



ระบบการประเมินสมรรถนะ
สำหรับบุคลากร
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



สารบัญ

แนวทางในการประเมินสมรรถนะ

พฤติกรรมและบันทึกพฤติกรรม	1
วิธีการประเมินระดับสมรรถนะของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	2
แนวทางในการนำผลการประเมินสมรรถนะไปใช้	3

กระบวนการประเมินและการเก็บข้อมูลประกอบการประเมิน

กระบวนการและขั้นตอนในการประเมินสมรรถนะ	4
บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องในการประเมินสมรรถนะ	13

ภาคผนวกที่ 1 ตัวอย่างลักษณะพฤติกรรมของสมรรถนะหลักระดับต่างๆของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	15
ภาคผนวกที่ 2 แนวทางการใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาประเมินสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ	26
ภาคผนวกที่ 3 ระดับคาดหวัง ของมาตรฐาน ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับ ตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ตามแนวทางที่ ก.พ.กำหนด	32
ภาคผนวกที่ 4 พจนานุกรมสมรรถนะของ ก.พ. เฉพาะที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ใช้ในการประเมินบุคลากรในสังกัด	34
ภาคผนวกที่ 5 สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามสายงานและหน่วยงาน ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	61
ภาคผนวกที่ 6 (ตัวอย่าง) แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	70
ภาคผนวกที่ 7 (ตัวอย่าง) การประเมินสมรรถนะหลัก	77



แนวทางในการประเมินสมรรถนะ

ตามที่สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดนิยามสมรรถนะ (Competency) สำหรับข้าราชการพลเรือนไว้ว่าเป็น “คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะความสามารถ หรือคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานโดดเด่นได้ในองค์กร” ดังนั้นกระบวนการประเมินสมรรถนะจึงเป็นการประเมินโดยการสังเกตพฤติกรรมที่ผู้ประเมินแสดงออกให้ปรากฏในการปฏิบัติงานว่าสะท้อนสมรรถนะตามตำแหน่งและภาระงานที่ตนรับผิดชอบหรือไม่เป็นสำคัญ และเครื่องมือสำคัญในการประเมินแนวทางนี้คือ การสังเกตและการบันทึกพฤติกรรม เพื่อการประเมินระดับสมรรถนะของแต่ละบุคคลที่เหมาะสมเชื่อถือได้

การสังเกตพฤติกรรมและบันทึกพฤติกรรม

การประเมินโดยการสังเกตพฤติกรรม

- เป็นกระบวนการประเมินสมรรถนะที่ใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรมหรือสมรรถนะที่แสดงในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีการบันทึกพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานไว้ประกอบการประเมินด้วย
- ผลลัพธ์ที่ได้จะเป็นผลการประเมินที่แสดงให้เห็นว่า ผู้ถูกประเมินมีการแสดงพฤติกรรมหรือสมรรถนะตัวไหนอย่างไร แสดงมากน้อยเพียงใด รวมทั้งถ้าแสดงสมรรถนะนั้นๆ แล้ว จะมีพฤติกรรมหรือสมรรถนะอยู่ที่ระดับใด

การบันทึกพฤติกรรม

การบันทึกพฤติกรรมเป็นกิจกรรมสำคัญที่ต้องทำสม่ำเสมอจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกประเมิน การสังเกตและบันทึกพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา จะบันทึกลงแบบฟอร์มที่เรียกว่า แบบบันทึกการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะของแบบบันทึกนี้แสดงในตารางด้านล่าง ในแต่ละวันผู้บังคับบัญชาระดับต้นๆ จะสังเกตเห็นพฤติกรรมที่ดีอะไรบ้าง และพฤติกรรมที่ไม่ดีอะไรบ้างในแต่ละวัน โดยพฤติกรรมที่ดีและไม่ดีนี้แยกตามสมรรถนะที่ประเมิน

ตัวอย่างแบบบันทึกการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

สมรรถนะ	พฤติกรรมที่สังเกตเห็น	
	พฤติกรรมที่ไม่ดี	พฤติกรรมที่ดี
การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ตรงต่อเวลา รับผิดชอบ ละเอียดรอบคอบ ขยันตั้งใจทำงาน)		
บริการที่ดี (เต็มใจให้บริการ ให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้)		



สมรรถนะ	พฤติกรรมที่สังเกตเห็น	
	พฤติกรรมที่ไม่ดี	พฤติกรรมที่ดี
การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (ชวนขยายหาความรู้ใหม่ๆ มา ปรับใช้ในงาน)		
จริยธรรม (ทำงานซื่อสัตย์ โปร่งใส ยึดมั่นใน หลักการ)		
การทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ (ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ งานของกลุ่มประสบความสำเร็จ)		

การใช้แบบบันทึกการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชานี้ ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาประเมินเฉพาะพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการทำงานเท่านั้น หลังจากครบรอบการประเมินผู้บังคับบัญชาจึงสรุปผลรวมลงในแบบประเมินอีกครั้งหนึ่ง หลักฐานที่ได้จากแบบบันทึกยังสามารถใช้เป็นหลักฐานในการแจ้งผลการประเมินกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยในการประเมินสังเกตพฤติกรรมนั้น อาจจะนำมากำหนดเป็นคะแนนหรือมาตรการประเมิน

วิธีการประเมินระดับสมรรถนะของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

1. วิธีการประเมิน กำหนดใช้วิธี Rating Scale หรือการให้คะแนน

วิธีการประเมินแบบ Rating Scale จะตั้งพฤติกรรมในระดับเป้าหมายเป็นฐานอ้างอิงเพื่อเปรียบเทียบกับ Scale ที่กำหนดไว้ วิธีนี้มีข้อดี คือ

- นำเฉพาะระดับเป้าหมายไปเปรียบเทียบกับความถี่ ความเข้มข้นหรือเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นๆ ในระดับเดียวกันได้
- สามารถสร้างภาษาที่ชัดเจนในการพัฒนาสมรรถนะในระดับเป้าหมายของแต่ละตำแหน่งให้เป็นมาตรฐานแบบเดียวกัน
- หากใช้กับกระบวนการในการเก็บข้อมูลทุกมิติเพิ่มเติมแล้วจะทำให้การประเมินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ข้อจำกัดของวิธีการประเมินแบบ Rating Scale คือ ไม่สามารถระบุได้ว่าปัจจุบันผู้ดำรงตำแหน่งมีสมรรถนะอยู่ในระดับใดบนมาตรฐาน เพียงแต่ระบุได้ว่ามีระดับเป้าหมายที่ระบุไว้ตามตำแหน่งงานมาก/น้อยเพียงใด โดยทั่วไปวิธีการประเมินแบบ Rating Scale สามารถแบ่งออกได้หลายรูปแบบเช่น การวัดโดยการประเมินจากจุดแข็งของผู้รับการประเมินโดยแบ่งเป็น 5 ระดับตามตารางด้านล่าง เพื่อใช้ไปเชื่อมโยงกับการพัฒนา กระบวนการนี้เน้นว่าต้องทำอย่างเด่นชัด เจน กลายเป็นจุดแข็งของผู้รับการประเมินจึงถือว่ามีสมรรถนะในระดับดังกล่าว



๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน
จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างยิ่ง	ต้องได้รับการพัฒนา	อยู่ในระดับใช้งานได้	อยู่ในระดับที่ใช้งานได้ดี	อยู่ในระดับที่ดีเยี่ยม
ผู้ถูกประเมินไม่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะได้	ผู้ถูกประเมินทำได้น้อยกว่าครั้งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนด มีพฤติกรรมในบางรายการที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเด่นชัด	ผู้ถูกประเมินทำได้มากกว่าครั้งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนดยังมีจุดอ่อนในบางเรื่องแต่ไม่เป็นข้อด้อยที่กระทบต่อผลการปฏิบัติงาน	ผู้ถูกประเมินทำตามสมรรถนะที่กำหนดได้โดยมากเป็นไปอย่างคงเส้นคงวาและทำได้ดีกว่าผลปฏิบัติงานในระดับกลางๆ ไม่มีจุดอ่อนที่เป็นประเด็นสำคัญ	ผู้ถูกประเมินทำได้ดีครบทั้งหมดตามสมรรถนะที่กำหนดและสิ่งที่แสดงออกตามสมรรถนะนี้ถือเป็นจุดแข็ง (Strength) ของผู้ถูกประเมิน

2. ผู้ทำหน้าที่ประเมินในการประเมินสมรรถนะ ทั้งในส่วนของ การนำผลไปใช้เพื่อพิจารณาความดีความชอบ และในส่วนของ การพัฒนาจะต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม โดยต้องมีความเข้าใจในต้นแบบและระดับสมรรถนะการกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมิน วิธีการใช้เครื่องมือและกระบวนการในการประเมิน โดยผู้ประเมิน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กำหนดใช้วิธีประเมินแบบบุคคลคนเดียวเป็นผู้ประเมิน

