ปฏิบัติหน้าที่ราชการตามลำดับขั้นตอนที่ได้มีการวางระเบียบแนวทางปฏิบัติไว้</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสิ่งจะใช้อธิบายได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> รักษาคำพูด มีสัจจะและเชื่อถือได้</li> <li><input type="checkbox"/> แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ</li> <li><input type="checkbox"/> กล้าตัดสินใจ และสั่งการด้วยความถูกต้อง ความเหมาะสม พร้อมแสดงความรับผิดชอบในข้อสั่งการของตน</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่ชี้หน้าใช้อำนาจหรือสั่งการให้ผู้อื่นได้บังคับบัญชาดำเนินการสิ่งใดเพื่อแสวงหาผลประโยชน์หรือดำเนินการในสิ่งที่ขัดต่อจริยธรรมและจรรยาข้าราชการ</li> <li><input type="checkbox"/> ประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดีและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ได้บังคับบัญชา</li> <li><input type="checkbox"/> ดูแล เอาใจใส่ผู้บังคับบัญชา ทั้งด้านการปฏิบัติงานและขวัญกำลังใจ</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่นำผลงานของผู้อื่น มาเป็นผลงานของตน</li> <li><input type="checkbox"/> ให้เกียรติ และบอกกล่าวผู้ที่เป็นเจ้าของผลงานในกรณีที่ต้องนำผลงานนั้นมาอ้างอิงในการทำงานของตน</li> <li><input type="checkbox"/> ควบคุม กำกับดูแลผู้ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตน ไม่ให้กระทำการหรือมีพฤติกรรมในทางมิชอบ</li> <li><input type="checkbox"/> ใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจด้วยความสุจริตตรงตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย เพื่อประโยชน์ของทางราชการ และประชาชนเป็นสำคัญ</li> <li><input type="checkbox"/> เสนอความเห็นประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ในกรณีที่เกิดข้อขัดแย้งในประเด็นที่ระบียบหรือข้อกฎหมายไม่กำหนดไว้อย่างชัดเจน</li> <li><input type="checkbox"/> แนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ และสะดวก แก่ประชาชนอย่างถูกต้อง</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ กล้ารับผิดชอบ และรับผิดชอบ</li> <li><input type="checkbox"/> เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ</li> <li><input type="checkbox"/> ททุ่มเทและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานราชการ</li> <li><input type="checkbox"/> กล้าตัดสินใจและสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร แม้ว่าขัดกับผลประโยชน์ที่มิชอบโดยยึดมั่นในความถูกต้องตามหลักวิชาการ กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งรับผิดชอบในข้อสั่งการของตน และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น</li> <li><input type="checkbox"/> กล้าตัดสินใจขาดในข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในประเด็นที่ระบียบหรือข้อกฎหมายไม่กำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยยึดหลักความเป็นธรรม และประโยชน์ของราชการ</li> <li><input type="checkbox"/> ตัดสินใจชี้ขาด "การใช้ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา" โดยสุจริต เพื่อประโยชน์ของราชการ และประชาชนเป็นสำคัญ</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้อาจอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก</li> <li><input type="checkbox"/> กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์</li> <li><input type="checkbox"/> กล้าเสนอแนะและยืนหยัดในความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้บังคับบัญชา หรือกระแสสังคม หรือการชี้แจงจากสื่อมวลชนอย่างมีเหตุผล โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของราชการ และราษฎรเป็นสำคัญ</li> <li><input type="checkbox"/> กำกับดูแลการใช้งบประมาณรวมทั้งรักษา และใช้ทรัพย์สินของทางราชการ อย่างประหยัด คุ้มค่า เหมาะสมเพื่อประโยชน์ของราชการ</li> <li><input type="checkbox"/> เปิดกว้างและยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง ทั้งจากผู้น้อยและผู้อื่นที่เกี่ยวข้องปราศจากอคติ</li> <li><input type="checkbox"/> นำความเห็นที่ต่างมาประมวลและทบทวนอย่างจริงจัง โดยคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนราชการในระยะยาว</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์ และชื่อเสียงของประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ การงาน หรืออาจเสี่ยงต่อชีวิต และทรัพย์สิน</li> <li><input type="checkbox"/> ยกย่อง และส่งเสริมข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง เสียสละและมีจริยธรรม</li> <li><input type="checkbox"/> เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรม</li> <li><input type="checkbox"/> เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เต็มกำลังความสามารถ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อเกียรติยศ ชื่อเสียง ชีวิตและทรัพย์สิน</li> </ul>

สมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม แสดงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ รวม 41 รายการ

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	รวม
13	12	6	6	4	41

## 5. การทำงานเป็นทีม

ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3	ระดับที่ 4	ระดับที่ 5
<p>ทำหน้าที่ของคนในทีมให้สำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตน</li> <li><input type="checkbox"/> มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย</li> <li><input type="checkbox"/> อาสารับผิดชอบงานที่อยู่ในหน้าที่โดยไม่บ่นขี้บ่น หรือผลักภาระไปให้ผู้อื่น</li> <li><input type="checkbox"/> ยินดีทำงานในส่วนที่หัวหน้าทีมมอบหมาย หรือที่ตนคิดริเริ่ม โดยไม่ต่อรองแลกกับผลประโยชน์ในการปรับขึ้นเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่ง</li> <li><input type="checkbox"/> ยินดีปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังในส่วนที่ทีมงานเห็นสมควร โดยไม่เกรงระดับความยากง่ายของงาน</li> <li><input type="checkbox"/> ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม</li> <li><input type="checkbox"/> รายงาน หรือบอกกล่าวความคืบหน้า หรือปัญหาหรือข้อขัดข้อง ในการดำเนินงานของคนในทีม รับทราบโดยเร็วและเป็นระยะ</li> <li><input type="checkbox"/> มีส่วนร่วมในการเสนอแนะและกล้าแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น</li> <li><input type="checkbox"/> สนับสนุน ให้ความร่วมมือในการตัดสินใจของทีม</li> <li><input type="checkbox"/> มีความสามัคคี เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน</li> <li><input type="checkbox"/> มีความขยัน อดทน และอดกลั้น เพื่อให้ภารกิจสำเร็จลุล่วง</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญปัญหาข้อขัดแย้ง</li> <li><input type="checkbox"/> มีการสื่อสารและสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมทีม</li> <li><input type="checkbox"/> มีน้ำใจ ให้ความเห็นอกเห็นใจ ให้ความช่วยเหลือเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน</li> <li><input type="checkbox"/> ให้ความร่วมมือกับทีมงานในการรับผิดชอบดำเนินงานให้เสร็จสิ้น ตามกำลังความสามารถ โดยไม่เป็นภาระให้กับทีม</li> <li><input type="checkbox"/> ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จภายในเวลาที่เหมาะสม อย่างเต็มความสามารถ</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และ ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการสร้างสรรค์บรรยากาศที่ดีในทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> เสริมสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกในทีม</li> <li><input type="checkbox"/> เสริมสร้างให้เกิดความร่วมมือในทีม</li> <li><input type="checkbox"/> ยินดี ชมเชย และให้กำลังใจแก่ผู้ร่วมทีม</li> <li><input type="checkbox"/> กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง</li> <li><input type="checkbox"/> กระตุ้นให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ และรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน</li> <li><input type="checkbox"/> แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน</li> <li><input type="checkbox"/> แบ่งงานโดยชอบตามความเห็นของเพื่อนร่วมทีม และคำนึงถึงระดับความรู้ความสามารถ ปริมาณงาน โอกาสในการพัฒนาความรู้ วิชาญหรือขยายขอบเขตความรับผิดชอบให้กับสมาชิกในทีมอย่างเหมาะสม</li> <li><input type="checkbox"/> ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ชี้แจงทีมงานให้ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องอย่างตรงไปตรงมา</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> เปิดกว้างรับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น</li> <li><input type="checkbox"/> มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในทีมให้ชัดเจน</li> <li><input type="checkbox"/> รวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่างมาประมวลเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน</li> <li><input type="checkbox"/> ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความเห็นของเพื่อนร่วมทีม</li> <li><input type="checkbox"/> ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li> <li><input