แนวทางในการนำผลการประเมินสมรรถนะไปใช้

ผลการประเมินสมรรถนะสามารถนำไปใช้ในระบบบริหารงานบุคคลในระบบต่างๆ ดังนี้

1. การให้ผลตอบแทน เพื่อเป็นตอบแทนและสร้างขวัญกำลังใจสำหรับผู้ที่มีสมรรถนะตามที่องค์กรและตำแหน่งงานต้องการและเก็บรักษาคนดีคนเก่งไว้ในองค์กร
2. การคัดสรร เพื่อนำผลการประเมินสมรรถนะมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการคัดเลือกคนที่ชัดเจน น่าเชื่อถือและช่วยสนับสนุนให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน
3. การวางแผนทางก้าวหน้าสายอาชีพและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง เพื่อช่วยในการวางแผนให้เหมาะสมกับความสามารถ ความสนใจและสิ่งทำงานที่ต้องการ เพื่อประโยชน์สูงสุดกับเจ้าหน้าที่และองค์กรในภาพรวม
4. การฝึกอบรมและการพัฒนา เพื่อเน้นให้เกิดการพัฒนาความสามารถที่ช่วยให้บุคลากรเติบโตไปพร้อมกับองค์กร

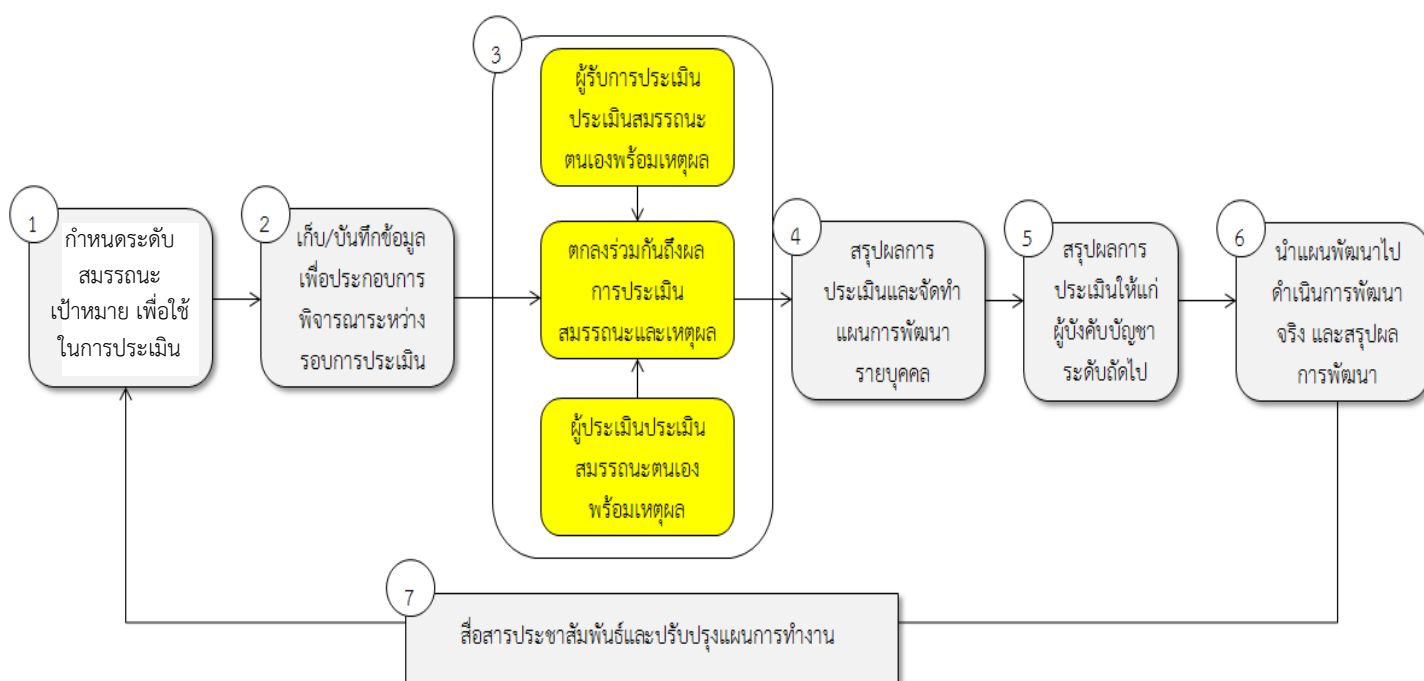


กระบวนการการประเมินสมรรถนะกับการเก็บข้อมูลประกอบการพิจารณา

การประเมินสมรรถนะเพื่อหาความเหมาะสมระหว่างศักยภาพของคนกับสิ่งซึ่งงานต้องการอย่าง ถูกต้องนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ คือ มีต้นแบบและระดับสมรรถนะที่ถูกต้องและเหมาะสมในแต่ละ สายงาน และมีแนวทางและเครื่องมือที่เหมาะสมในการประเมินสมรรถนะนั้น ในบทนี้จะนำเสนอ ขั้นตอน และวิธีการในการประเมินสมรรถนะหลักตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่นร. 1008/ว27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552 โดยจะเน้นการกระบวนการประเมินและเก็บข้อมูล เพื่อให้สามารถบ่งชี้ระดับสมรรถนะต่างๆ ได้ดังนี้

กระบวนการและขั้นตอนในการประเมินสมรรถนะ

ในการประเมินสมรรถนะนั้น ทางผู้บังคับบัญชาและผู้ดำรงตำแหน่งงานควรทำความเข้าใจและ ร่วมกันในการดำเนินกระบวนการประเมินดังนี้





ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดระดับสมรรถนะเป้าหมาย

ผู้รับผิดชอบและมีส่วนร่วม: ผู้บังคับบัญชาของผู้รับการประเมิน

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดระดับเป้าหมาย ตามข้อกำหนดค่าเป้าหมายขั้นต่ำที่สำนักงาน ก.พ. กำหนดไว้ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1008/ว 27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552 เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ดังต่อไปนี้

ตารางแสดงระดับสมรรถนะขั้นต่ำตาม ว27/2552

ลำดับที่	ประเภทตำแหน่ง	สมรรถนะหลัก
ประเภทบริหาร		
1	ระดับสูง	ระดับที่ 5
2	ระดับต้น	ระดับที่ 4
ประเภทอำนวยการ		
3	ระดับสูง	ระดับ 4
4	ระดับต้น	ระดับ 3
ประเภทวิชาการ		
5	ทรงคุณวุฒิ	ระดับ 5
6	เชี่ยวชาญ	ระดับ 4
7	ชำนาญการพิเศษ	ระดับ 3
8	ชำนาญการ	ระดับ 2
9	ปฏิบัติการ	ระดับ 1
ประเภททั่วไป		
10	ทักษะพิเศษ	ระดับ 2
11	อาวุโส	ระดับ 2
12	ชำนาญงาน	ระดับ 1
13	ปฏิบัติงาน	ระดับ 1



ขั้นตอนที่ 2 เก็บ/บันทึกข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาระหว่างรอบการประเมิน
ผู้รับผิดชอบและมีส่วนร่วม: ผู้บังคับบัญชาของผู้รับการประเมินและผู้รับการประเมิน

หลังจากนั้นในระหว่างรอบการประเมินให้ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ดำรงตำแหน่ง (ผู้ใต้บังคับบัญชา) ต่างเก็บ/บันทึกข้อมูลเหตุการณ์สำคัญๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละรอบการประเมินลงในแบบฟอร์มด้านล่าง โดยอาจเก็บเฉพาะบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในรอบการประเมินที่บ่งชี้ระดับสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงาน

สมรรถนะ	พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในรอบการประเมินที่ พ.ศ. 255..	
	พฤติกรรมที่ดี	พฤติกรรมที่ไม่ดี
การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (เช่นความตรงต่อเวลา รับผิดชอบ ละเอียด รอบคอบ ขยันตั้งใจ ทำงาน)		
บริการที่ดี (เช่นการเต็มใจให้บริการ ให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้)		
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (เช่นการชวนช่วยหาความรู้ใหม่ๆ มาปรับใช้ในงาน)		
จริยธรรม (เช่นการทำงานซื่อสัตย์ โปร่งใส ยึดมั่นในหลักการ)		
การทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ (เช่นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้งานของกลุ่มงานประสบ ความสำเร็จ)		

ขั้นตอนที่ 3 ตกลงร่วมกันถึงผลการประเมินสมรรถนะและเหตุผล

ผู้รับผิดชอบและมีส่วนร่วม: ผู้บังคับบัญชาของผู้รับการประเมินและผู้รับการประเมิน

เมื่อสิ้นรอบการประเมินให้ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ดำรงตำแหน่ง (ผู้ใต้บังคับบัญชา) ต่างคนต่างกรอกแบบฟอร์มการประเมินสมรรถนะ (โปรดดูตัวอย่างการกรอกในหน้าถัดไป) แล้วลงคะแนนระดับสมรรถนะที่ได้แสดงในรอบการประเมินนั้น เทียบกับระดับเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ เพื่อนำมาอภิปรายร่วมกันในเหตุผลการให้คะแนนและเหตุการณ์ประกอบ



แบบประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ

ในการกรอกแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะนั้นให้ผู้ประเมินพิจารณาระดับสมรรถนะแต่ละรายการตามเครื่องมือและแนวทางในที่
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกำหนดขึ้น ซึ่งใช้วิธีประเมินแบบ Rating Scale หลังจากนั้นเมื่อได้ระดับที่ประเมินแล้วให้ผู้ประเมินบันทึกเพิ่มเติม(ถ้ามี) เพื่อระบุเหตุการณ์ที่
แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้ถูกประเมินในรอบการประเมินที่ผ่านมา และได้คะแนนรวม ดังแสดงในตัวอย่างด้านล่าง

ชื่อผู้รับการประเมิน (นาย/นาง/นางสาว) _____ นายมานะ ตั้งใจ _____ ลงนาม _____

ชื่อผู้บังคับบัญชา/ ผู้ประเมิน (นาย/นาง/นางสาว) _____ นางมานี ใจดี _____ ลงนาม _____

สมรรถนะ	ระดับที่ คาดหวัง	(ก) คะแนน	(ข) น้ำหนัก (%)	(ค) คะแนนรวม = (ก) x (ข)	บันทึกการประเมินโดยผู้ประเมิน (ถ้ามี)
สมรรถนะหลัก					
1.การมุ่งผลสัมฤทธิ์	2	3	20	0.6	พยายามตั้งใจทำงานแต่ไม่ได้ตามเป้าหมาย
2.บริการที่ดี	2	2	20	0.4	ให้บริการที่ดี แต่ยังไม่สามารถแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการได้ตามความต้องการ
3.การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	2	3	20	0.6	มีความรอบรู้ในการจัดทำงบประมาณ
4.การยึดมั่นในความถูกต้อง ซอบธรรม และจริยธรรม	2	4	20	0.8	มีสัจจะเชื่อถือได้ โดยสัญญาว่าจะทำอะไรก็ทำได้จริงตามที่พูด
5.การทำงานเป็นทีม	2	3	20	0.6	ร่วมมือช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอย่างดี
		รวม	100	3.0	
			คิด 20% >>>	12%	



สมรรถนะ	ระดับที่คาดหวัง	(ก) คะแนน	(ข) น้ำหนัก (%)	(ค) คะแนนรวม = (ก) x (ข)	บันทึกการประเมินโดยผู้ประเมิน (ถ้ามี)
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
1. การมองภาพองค์รวม	2	5	40	2	สามารถประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการระบุประเด็นปัญหาหรือแก้ปัญหาในงานได้ดี
2. การคิดวิเคราะห์	2	3	30	0.9	สามารถแยกแยะประเด็นปัญหาและแก้ไขโดยการวางแผนจำแนกปัญหาออกเป็นส่วนย่อยๆ
3. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	2	3	30	0.9	นำเสนอข้อมูล/ความเห็นอย่างตรงไปตรงมา แต่ยังขาดความรอบคอบ
		รวม	100	3.8	
		คิด 10% >>>		7.6%	
รวมคะแนน สมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (30%)				19.6%	



บันทึกเพิ่มเติมประกอบแบบสรุปรูปการประเมินสมรรถนะ (กรณีพื้นที่การบันทึกตามตารางข้างต้นไม่พอ)

สมรรถนะ __ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ __

ผู้ประเมินมีความรอบรู้ในการโครงการด้านทรัพยากรบุคคล เช่น ระบบ PART เป็นต้น
.....
สามารถประเมินผลด้วย
.....
.....

สมรรถนะ _____

.....
.....
.....

สมรรถนะ _____

.....
.....
.....



หลังจากที่ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาได้อภิปรายผลการประเมินเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและสรุปผลการประเมินให้ผู้ดำรงตำแหน่งหรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่ได้รับการประเมินทราบหลังจากที่มีการกรอกเอกสารทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว โดยจะต้องมีการลงนามรับทราบการประเมิน อย่างไรก็ตามผู้รับการประเมินอาจยอมรับหรือไม่ยอมรับผลการประเมินก็ได้ โดยหากผู้รับการประเมินยอมรับการประเมินให้กากบาทในช่อง “ได้แจ้งผลการประเมินและผู้รับการประเมินได้ลงนามรับทราบ” และลงนาม อย่างไรก็ตามหากผู้รับการประเมินไม่ยอมรับผลการประเมินให้กากบาทในช่อง “ได้แจ้งผลการประเมินเมื่อวันที่..... (ใส่วันที่แจ้งผลการประเมิน) แต่ผู้รับการประเมินไม่ลงนามรับทราบ” โดยหากกากบาทช่องนี้จะต้องมีพยานลงชื่อประกอบด้วย

ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับทราบผลการประเมิน

ผู้ดำรงตำแหน่ง (ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ได้รับการประเมิน):	
<input checked="" type="checkbox"/> ได้รับทราบผลการประเมินและแผนพัฒนาผลการปฏิบัติราชการ รายบุคคลแล้ว	ลงชื่อ : ตำแหน่ง : วันที่ :
ผู้ประเมิน:	
<input checked="" type="checkbox"/> ได้แจ้งผลการประเมินและผู้รับการประเมินได้ลงนามรับทราบ	ลงชื่อ :
<input type="checkbox"/> ได้แจ้งผลการประเมินเมื่อวันที่..... แต่ผู้รับการประเมินไม่ลงนามรับทราบ	ตำแหน่ง : วันที่ :
โดยมี..... เป็นพยาน	
ลงชื่อ : พยาน	
ตำแหน่ง :	
วันที่ :	

ในกรณีที่ผู้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการไม่เห็นด้วยกับผลการประเมิน ให้มีการพูดคุยกัน อย่างสุภาพ เป็นกันเองและไม่ใช้อารมณ์ โดยผู้บังคับบัญชาผู้สรุปผลการประเมินอาจให้ผู้ดำรงตำแหน่งซึ่งเป็นผู้รับการประเมินทำการประเมินตนเองอีกครั้ง โดยนำหลักฐานผลการปฏิบัติงานจริงและหลักฐาน เหตุการณ์ที่แสดงสมรรถนะในระดับที่ผู้รับการประเมินประเมินตนเองมาแสดงให้เห็นชัดเจน หากมีหลักฐาน ชัดเจนผู้ประเมินอาจปรับเปลี่ยนผลการประเมินให้เหมาะสมกับหลักฐานที่แสดง อย่างไรก็ตามหากหลักฐาน ไม่ชัดเจนให้มีการพูดคุยตกลงกัน หากผู้รับการประเมินยังไม่เห็นด้วยหรือรับทราบกับผลการประเมินให้ส่ง ต่อให้ผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไปพิจารณาต่อไป อย่างไรก็ตามผู้ประเมินสามารถป้องกันการไม่เห็นด้วยกับ ผลการประเมินของผู้รับการประเมินด้วยกระบวนการดังต่อไปนี้ในระหว่างรอบการประเมิน

○ ในการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายควรมีความชัดเจนในกระบวนการวัดผล โดยอาจชี้แจงวิธีการ วัดผลที่เป็นรูปธรรมและสามารถจับต้องได้จริง

○ หมั่นให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) อย่างสม่ำเสมอในระหว่างรอบการประเมิน พร้อมทั้ง คำแนะนำในการปรับปรุงอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้ผู้รับการประเมินเตรียมปรับปรุงตนและผลงานก่อนรอบการ ประเมินจะมาถึง



○ หากจำเป็น ผู้ประเมินอาจให้ผู้รับการประเมิน **ประเมินตนเอง(Self Assessment)** มาก่อน เพื่อเตรียมตัวประเมินหากผลการประเมินของผู้ประเมินไม่ตรงกับการประเมินตนเอง ทั้งนี้เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับการประเมินสะท้อนผลงานตนเองก่อน รวมถึงทำให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้ประเมินง่ายขึ้นด้วย

ขั้นตอนที่ 4 สรุปผลการประเมินและจัดทำแผนการพัฒนารายบุคคล

ผู้รับผิดชอบและมีส่วนร่วม: ผู้บังคับบัญชาของผู้รับการประเมินและผู้รับการประเมิน

ให้ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินตกลงร่วมกันหลังจากผลการประเมินสมรรถนะเสร็จสิ้นแล้ว โดยอาจเลือกจากช่องว่าง (Gap) ที่เกิดขึ้น หรืออาจเลือกจากสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในรอบการประเมิน ถัดไปเพื่อเสริมศักยภาพของผู้รับการประเมิน ซึ่งการกรอกข้อมูลที่ต้องการพัฒนาในแบบสรุปการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ส่วนที่ 3 แผนพัฒนาผลการปฏิบัติราชการรายบุคคล โดยในกระบวนการกรอกข้อมูลของผู้ประเมินและผู้รับการประเมินให้กรอกในแต่ละช่องดังต่อไปนี้