type="checkbox"/> ให้คำแนะนำหรือสอนงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของทีมงานได้เป็นอย่างดีและต่อเนื่อง</li> <li><input type="checkbox"/> สนับสนุนสมาชิกในทีมที่มีศักยภาพและความสามารถซึ่งเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน มีความก้าวหน้า</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถชี้แจงเหตุผลต่างๆในการบริหารทีมงานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส</li> <li><input type="checkbox"/> มีการพูดคุย หรือหรือติดตาม รับฟังความคิดเห็นของทีมงานในเชิงสร้างสรรค์ นอกเหนือจากการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรเพียงอย่างเดียว</li> <li><input type="checkbox"/> ชี้แจง เปิดเผยข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในทีมต่อผู้บังคับบัญชาอย่างตรงไปตรงมาด้วยความสุจริตใจ เพื่อเจตนาในการพัฒนา ปรับปรุงเป็นสิ่งสำคัญ</li> <li><input type="checkbox"/> ให้ความเสมอภาคและเป็นธรรมกับสมาชิกในทีมงานโดยไม่แบ่งพรรคพวกหรือให้อภิสิทธิ์เป็นการเฉพาะกับบุคคลที่ใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาที่เหนือกว่า</li> <li><input type="checkbox"/> ยกย่อง ชมเชย และให้กำลังใจทีมงานอย่างจริงจัง</li> <li><input type="checkbox"/> ร่วมรับผิดชอบในผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของทีม หรือที่ตนเป็นผู้ชี้แนะหรือมอบหมาย</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุน ช่วยเหลือทีมงาน และระหว่างทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> กำหนดนโยบายที่ชัดเจนมุ่งประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก</li> <li><input type="checkbox"/> กำหนดหลักเกณฑ์ในการให้รางวัลที่ชัดเจน</li> <li><input type="checkbox"/> มีการบริหารทีมงานอย่างเป็นประชาธิปไตย เปิดกว้าง ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง โดยไม่ยึดความเห็นตนเองเป็นใหญ่</li> <li><input type="checkbox"/> แบ่งงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม</li> <li><input type="checkbox"/> ให้การช่วยเหลือ สนับสนุน ข้อมูล องค์ความรู้ ทีมงาน และทรัพยากรให้กับทีมงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มกำลัง เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร</li> <li><input type="checkbox"/> เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ เกื้อกูลแก่ทีมงานทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว แม้ไม่มีการร้องขอ</li> <li><input type="checkbox"/> รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวันข้างหน้าให้สำเร็จ</li> <li><input type="checkbox"/> ส่งเสริมให้ทีมงานเกิดขวัญ กำลังใจในการทำงานให้บรรลุตามภารกิจขององค์กร</li> <li><input type="checkbox"/> บริหารความขัดแย้งในทีมอย่างเป็นธรรม</li> <li><input type="checkbox"/> ตัดสินใจแก้ปัญหาข้อขัดแย้งให้เกิดการยอมรับของทีม</li> <li><input type="checkbox"/> เคารพและให้เกียรติรวมทั้งช่วยเหลือเกื้อกูลกันโดยไม่แบ่งประเภทตำแหน่ง สายงานและระดับ</li> <li><input type="checkbox"/> สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้ก้าวหน้าโดยไม่เลือกปฏิบัติ</li> </ul>	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมไปปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> มีมุมมองที่กว้างไกล รวมทั้งให้ทิศทางในการทำงานที่ชัดเจน</li> <li><input type="checkbox"/> เสนอแนะ หรือกำหนดให้มีแนวทางการบริหารงานบุคคลที่เอื้อต่อการดำเนินงานเป็นทีม</li> <li><input type="checkbox"/> เสนอแนะ ส่งเสริม สนับสนุน ให้มีระบบ หรือกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li><input type="checkbox"/> กำกับ ดูแลและสนับสนุน การทำงานของทีมอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li><input type="checkbox"/> กำกับ ดูแลและสนับสนุน การทำงานของทีมอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li><input type="checkbox"/> เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว</li> <li><input type="checkbox"/> ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล</li> <li><input type="checkbox"/> คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถบริหารจัดการความขัดแย้งอย่างมีเหตุผล และเป็นธรรม</li> <li><input type="checkbox"/> มีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง</li> <li><input type="checkbox"/> มีความเมตตาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างจริงจัง</li> </ul>