- **ช่องที่ 1:** ให้ระบุสมรรถนะหลักที่ต้องการพัฒนา (ควรใส่ประมาณ 2-3 ตัว เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินการพัฒนาหรืออาจรวมไปพัฒนาพร้อมๆ กับข้าราชการอื่นๆ ได้)
- **ช่องที่ 2:** ให้ระบุระดับเป้าหมายที่ต้องการไปสู่หลังการพัฒนา หรือระบุตัวชี้วัดความสำเร็จของการพัฒนา
- **ช่องที่ 3:** ให้ระบุวิธีการพัฒนา เช่น 1) การส่งไปฝึกอบรม (Training and Workshops) 2) การให้ไปศึกษาด้วยตนเอง เช่น อ่านหนังสือ 3) การมอบหมายงานใหม่หรือมอบหมายงานในโครงการ (Project Assignment) 4) การโอนย้ายงานชั่วคราว (Rotation/ Job Swap) 5) การให้ไปดูงาน 6) การให้ไปทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ และ 7) การสอนงาน (Coaching) เป็นต้น
- **ช่องที่ 4:** ให้ระบุยี่สิบหรือวาดลูกศร หรือกากบาทช่วงเวลาที่ต้องการพัฒนา

โดยมีตัวอย่างดังรูปต่อไปนี้

ส่วนที่ 3 แผนพัฒนาผลการปฏิบัติราชการรายบุคคล

ความรู้/ทักษะ/สมรรถนะ ที่ต้องได้รับการพัฒนา	เป้าหมายการพัฒนา	วิธีการพัฒนา	ช่วงเวลาที่ต้องการการพัฒนา				เหตุผลหรือความสำคัญ
			Q1	Q2	Q3	Q4	
บริการที่ดี	ระดับที่ 3	การสอนงาน (Coaching) จากหัวหน้างาน หรือผู้เชี่ยวชาญ	←→				เป็นสมรรถนะหลักที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้รับบริการ
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระดับที่ 2	การส่งไปฝึกอบรม (Training and Workshops)		↔			มี Gap จากการประเมิน



ความรู้/ทักษะ/ สมรรถนะ ที่ต้อง ได้รับการพัฒนา	เป้าหมายการ พัฒนา	วิธีการพัฒนา	ช่วงเวลาที่ต้องการการ พัฒนา				เหตุผลหรือ ความสำคัญ
			Q1	Q2	Q3	Q4	
ทักษะการใช้ คอมพิวเตอร์	ระดับที่ 2	การส่งไปฝึกอบรม (Training and Workshops)			↔		มี Gap จากการ ประเมิน
ความรู้เรื่อง การบริหารความเสี่ยง	ระดับที่ 2	การสอนงาน (Coaching) จาก หัวหน้างาน หรือ ผู้เชี่ยวชาญ				↔	เป็นความรู้หลักที่ สำคัญในการ ปฏิบัติงานของ หน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการประเมินให้แก่ผู้บังคับบัญชาระดับถัดไป
ผู้รับผิดชอบและมีส่วนร่วม: ผู้บังคับบัญชาระดับถัดไป

ให้ผู้ประเมินส่งผลการประเมินไปยังผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปและผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปอีก
ชั้นหนึ่ง เพื่อให้ยืนยันผลการประเมิน โดยผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปและผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปอีกชั้นหนึ่ง
อาจเห็นด้วยหรือมีความคิดเห็นเป็นอื่นก็ได้ หลังจากนั้นจึงลงนามไว้เป็นหลักฐานเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน
ต่อไป

ตัวอย่างแบบฟอร์มความเห็นของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป

ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป: <input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วยกับผลการประเมิน <input type="checkbox"/> มีความเห็นต่าง ดังนี้		ลงชื่อ : ตำแหน่ง : วันที่ :
ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปอีกชั้นหนึ่ง (ถ้ามี) : <input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วยกับผลการประเมิน <input type="checkbox"/> มีความเห็นต่าง ดังนี้		ลงชื่อ : ตำแหน่ง : วันที่ :

ผลการให้ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป 2 ชั้นให้ถือเป็นผลการประเมินสมรรถนะครั้ง
สุดท้ายที่จะนำไปใช้ในการประกอบการขึ้นเงินเดือน โดยหากผู้รับการประเมินยังไม่เห็นด้วยก็ให้เก็บเป็น
หลักฐานประกอบในประวัติการดำเนินการต่อไป



หลังจากนั้นให้ผู้ประเมินนำผลคะแนนประเมินสมรรถนะไปรวมกับผลการประเมินตัวชี้วัดผลงาน เพื่อไปสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการสุดท้าย และนำไปพิจารณาว่าควรจัดผลประเมินอยู่ในระดับ ผลการประเมินใด ทั้งนี้ให้เป็นไปตามประกาศของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเกี่ยวกับการจัดระดับผลการ ประเมินและค่าคะแนนซึ่งอาจแตกต่างกันในแต่ละรอบการประเมินและแตกต่างกันในแต่ละสำนัก/กอง/ กลุ่ม/ศูนย์

ขั้นตอนที่ 6 นำแผนพัฒนาไปดำเนินการพัฒนาจริง และสรุปผลการพัฒนา

ผู้รับผิดชอบและมีส่วนร่วม: ผู้บังคับบัญชาของผู้รับการประเมินและผู้รับการประเมิน

เมื่อได้ทำการประเมินผลงานและสรุปแผนการพัฒนาเรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการนำแผนพัฒนา รายบุคคลนั้นไปดำเนินการจริงและสรุปผลการพัฒนา

ขั้นตอนที่ 7 สื่อสารประชาสัมพันธ์และปรับปรุงแผนการทำงาน

ผู้รับผิดชอบและมีส่วนร่วม: ผู้บังคับบัญชาของผู้รับการประเมินและผู้รับการประเมิน

เป็นขั้นตอนเสริมเพื่อให้การประเมินสมรรถนะเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีการสร้างความรู้ และความเข้าใจให้แก่ข้าราชการทุกระดับ รวมถึงรับผลสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อมาปรับปรุง กระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องในการประเมินสมรรถนะ

ก. บทบาทของผู้รับการประเมิน

- หมั่นทบทวนผลงาน การแสดงพฤติกรรมเพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ และปรึกษา ผู้บังคับบัญชาเมื่อพบว่าผลงานหรือพฤติกรรมที่แสดงมีแนวโน้มที่จะไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
- ประเมินตนเอง ในช่วง 2 สัปดาห์ก่อนการประเมินรอบ 6 เดือนและรอบ 12 เดือน
- ผู้รับการประเมินจะประเมินตนเองโดยใช้ข้อมูลจาก
 - เอกสาร หลักฐานประกอบที่แสดงถึงผลการปฏิบัติราชการ
 - เหตุการณ์ในอดีต
 - สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน
 - ผลงานหรือโครงการที่รับผิดชอบ

ข. บทบาทของผู้ประเมิน/ผู้บังคับบัญชา

- ระหว่างรอบการประเมินหรือหลังรอบการประเมินผู้บังคับบัญชาจะต้องสามารถให้คำแนะนำ ในการปฏิบัติราชการแก่ผู้รับการประเมินได้เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับการประเมินจะสามารถบรรลุ เป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยควรมีการนัดพบเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติราชการของผู้รับการ ประเมินกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างสม่ำเสมอ
- ส่งเสริมการปฏิบัติราชการของผู้รับการประเมินเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยการ ส่งเสริมอาจเป็นไปในหลายรูปแบบ เช่น
 - การฝึกอบรม
 - การจัดหาทรัพยากรที่เหมาะสม
- ให้คำแนะนำในการปฏิบัติราชการเมื่อได้รับข้อมูลที่เห็นว่าเป็นประโยชน์กับผู้รับการประเมิน



- ประเมินผู้รับการประเมินตามรอบการประเมินรอบ 6 เดือนและรอบ 12 เดือน
- ประเมินผู้รับการประเมินโดยใช้ข้อมูลจาก
 - การสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น ผู้กำกับโครงการ ผู้จัดเก็บข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการปฏิบัติราชการ เพื่อนร่วมงานของผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาในระดับรองลงไป
 - การสังเกตการณ์ จากการปฏิบัติงานต่างๆ ของผู้รับการประเมิน
 - ผลการปฏิบัติราชการ หลักฐานและเอกสารประกอบผลการปฏิบัติราชการ
 - การขอความเห็นจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ เช่น คณะผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ในตัวชี้วัดที่ต้องการประเมิน คณะผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เกี่ยวกับภารกิจของบุคคล
- การปรับเปลี่ยนเป้าหมายอาจทำได้หากเป้าหมายขององค์กร/หน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลง แต่อย่างไรก็ดีการเปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องเป็นการปรับเปลี่ยนเนื่องจากสภาพแวดล้อมปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนไป และการปรับเปลี่ยนดังกล่าวต้องเป็นไปเพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับแผนระยะยาวขององค์กร/หน่วยงานเท่านั้น ไม่ใช่การปรับเปลี่ยนเพื่อช่วยเหลือให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้โดยง่ายขึ้น