สมรรถนะการทำงานเป็นทีม แสดงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ รวม 59 รายการ

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	รวม
16	8	13	12	10	59

**สรุปจำนวนพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะหลักในแต่ละระดับ**

สมรรถนะ	จำนวนพฤติกรรมบ่งชี้ในแต่ละระดับ (รายการ)					
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	รวม
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	11	8	8	7	8	42
2. บริการที่ดี	13	9	7	11	8	48
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	8	9	9	7	6	39
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	13	12	6	6	4	41
5. การทำงานเป็นทีม	16	8	13	12	10	59

2) ผู้ประเมินสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติราชการของผู้อยู่ได้บังคับบัญชาที่แสดงออกเป็นประจำ และทำการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

3) ผู้ประเมินพิจารณาคุณลักษณะของผู้รับการประเมินตามมาตรฐานระดับสมรรถนะในระดับที่คาดหวังตามที่ ก.พ. กำหนด โดยสังเกตว่า ผู้รับการประเมิน ได้แสดงพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะตั้งแต่ระดับที่ 1 จนถึงระดับที่คาดหวังที่ปรากฏในพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะหลักในแต่ละระดับ

4) ผู้ประเมินประเมินสมรรถนะที่ละตัวและพิจารณารายละเอียดพฤติกรรมตามที่กำหนดทีละรายการจนถึงระดับสมรรถนะที่คาดหวัง โดยผู้รับการประเมินแสดงพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะตั้งแต่ระดับที่ 1 จนถึงระดับที่คาดหวังต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะในแต่ละระดับ

**สรุปจำนวนพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะหลักที่ต้องมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ในแต่ละระดับ**

สมรรถนะ	จำนวนพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ (รายการ)				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	6	4	4	4	4
2. บริการที่ดี	7	5	4	6	4
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4	5	5	4	3
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	7	6	3	3	2
5. การทำงานเป็นทีม	8	4	7	6	5

5) การประเมินผลผู้รับการประเมินแสดงพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะตั้งแต่ระดับที่ 1 จนถึงระดับที่คาดหวัง เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนสมรรถนะ ดังนี้

**เกณฑ์การให้คะแนนสมรรถนะ**

0 คะแนน	แสดงพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งในทุกระดับ				
	1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการแสดง พฤติกรรมบ่งชี้ สมรรถนะระดับใด ระดับหนึ่งไม่ถึง กึ่งหนึ่ง	มีจำนวน การแสดง พฤติกรรมบ่งชี้ น้อยกว่า ร้อยละ 60	มีจำนวน การแสดง พฤติกรรมบ่งชี้ ร้อยละ 60 – 70.99	มีจำนวน การแสดง พฤติกรรมบ่งชี้ ร้อยละ 71 – 80.99	มีจำนวน การแสดง พฤติกรรมบ่งชี้ ร้อยละ 81 – 90.99	มีจำนวน การแสดง พฤติกรรมบ่งชี้ ร้อยละ 91 – 100

6) ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาให้คะแนนตามพฤติกรรมที่ปรากฏจริงด้วยความเที่ยงตรงและยุติธรรม ให้สังเกตว่าผู้รับการประเมินได้แสดงพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะตั้งแต่ระดับที่ 1 จนถึงระดับที่คาดหวังตามที่ปรากฏใน พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะอย่างน้อยเพียงใดแล้วให้นำจำนวนพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะรายข้อย่อยรวมกันว่าได้จำนวน กี่ข้อย่อย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละเท่าใดเมื่อเทียบกับจำนวนรวมของข้อย่อยพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะที่ปรากฏในกลุ่มข้อนี้ ตั้งแต่ระดับที่ 1 จนถึงระดับที่คาดหวัง แล้วนำมาเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนสมรรถนะ

### 2.5 ตัวอย่างวิธีการประเมินสมรรถนะ

ตัวอย่างการประเมินสมรรถนะ ของ นาย ก. ตำแหน่งนักวิชาการที่ดิน ชำนาญการพิเศษ  
**ขั้นตอนที่ 1**

การประเมินสมรรถนะหนึ่งๆ ให้พิจารณาว่าระดับสมรรถนะที่คาดหวังของผู้รับการประเมินจะต้องมี ในระดับใด โดยพิจารณาจากตารางระดับความคาดหวังของสมรรถนะซึ่งประเภทวิชาการ ชำนาญการพิเศษ กำหนด ความคาดหวัง ไว้ที่ระดับ 3 และลงในแบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ

แบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ รอบการประเมิน  ครั้งที่ 1  ครั้งที่ 2

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

ชื่อผู้บังคับบัญชา/ผู้ประเมิน (นาย/นาง/นางสาว)..... ลงนาม.....

สมรรถนะ (1)	ระดับ ที่ คาดหวัง (2)	ผล ประเมิน (3)	คะแนน เต็ม (4)	คะแนน ที่ได้ (5)	เหตุผลสนับสนุนและหลักฐานเชิงพฤติกรรมเพื่อ สนับสนุนการให้คะแนนบันทึกโดยผู้ประเมิน กรณี พื้นที่ไม่พอ ให้บันทึกลงในแบบบันทึกเพิ่มเติม) (6)
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3				
2. บริการที่ดี	3				
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ	3				
4. การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม	3				
5. การทำงานเป็นทีม	3				
6. ....					
7. ....					
8. ....					
9. ....					
ผลรวม					
คะแนนสมรรถนะ = $\frac{\text{ผลรวมช่อง (5)}}{\text{ผลรวมช่อง (4)}} \times 100$					

### ขั้นตอนที่ 2

ให้ผู้ประเมิน ตรวจสอบการแสดงผลกิจกรรม การทำงานของนาย ก. เริ่มจากสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ในแต่ละระดับแล้วนับรายการพฤติกรรมที่ทำให้ได้ว่ามีจำนวนเท่าใด ซึ่ง นาย ก. แสดงพฤติกรรมด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในแต่ละระดับดังนี้

สมรรถนะ	พฤติกรรมที่แสดงออก				หมายเหตุ
	ระดับ			รวม	
	1	2	3		
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	8	6	5	19	นาย ก. แสดงพฤติกรรมไม่ถึงกึ่งหนึ่งของพฤติกรรมในระดับ 3
2. บริการที่ดี	13	8	6	27	
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ	6	8	4	-	
4. การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม	12	10	5	27	
5. การทำงานเป็นทีม	14	7	11	32	

### ขั้นตอนที่ 3

ให้นำผลรวมของพฤติกรรมตามที่กำหนด และผลรวมของพฤติกรรมที่แสดงออกของ นาย ก. มาคำนวณว่าพฤติกรรมที่ทำได้ดีครบถ้วน คิดเป็นร้อยละเท่าใดของรายการพฤติกรรมที่คาดหวังทั้งหมด ดังนี้

$$\text{ผลลัพธ์การแสดงผลพฤติกรรม} = \frac{\text{ผลรวมพฤติกรรมที่สังเกตได้} \times 100}{\text{ผลรวมของพฤติกรรมที่ปรากฏในพจนานุกรมตั้งแต่ระดับ 1 ถึง ระดับที่คาดหวัง}}$$

$$\text{ผลลัพธ์การแสดงผลพฤติกรรมด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ คิดเป็นร้อยละ} = \frac{19 \times 100}{27} = 70.37$$

$$\text{ผลลัพธ์การแสดงผลพฤติกรรมด้านบริการที่ดี คิดเป็นร้อยละ} = \frac{27 \times 100}{29} = 93.10$$

การแสดงผลพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของนาย ก. ในระดับ 3 ไม่ถึงกึ่งหนึ่ง ดังนั้น นาย ก. ก็จะไต่คะแนนในด้านนี้ เท่ากับศูนย์คะแนน

$$\text{ผลลัพธ์การแสดงผลพฤติกรรมด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม} = \frac{27 \times 100}{31} = 87.096$$

$$\text{ผลลัพธ์การแสดงผลพฤติกรรมด้านการทำงานเป็นทีม คิดเป็นร้อยละ} = \frac{32 \times 100}{37} = 86.486$$

#### ขั้นตอนที่ 4

ให้นำผลลัพธ์ที่ได้จากการคำนวณในขั้นตอนที่ 3 มาเทียบเกณฑ์การให้คะแนนสมรรถนะ ว่าอยู่ในระดับใด แล้วจึงให้คะแนนไปตามระดับที่ได้

#### เกณฑ์การให้คะแนนสมรรถนะ

0 คะแนน	แสดงพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งในทุกระดับ				
	1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการแสดง พฤติกรรมบ่งชี้ สมรรถนะระดับใด ระดับหนึ่งไม่ถึง กึ่งหนึ่ง	มีจำนวน การแสดง พฤติกรรมบ่งชี้ น้อยกว่า ร้อยละ 60	มีจำนวน การแสดง พฤติกรรมบ่งชี้ ร้อยละ 60 – 70.99	มีจำนวน การแสดง พฤติกรรมบ่งชี้ ร้อยละ 71 – 80.99	มีจำนวน การแสดง พฤติกรรมบ่งชี้ ร้อยละ 81 – 90.99	มีจำนวน การแสดง พฤติกรรมบ่งชี้ ร้อยละ 91 – 100

เมื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ในขั้นตอนที่ 4 มาเทียบคะแนนแล้ว นาย ก. จะได้คะแนนในแต่ละด้าน ดังนี้

- ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้ 70.37 % เท่ากับ 2 คะแนน
- ด้านบริการที่ดี ได้ 93.10 % เท่ากับ 5 คะแนน
- ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ได้ เท่ากับ 0 คะแนน
- ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจรรยาบรรณ ได้ 87.096 % เท่ากับ 4 คะแนน
- ด้านการทำงานเป็นทีม ได้ 86.486 % เท่ากับ 4 คะแนน

#### ขั้นตอนที่ 5

ให้นำค่าคะแนน ทั้งหมดที่ได้ใส่ใน แบบประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติราชการ หรือสมรรถนะ ช่อง (3) และ (5) ตามลำดับ

สำหรับช่องคะแนนเต็ม ช่อง (4) จะมีค่าเท่ากับ 5 คะแนน เนื่องจากในสมรรถนะแต่ละด้านจะมี 5 ระดับเท่ากันหมด ให้นำคะแนนที่ได้ไปกรอกลงในแบบประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติราชการ หรือสมรรถนะ แล้วคิดคะแนนผลรวมของสมรรถนะทั้งหมดออกมาว่าได้ที่เท่าใด ดังนี้

แบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ รอบการประเมิน  ครั้งที่ 1  ครั้งที่ 2

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

ชื่อผู้บังคับบัญชา/ผู้ประเมิน (นาย/นาง/นางสาว)..... ลงนาม.....