ภาคผนวก

1. ตัวอย่างลักษณะพฤติกรรมของสมรรถนะหลักระดับต่างๆ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

จากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการในหลักสูตรการพัฒนาทักษะในการประเมินสมรรถนะเพื่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้ไต่บังคับบัญชา ณ ห้อง 3104 อาคาร 3 ชั้น 1 สำนักงาน ก.พ. ในวันที่ 28-30 กันยายน 2554 ผู้เข้าสัมมนาได้ร่วมกันจัดทำและสรุปตัวอย่างพฤติกรรมที่แสดงออกจริงเพื่อใช้ประกอบการประเมินภายใต้บริบทของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ดังนี้

สมรรถนะหลักที่ 1: การมุ่งผลสัมฤทธิ์

ระดับ	พฤติกรรมที่ควรแสดง (Do)	พฤติกรรมที่ไม่ควรแสดง (Don't)
1	<ul style="list-style-type: none"> มาทำงานตรงเวลาที่กำหนด (จุดเน้นเวลาประเมินต้องกำหนดโดยส่วนราชการ) มีข้อคำถามและยืนยันวิธีการทำงานเสมอเมื่อได้รับมอบหมาย กล้าถาม/แสดงความคิดเห็นเมื่อไม่เข้าใจหรือทำไม่ได้ ฝึกฝนตนเองในงานที่ได้รับมอบหมาย มาประชุมตรงเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> มาทำงานสาย กลับบ้านก่อนเวลา ย่ำคิดย่ำทำในสิ่งที่ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย นั่ง/ละเลย/เพิกเฉยงานในหน้าที่ ทำงานเฉื่อยชา ละทิ้งงาน หนีการประชุม/โครงการอบรม มาลงเวลาเช้าแต่ไม่ทำงาน
2	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดเป้าหมายแต่ละกิจกรรมได้ชัดเจน ติดตามการทำงานของตนเองและผู้ไต่บังคับบัญชาทุกระยะ เจ้าพนักงานการเงินจัดการให้เบียดเบียนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภายในเวลาที่กำหนด ดำเนินการสอบเทียบเครื่องมือได้ถูกต้องตามเกณฑ์ ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายและมีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นที่มีงานในลักษณะเดียวกัน วิเคราะห์/กำหนดกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกัน จ่ายเงินเดือนตรงเวลา จ่ายค่ารักษา/ค่าเล่าเรียน/สวัสดิการหลังจากที่ได้รับหลักฐานภายใน 10 วันทำการ 	<ul style="list-style-type: none"> ทำงานแบบไม่มีเป้าหมาย ไม่ใช่เกณฑ์มาตรฐานในการสอบเทียบเครื่องมือ เป้าหมายไม่ชัดเจน ผลงานด้อยคุณภาพ ขาดการประเมินเป็นระยะ/ไม่มีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ ไม่ใส่ใจดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ในกำกับ ทำงานไม่ได้ตามเป้าหมาย พูดเก่ง งานไม่เร่ง ไม่เคยกำหนดเป้าหมายการทำงาน



ระดับ	พฤติกรรมที่ควรแสดง (Do)	พฤติกรรมที่ไม่ควรแสดง (Don't)
	<ul style="list-style-type: none">สื่อสารข้อมูลทันตามกำหนดเวลาและตรงตามมาตรฐานวางแผนและดำเนินการได้ตรงตามระยะเวลาของแผนปฏิบัติงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน/มาตรฐานของงานทำงานตามเป้าหมายกับมาตรฐานการทำงาน	
3	<ul style="list-style-type: none">ลดขั้นตอนการบริการให้น้อยลงผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ปรับขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบโดยไม่ต้องรออนุญาตต้นสังกัดเสนอปรับปรุงการส่งรายงานข้อมูลเป็นแบบ Onlineวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาจากการปฏิบัติงานสอบเทียบและแก้ไขปรับปรุงให้เป็นตามระเบียบของกองฯ/ศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม/กระบวนการ/วิธีการทำงานให้เหมาะสมกับยุคสมัยหรือปัญหาที่เกิดขึ้นคิดค้น/ริเริ่ม กระบวนการทำงานใหม่ๆ ให้ดีขึ้นกว่าเดิมกล้าทดลอง/แนะนำสิ่งใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ให้มีประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none">ทำงานแบบเดิมทุกๆ ปีแม้จะไม่ได้ผลไม่ปรับปรุงวิธีการทำงาน/ไม่มีคู่มือในการทำงานที่ทันสมัย
4	<ul style="list-style-type: none">กำหนดเป้าหมายการทำงานได้ท้าทายและสูงกว่า/มากกว่าในรอบการประเมินนั้นๆเพิ่มการประกันคุณภาพเครื่องมือจาก 3 รายการ เป็น 5 รายการ (ซึ่งเป็นการยากและท้าทาย) ทำให้มีความปลอดภัยทั้งผู้ใช้และผู้รับบริการผลักดันงานให้สู่ระดับชาติ/สากล	<ul style="list-style-type: none">ไม่มีนวัตกรรมใหม่ๆไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
5	<ul style="list-style-type: none">ปรับโครงสร้างองค์กร/จัดอัตรากำลังของกรมฯ ได้อย่างถูกต้อง ทันสถานการณ์ และบริหารจัดการให้เกิดผลลัพธ์ได้จริง เพื่อให้กรมฯ ได้ประโยชน์อย่างยั่งยืนวิเคราะห์ผลได้ผลเสียที่กรมฯ จะได้รับ และกล้าตัดสินใจบนงานที่มีความเสี่ยงและมีผลกระทบโดยตรงต่อกรมฯ	<ul style="list-style-type: none">เวลาเผชิญงานที่มีความเสี่ยง และมีผลกระทบต่อกรมฯ โดยตรง ก็ไม่กล้าตัดสินใจและดำเนินการใดๆ ทั้งสิ้น



สมรรถนะหลักที่ 2: บริการที่ดี

ระดับ	พฤติกรรมที่ควรแสดง (Do)	พฤติกรรมที่ไม่ควรแสดง (Don't)
1	<ul style="list-style-type: none"> ยิ้ม ทักทาย ผู้มาติดต่อ เต็มใจให้ข้อมูลข่าวสาร ตอบข้อซักถามด้วยคำสุภาพ พูดจาสุภาพนอบน้อม รับเรื่องและประสานงานผู้เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน บอก/แจ้งความก้าวหน้าของขั้นตอนการให้บริการ กระตือรือร้นตื่นตัวตลอดเวลาในการให้บริการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ แสดงพฤติกรรมอ่อนโยน อ่อนน้อม ถ่อมตน แนะนำประสานงานหน่วยงานที่ถูกต้อง แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่และกาลเทศะ แนะนำระดับขั้นตอนที่กำลังได้รับการบริการ บอกระยะเวลาที่จะได้รับการเสร็จสิ้น ประกาศเสียงตามสายแจ้งความคืบหน้าแก่ผู้รับบริการเป็นระยะ สม่ำเสมอ เมื่อได้ยินเสียงโทรเสียง รีบ รับทันที ให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลด้วยความเต็มใจ แจ้งเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทันทีเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ 	<ul style="list-style-type: none"> หน้าอ เบื่อหน่าย แสดงความหงุดหงิด ไม่ตอบ/ไม่สนใจผู้มาติดต่อ เดินหนี/ให้ไปถามคนอื่น พูดจาห้วนไม่มีหางเสียง เลือกปฏิบัติเฉพาะผู้ติดต่อที่ถูกต้อง พูดจาด้วยถ้อยคำไม่สมควรไม่เหมาะสม หยาบคาย ช่มชู้กระโชก โห่ฮาก พูดจาดูถูกเหยียดหยามไม่ให้เกียรติ ไม่ยอมให้ข้อมูลที่ถูกต้อง พูดจาดูดัน แต่งกายไม่เหมาะสมกับสถานที่และกาลเทศะ ตอบคำถามแบบให้พันตัวเอง ไม่สนใจเสียงโทรศัพท์เข้าหรือเวลารับก็จะไม่แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ ไม่มีการบริการต้อนรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อประสานงาน ไม่มีการติดต่อประสานงานกับโรงพยาบาลที่จะเข้าดำเนินการสอบเทียบ
2	<ul style="list-style-type: none"> โรงพยาบาลแจ้งเครื่อง X-Ray ที่เพิ่งซ่อมเสร็จเสียอีกครั้งและศูนย์ดำเนินการรับเรื่องและโทรกลับไปแจ้งเรื่องให้โรงพยาบาลทราบว่าส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบในวันถัดไป ดำเนินการรับเรื่องเครื่องกำเนิดฯ ชำรุดและจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปดำเนินการทันที ช่วยติดตามงาน/หนังสือทวงถามให้กับผู้มาติดต่อ ช่วยดำเนินการแทนผู้มาติดต่อในกรณีที่ไม่เข้าใจวิธีการดำเนินงาน ประเมินผลการบริการแนะนำปัญหาไปแก้ไขปรับปรุง นำปัญหาที่ได้พบหรือได้รับในขณะให้บริการมาแก้ไขทันที 	<ul style="list-style-type: none"> บริการเฉพาะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานโดยไม่แนะนำการติดต่อหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่โดยตรง มีปัญหาแล้วไม่แก้ไขหรือแก้ไขในเวลาที่ผ่านมา โยนความผิดพลาดของการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ



ระดับ	พฤติกรรมที่ควรแสดง (Do)	พฤติกรรมที่ไม่ควรแสดง (Don't)
	<ul style="list-style-type: none">ดำเนินการเพิ่มหรือพัฒนาการให้บริการ	
3	<ul style="list-style-type: none">จัดทำเส้นทางการให้บริการด่วนพิเศษกรณีที่เป็นปัญหา/การให้บริการเร่งด่วนวิกฤตจัดเวลาให้กับผู้บริหารของหน่วยงานโทรศัพท์แจ้งผลการดำเนินงาน/ผลตรวจล่วงหน้าซ่อมเครื่องกำเนิดไฟฟ้าให้กับโรงพยาบาลจนแล้วเสร็จโดยไม่คำนึงถึงเวลาราชการ 8.00-22.00น.อธิบาย/แนะนำข้อมูลให้กับผู้มาติดต่อราชการมากกว่าที่ควรอย่างเป็นประโยชน์จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none">ปิดบังข้อมูลที่น่าจะสื่อสารหรือให้บริการที่จำเป็นเร่งด่วนและเป็นประโยชน์
4	<ul style="list-style-type: none">ศึกษาความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่างๆ ในเชิงลึกในความต้องการแต่ละชั้นจนถึงความต้องการสุดท้ายสอบถาม ชักซ้อมความเข้าใจกับผู้มาขอรับบริการด้านวิชาการ (วิทยากร) ว่าต้องการได้อะไรจากวิทยากรจัดทำช่องทางการสื่อสารให้ความรู้/การให้บริการที่หลากหลายตรงตามความต้องการสอบถามขอข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	
5	<ul style="list-style-type: none">เป็นที่ปรึกษาโดยมีส่วนช่วยในการตัดสินใจในการให้บริการ/ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้ข้อมูลเชิงลึกกับผู้รับบริการเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้รับบริการในอนาคต (ระยะยาว)ลงทุนพัฒนาการบริการทั้งระบบตามข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินความพึงพอใจปรับปรุง/พัฒนาขั้นตอนการให้บริการให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นประโยชน์ดำเนินการ One Stop Service	<ul style="list-style-type: none">ไม่มี Vision การให้บริการ



สมรรถนะหลักที่ 3: การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ระดับ	พฤติกรรมที่ควรแสดง (Do)	พฤติกรรมที่ไม่ควรแสดง (Don't)
1	<ul style="list-style-type: none">สนใจเข้ารับการฝึกอบรมสนใจ ศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกับงานที่รับผิดชอบเสาะแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ/จากหน่วยงานอื่นเรียนรู้งานที่รับผิดชอบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์กระตือรือร้นในการค้นคว้าหาความรู้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการติดตาม สอบถามหน่วยงาน สถาบันที่จัดหลักสูตรการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอเรียนรู้งานจากผู้มีประสบการณ์ในงานเพื่อนำไปพัฒนาตนเองจัดทำตำราเกี่ยวกับอุปกรณ์ทางการแพทย์สืบค้นข้อมูลในงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	<ul style="list-style-type: none">ไม่สนใจเข้าร่วมการประชุม อบรม ที่หน่วยงานจัดขึ้นไม่ค้นคว้าหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในงานที่รับผิดชอบไม่เรียนรู้/ปฏิเสธระบบเทคโนโลยีใหม่ๆที่สามารถใช้ประยุกต์ในงานไม่สนใจใฝ่รู้ในงาน ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม
2	<ul style="list-style-type: none">ใช้ระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ ตามสายอาชีพ รวมถึงการมีความรู้ใหม่ๆด้าน ITมีองค์ความรู้/ทักษะ ตามสายอาชีพทั้งเก่าและใหม่ตอบคำถาม/ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานให้ผู้รับบริการได้เข้าใจอย่างถูกต้องสามารถให้คำปรึกษาในสายวิชาชีพหรือวิทยาการใหม่ๆสามารถนำเสนอความรู้ทางวิทยาศาสตร์หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ในงานของตนเองในที่ประชุมเตรียมงาน/โครงการที่สอดคล้อง รองรับเทคโนโลยีใหม่ๆในงาน เช่น การเตรียมพัฒนา APP สำหรับการ ใช้ Tabletรอบรู้และเข้าใจในวิทยาการที่เกี่ยวข้องในสายงาน เช่น รู้ระบบการทำงานของเครื่องมือแพทย์มีความรู้ด้านการบริหารงานบุคคล การสรรหาบรรจุ แต่งตั้ง	<ul style="list-style-type: none">ไม่แสดง/เสนอความคิดเห็นทางวิชาการเมื่อมีการประชุมตอบคำถามไม่ชัดเจนในองค์ความรู้หรือหน้าที่ที่รับผิดชอบ



ระดับ	พฤติกรรมที่ควรแสดง (Do)	พฤติกรรมที่ไม่ควรแสดง (Don't)
	<ul style="list-style-type: none">มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์มีความรู้ขั้นตอนการทำงานของเครื่อง X-Ray หลังเข้ารับการอบรมอย่างเข้มข้น	
3	<ul style="list-style-type: none">นำเครื่องมือมาทดสอบ/ใช้ แล้วเก็บข้อมูลวิเคราะห์นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตัดแปลง ซ่อมแซม แก้ไขวงจรเครื่อง X-Ray ได้โดยไม่ต้องใช้อะไหล่ยี่ห้อเดิมใช้โปรแกรมระบบการรายงานผลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้นำสิ่งที่ได้จากการอบรมเรียนรู้มาใช้ในการปฏิบัติ/พัฒนางานในองค์กรปรับปรุงแนวทางการประเมินสมรรถนะในหน่วยงานนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้ในหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none">ไม่มีแนวทาง/ความรู้/เทคนิคใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานรู้มาก ซื่อแม่เยอะมีความรู้แต่ไม่สามารถนำมาปรับใช้ได้อบรม/ประชุมมาแล้วแต่ยังคงปฏิบัติงานเช่นเดิม
4	<ul style="list-style-type: none">เผยแพร่ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานในงานของตนสู่หน่วยงานหลายภาคส่วนเป็นวิทยากรให้ความรู้แก่หน่วยงานอื่นๆ นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุขนำความรู้จากประสบการณ์มาเขียนเป็นงานวิชาการเพื่อเผยแพร่ความรู้มีการจัดการองค์ความรู้ใหม่ๆสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องในงานและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางสามารถบูรณาการงานที่รับผิดชอบผ่านองค์ความรู้ที่หลากหลายกับงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านนวัตกรรมกับหน่วยงานภายนอกมีผลงานวิชาการที่เป็นที่ยอมรับและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง	<ul style="list-style-type: none">ไม่มีนวัตกรรมใหม่ๆไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์



ระดับ	พฤติกรรมที่ควรแสดง (Do)	พฤติกรรมที่ไม่ควรแสดง (Don't)
5	<ul style="list-style-type: none">• สอนงานและสนับสนุนให้มีเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์• สร้างนวัตกรรมใหม่ๆในการดำเนินการและเผยแพร่ให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กร• จัดเสวนาหรือเวทีวิชาการระดับชาติร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ• กำหนดแผนยุทธศาสตร์พัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศ/มีอาชีพในสายอาชีพสหวิทยาการในงานที่คนมีความเชี่ยวชาญ• กำหนดกรอบการนำความรู้ นวัตกรรม วิจัย เข้าสู่ระดับสากล• มีความมั่นใจในการให้บริการสอบเทียบ มีความเชี่ยวชาญเรื่องทฤษฎีหรือเชิงปฏิบัติการที่สามารถนำมาให้ความรู้แก่บุคลากรภายในได้• นำองค์กรไปสู่การเรียนรู้ โดยการเป็นศูนย์วิชาการระดับภาคด้านวิศวกรรมการแพทย์	



สมรรถนะหลักที่ 4: การยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรมและจริยธรรม

ระดับ	พฤติกรรมที่ควรแสดง (Do)	พฤติกรรมที่ไม่ควรแสดง (Don't)
1	<ul style="list-style-type: none">ปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดให้ความเสมอภาคแก่ทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติไม่เบียดบังเวลาราชการไม่นำของหลวงไปใช้ส่วนตัวชื่อเสียงสุจริตในการทำงานไม่กินเหล้าในเวลาราชการนำเสนอความคิดที่ถูกต้องสุจริตตามหลักวิชาชีพให้บริการในงานที่เกี่ยวข้องโดยไม่เลือกปฏิบัติทำงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรมแก้ไขปัญหาด้วยความสุจริต ไม่ลำเอียงมีจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ดี	<ul style="list-style-type: none">ปฏิบัติงานโดยไม่ยึดระเบียบปฏิบัติแสดงความทุจริต มีเลศนัยแอบแฝง ลับๆ ล่อๆเอางานส่วนตัวมาทำในเวลาราชการทุจริตในหน้าที่หรือวิชาชีพแสดงความคิดเห็นโดยมีผลประโยชน์แอบแฝงเลือกปฏิบัติ พรรคพวก มีอคติเรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการลักขโมยหรือใช้ทรัพยากรของราชการไปในกิจส่วนตัวไม่มีระเบียบวินัยแต่งตั้งตามใจสั่ง
2	<ul style="list-style-type: none">รักษาคำพูดคำนึงผลประโยชน์ทางราชการเป็นสำคัญปฏิบัติตามข้อตกลง กฎระเบียบอย่างเป็นธรรมและเสมอภาคปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีเลื่อนเงินเดือนอย่างเป็นธรรมและเปิดเผยทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีอุดมการณ์ที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการ	<ul style="list-style-type: none">ไม่รักษาคำพูด พูดแล้วไม่ทำไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้รับปากเพื่อจบปัญหาแต่ไม่ทำตามพูดไม่อยู่กับร่องกับรอย เชื้อถือมาได้พูดอย่างทำอย่างชอบอ้างในการให้รางวัลแล้วทำไม่ได้
3	<ul style="list-style-type: none">แสดงความคิดเห็นในที่ประชุมด้วยหลักการที่ถูกต้องแสดงความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้ทำลงไปยึดหลักการในการปฏิบัติทำงานแบบทุ่มเททำงานด้วยความรับผิดชอบ มีจรรยาบรรณวิชาชีพกล้าแสดงความรับผิดชอบในงานที่ผิดพลาดกล้าที่จะปฏิเสธในสิ่งที่ไม่ถูกต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ยึดประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรเป็นหลักในการปฏิบัติทำหน้าที่เป็นข้าราชการ 24 ชั่วโมงและสมัครใจในการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัย	<ul style="list-style-type: none">ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวมไม่รับผิดชอบในการกระทำของตนเองไม่มีหลักการ จรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพเลือกปฏิบัติในงานไม่กล้าแสดงออกในเรื่องที่ถูกต้องหรือหลักการที่ถูกต้องไม่มีประชาธิปไตยรับสินบน



ระดับ	พฤติกรรมที่ควรแสดง (Do)	พฤติกรรมที่ไม่ควรแสดง (Don't)
	<ul style="list-style-type: none">ไม่รับอานิสงส์จ้าง โดยยึดหยัดอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรมยอมรับความผิดพลาดและรับผิดชอบต่อการกระทำของตน	
4	<ul style="list-style-type: none">ยืนหยัดทางความคิดที่ถูกต้องเมื่อรู้ว่าทำแล้วเกิดประโยชน์ต่อทางราชการผลักดันความคิดที่ถูกต้องบนพื้นฐานความเป็นธรรมขัดขวางหรือต่อต้านกระบวนการที่ไม่ถูกต้องยึดมั่น ยืนหยัดในหลักการที่ถูกต้องตัดสินใจในการกระทำบนหลักการที่ถูกต้องเป็นธรรมยืนหยัดบนคำตัดสินที่ถูกต้องแม้จะโดนแรงกดดันฟ้องศาลปกครองกรณีข้าราชการได้รับความไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะจำเลยจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือไม่ร้องเรียน/ยื่นเรื่องต่อ ปปช. กรณีพบเห็นปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กรประกาศเจตนารมณ์ในการที่จะอุทิศตนเพื่อพิทักษ์ความยุติธรรมยืนหยัด พิทักษ์ผลประโยชน์ของประชาชนและราชการ	<ul style="list-style-type: none">ไม่ยึดมั่น/ยืนหยัด/ไม่กล้าแสดงเจตนารมณ์ต่อเนืองย่อท้อต่อหลักการที่ไม่ถูกต้องรู้ว่าผิดระเบียบต่อทางราชการแต่เพิกเฉยไม่ยอมออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ โดยอ้างความไม่ปลอดภัย
5	<ul style="list-style-type: none">ยืนหยัด ยึดมั่น มั่นคงและแสดงออกชัดเจนในการดำเนินการที่ถูกต้องแม้ว่าจะเสี่ยงอันตรายหรือถูกกดดันอย่างหนักสละชีพเพื่อชาติ ทำงานบนความเสี่ยงโดยไม่คำนึงชีวิตตนและความมั่นคงด้านหน้าที่การงาน	



สมรรถนะหลักที่ 5: การทำงานเป็นทีม

ระดับ	พฤติกรรมที่ควรแสดง (Do)	พฤติกรรมที่ไม่ควรแสดง (Don't)
1	<ul style="list-style-type: none">ยอมรับมติของที่ประชุมแจ้งความคืบหน้าในการทำงานของทีมให้สมาชิกทราบเป็นระยะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทีมงานร่วมการประชุม/ระดมสมองกับทีมงานสม่ำเสมอร่วมกันตั้งเป้าหมายและแนวทางไปสู่เป้าหมายร่วมกันทำหน้าที่ของสมาชิกในทีมตามที่ได้รับมอบหมายแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งเพื่อการทำงานของทีม (ยอมรับมติ)สนับสนุนมติของทีมงานตั้งปฏิบัติงานตามมติที่ได้รับมอบหมายนำเสนอความคิดเห็น/ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการประชุมกับทีมงานรายงานความก้าวหน้าให้ทีมทราบให้ข้อมูล/ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อทีมอย่างทั่วถึงเพื่อประโยชน์ต่อการทำงานของทีม	<ul style="list-style-type: none">ทิ้งภาระงานของตนเองให้ผู้อื่นในทีมไม่แสดงความคิดเห็นชอบพูดแต่ในห้องไม่รายงานความก้าวหน้าของงานในทีมให้สมาชิกทราบไม่ยอมรับมติของทีมไม่รับผิดชอบบทบาทที่ทีมมอบหมาย
2	<ul style="list-style-type: none">ยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ทั้งต่อหน้าและลับหลังเชื่อมั่นต่อทีมงานให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มที่ให้โอกาสเพื่อนร่วมงานในการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none">ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงของทีมชอบตำหนิเพื่อนร่วมงานเข้ากับเพื่อนในทีมไม่ได้สร้างข่าวเพื่อเกิดความริ้วฉานในทีมงานไม่ให้ความร่วมมือกับทีมงาน
3	<ul style="list-style-type: none">สร้างบรรยากาศการทำงานของทีมที่ดีสนับสนุน/ส่งเสริมสัมพันธภาพเพื่อให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพร่วมขับเคลื่อนกระบวนการทำงานอย่างเข้มข้นประสานการทำงาน/ความร่วมมือในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันจัดทำแผนงาน/โครงการร่วมกันที่เป็นแผนงาน/โครงการของทีมระดมทรัพยากรของหน่วยงาน/องค์กรที่มาร่วมทีมกันเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมจัดเวทีพบปะแลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นแบบไม่เป็นทางการ	<ul style="list-style-type: none">ทำลายบรรยากาศการทำงานของทีม



ระดับ	พฤติกรรมที่ควรแสดง (Do)	พฤติกรรมที่ไม่ควรแสดง (Don't)
	<ul style="list-style-type: none">สร้างกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันการทำงานเป็นทีม	
4	<ul style="list-style-type: none">ให้กำลังใจอย่างจริงใจแก่เพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอสร้างกลุ่มวิชาชีพให้เครือข่ายมีความเข้มแข็งและมีการทำงานเป็นทีมสร้างแรงจูงใจให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทีมงานแสดงความมีน้ำใจในการช่วยเหลือเพื่อนในทีมโดยไม่ต้องเอ่ยคำขอความช่วยเหลือทำงานช่วยเหลือผู้ร่วมทีมที่ไม่ใช่ภารกิจของตนเองจนสำเร็จช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานไม่ว่าเรื่องส่วนตัวหรือราชการ ตามวาระโอกาส เช่น การเจ็บป่วย อุทกภัย เป็นต้น	<ul style="list-style-type: none">ไม่สนใจ/หลีกเลี่ยงเมื่อพบเห็นปัญหาภายในทีม
5	<ul style="list-style-type: none">ในกรณีที่มีความขัดแย้งในทีมงาน จัดการแก้ไขข้อขัดแย้งนั้นโดยไม่หลีกเลี่ยงปัญหาสร้างความสามัคคีและสร้างขวัญกำลังใจในทีมงานเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดข้อพิพาทในทีมงานกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานให้สำเร็จมีจิตอาสา คลี่คลายปัญหาความขัดแย้งร่วมและรวมพลังคนในหน่วยงานเพื่อสร้างประโยชน์ของราชการส่วนรวม	<ul style="list-style-type: none">ไม่มีภาวะ/แสดงบทบาทเป็นผู้นำทีมงานไม่สร้างขวัญกำลังใจให้ทีมงาน