สมรรถนะ (1)	ระดับ ที่ คาดหวัง (2)	ผลประเมิน (3)	คะแนน เต็ม (4)	คะแนน ที่ได้ (5)	เหตุผลสนับสนุนและหลักฐานเชิงพฤติกรรมเพื่อ สนับสนุนการให้คะแนน(บันทึกโดยผู้ประเมิน กรณีพื้นที่ไม่พอ ให้บันทึกลงในแบบบันทึกเพิ่มเติม (6)
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3	70.37	5	2	
2. บริการที่ดี	3	93.10	5	5	
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ	3		5	0	
4. การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม	3	87.096	5	4	
5. การทำงานเป็นทีม	3	86.486	5	4	
ผลรวม			25	15	
คะแนนสมรรถนะ = $\frac{\text{ผลรวมช่อง (5)} \times 100}{\text{ผลรวมช่อง (4)}} = \frac{15 \times 100}{25}$				60 %	

หมายเหตุ คะแนนเต็มช่อง (4) ได้จากจำนวนระดับแต่ละสมรรถนะ ซึ่งในแต่ละสมรรถนะจะมีจำนวน 5 ระดับ

### ขั้นตอนที่ 6

ให้นำผลคะแนนสมรรถนะที่ได้ใน **ขั้นตอนที่ 5** ไปกรอกลงในแบบสรุปการประเมินผลการปฏิบัติราชการ **ส่วนที่ 2 : การสรุปผลการประเมิน** เพื่อถ่วงน้ำหนักกับผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งกำหนดน้ำหนักของสมรรถนะไว้ที่ 20 % ผลสัมฤทธิ์ของงานกำหนดไว้ที่ 80 % ดังนี้

สมมติ นาย ก. ได้คะแนนผลสัมฤทธิ์ของงาน เท่ากับ 90 %

ได้คะแนนสมรรถนะ เท่ากับ 60 %

องค์ประกอบการประเมิน	คะแนน (ก)	น้ำหนัก (ข)	รวมคะแนน $\frac{(ก) \times (ข)}{100}$
องค์ประกอบที่ 1 : ผลสัมฤทธิ์ของงาน	90	80	72
องค์ประกอบที่ 2 : พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ(สมรรถนะ)	60	20	12
องค์ประกอบอื่น ๆ (ถ้ามี)			
รวม		100	84

**ขั้นตอนที่ 7**

เมื่อได้ผลคะแนนสรุปออกมาแล้ว ให้นำไปเทียบกับระดับผลการประเมินที่แต่ละสำนัก/กอง หรือเทียบเท่า เป็นผู้กำหนดและประกาศให้ข้าราชการในหน่วยงานรับทราบว่าระดับดีเด่น ดีมาก ดี พอใช้ ต้องปรับปรุง กำหนดไว้อย่างใดบ้าง เช่น

ดีเด่น	กำหนดไว้ที่ช่วง	คะแนน 90 - 100	
ดีมาก	กำหนดไว้ที่ช่วงคะแนน 80		- 89.99
ดี	กำหนดไว้ที่ช่วงคะแนน 70		- 79.99
พอใช้	กำหนดไว้ที่ช่วงคะแนน 60 - 69.99		
ต้องปรับปรุง	คะแนนต่ำกว่า 60 ลงมา		

เมื่อนำคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการของนาย ก. มาเทียบกับคะแนนดังกล่าว จะพบว่านาย ก. ได้คะแนนอยู่ในระดับ ดีมาก

การบันทึกพฤติกรรมการปฏิบัติราชการลงในแบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ หรือสมรรถนะ หากมีเนื้อที่ไม่เพียงพอ ให้บันทึกลงในแบบบันทึกเพิ่มเติมฯ ตามแบบด้านล่างนี้

**แบบบันทึกเพิ่มเติมประกอบแบบสรุปการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ**

วัน/เดือน/ปี (ที่มีการจดบันทึก)

สมรรถนะ \_\_\_\_\_ .....

.....

.....

.....

สมรรถนะ \_\_\_\_\_ .....

.....

.....

.....

สมรรถนะ \_\_\_\_\_ .....

.....

.....

.....

สมรรถนะ \_\_\_\_\_ .....

.....

.....

.....