ตัวอย่างพฤติกรรมทั้งหมดจะช่วยให้ผู้ประเมินสมรรถนะสามารถแยกแยะความแตกต่างของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละสมรรถนะหลัก อันจะมีผลให้การประเมินสมรรถนะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้จะทำให้การสังเกตพฤติกรรมและจดบันทึกเป็นไปได้อย่างมีมาตรฐานทั่วกันทั้งองค์กร



2. แนวทางการใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาประเมินสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ

ในการประเมินสมรรถนะที่ดีนั้นควรเป็นการเก็บจากตัวอย่างพฤติกรรมในรอบการประเมินจริง ซึ่งในทางปฏิบัติอาจไม่สามารถดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรม จึงเสนอให้มีการการเก็บข้อมูลทุติยภูมิที่สามารถบ่งชี้ระดับสมรรถนะต่างๆ ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ.ที่ นร 1008/ว 27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552 เรื่องมาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับ ตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ดังนี้

สมรรถนะหลักที่ 1: การมุ่งผลสัมฤทธิ์

ให้ประเมินจากการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์ประเมินผลสัมฤทธิ์ที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกำหนดขึ้น โดยในแต่ละระดับอาจพิจารณาจากข้อมูลประกอบดังนี้

คำจำกัดความระดับต่างๆ ที่ ก.พ. กำหนด	ข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมินระดับ
ระดับที่ 1 : แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี	<ul style="list-style-type: none">ประเมินจากจำนวนครั้งของความไม่ผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานเมื่อส่งให้ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบประเมินจากข้อมูลจำนวนครั้งของ<u>ความตรงเวลา</u>ของการส่งงานตามที่ได้รับมอบหมายประเมินจากข้อมูลจำนวนครั้งของ<u>ความตรงเวลา</u>ของการเข้า-ออกงานในแต่ละวันประเมินจากข้อมูล<u>ความตรงเวลา</u>ในการเข้าประชุมตามกำหนดการประเมินจากประสิทธิภาพหรือการแก้ความผิดที่ดีขึ้นจากครั้งที่ผ่านมา
ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้	ผ่านระดับที่ 1 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาต่อคุณภาพผลงานที่ผ่านมาในรอบการประเมินประเมินจากความสำเร็จของเป้าหมายที่กำหนดขึ้นในแต่ละรอบการประเมินประเมินจากผลงาน ว่ามีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจตราความถูกต้อง มากน้อยเพียงใดในงานแต่ละชิ้น
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ผ่านระดับที่ 2 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากจำนวนครั้งของการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น (ในปีที่ผ่านมา)



คำจำกัดความระดับต่างๆ ที่ ก.พ. กำหนด	ข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมินระดับ
	<ul style="list-style-type: none">ประเมินจากจำนวนข้อเสนอวิธีการทำงานแบบใหม่ที่ทำให้ งานมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมในปีที่ผ่านมา
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่าง อย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน	ผ่านระดับที่ 3 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากจำนวนนวัตกรรมที่มีการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม หรือสร้างขึ้นสำหรับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพประเมินจากจำนวนนวัตกรรมใหม่ที่สร้างประโยชน์ให้ภาครัฐ หรือประชาชน

สมรรถนะหลักที่ 2: บริการที่ดี

ให้ประเมินจากการแสดงออกถึงความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกำหนดขึ้น หรือประเมินจากแบบประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยในแต่ละระดับอาจพิจารณาจากข้อมูลประกอบดังนี้

คำจำกัดความระดับต่างๆ ที่ ก.พ. กำหนด	ข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมินระดับ
ระดับที่ 1: สามารถให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้ด้วย ความเต็มใจ	<ul style="list-style-type: none">ประเมินจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยอย่างน้อยให้มีความพึงพอใจที่ระดับ 60%
ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการ	ผ่านระดับที่ 1 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากจำนวนการขอรับบริการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 2 และให้บริการที่เกินความ คาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความ พยายามอย่างมาก	ผ่านระดับที่ 2 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยอย่างน้อยให้มีความพึงพอใจที่ระดับ 85%ประเมินจากหนังสือขอบคุณ/หนังสือชมเชยการให้บริการประเมินจากข้อร้องเรียนด้านการให้บริการประเมินจากจำนวนครั้งในการบอกต่อกันเรื่องความสำเร็จใน การให้บริการประเมินจากการให้บริการที่นำระบบ IT เข้ามาปรับใช้
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ตรง ตามความต้องการที่แท้จริงของ ผู้รับบริการได้	ผ่านระดับที่ 3 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากการนำข้อร้องเรียนต่างๆ มาแก้ไขได้สำเร็จประเมินจากการมีระบบและการสำรวจความต้องการของ ผู้รับบริการ และจัดทำแผนดำเนินการรองรับความต้องการ ดังกล่าวประเมินจากจำนวนข้อเสนอการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการ



คำจำกัดความระดับต่างๆ ที่ ก.พ. กำหนด	ข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมินระดับ
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์ อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ	ผ่านระดับที่ 4 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงงานให้บริการของหน่วยงานหรือกรมสนับสนุนบริการสุขภาพประเมินจากผลการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อปรับปรุงงานให้บริการของหน่วยงานหรือกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

สมรรถนะหลักที่ 3: การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ให้ประเมินจากการแสดงออกถึงความสนใจใฝ่รู้ การศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งประเมินจากความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ โดยในแต่ละระดับอาจพิจารณาจากข้อมูลประกอบดังนี้

คำจำกัดความระดับต่างๆ ที่ ก.พ. กำหนด	ข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมินระดับ
ระดับที่ 1: แสดงความสนใจและ ติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพ ของตน หรือที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none">ประเมินจากการเข้าร่วมการฝึกอบรม จากหลักฐานการฝึกอบรม และจำนวนครั้งในการฝึกอบรมประเมินจากการนำเสนอข้อมูลวิชาการที่ทันสมัย และจากเอกสารทางวิชาการที่นำเสนอ
ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และ เทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพ ของตน	ผ่านระดับที่ 1 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากจำนวนการจัดทำคู่มือ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานประเมินจากจำนวนครั้งในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินจากจำนวนครั้งของการให้คำปรึกษาทั้งในและนอกหน่วยงาน
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มา ปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ	ผ่านระดับที่ 2 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากจำนวนครั้งของการปรับปรุงคู่มือ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานประเมินจากการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์และปรับใช้ในการปฏิบัติงาน
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มี ความรู้ และความเชี่ยวชาญในงาน มากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้าง อย่างต่อเนื่อง	ผ่านระดับที่ 3 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากจำนวนการพัฒนางานวิจัย ผลงานวิจัย และนวัตกรรมประเมินจากจำนวนครั้งการร่วมเป็นที่ปรึกษาทั้งในและนอกหน่วยงาน



คำจำกัดความระดับต่างๆ ที่ ก.พ. กำหนด	ข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมินระดับ
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของ คนในส่วนราชการที่เน้นความ เชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ	ผ่านระดับที่ 4 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากจำนวนแผนงาน โครงการ และงบประมาณที่ สนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลประเมินจากการจัดเวทีการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management)ประเมินจากผลความพึงพอใจของข้าราชการในกรมสนับสนุน บริการสุขภาพต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล (4M)

สมรรถนะหลักที่ 4: การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

ให้ประเมินจากการแสดงออกถึงการดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตาม
กฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ โดยในแต่ละระดับอาจพิจารณาจาก
ข้อมูลประกอบดังนี้

คำจำกัดความระดับต่างๆ ที่ ก.พ. กำหนด	ข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมินระดับ
ระดับที่ 1: มีความสุจริต	<ul style="list-style-type: none">ประเมินจากการไม่เคยถูกลงโทษทางวินัยประเมินจากการไม่เคยถูกร้องเรียน (หากถูกร้องเรียนต้อง สรุปว่าไม่ผิด)ประเมินจากจำนวนครั้งในการแสดงออกว่าทำงานสุจริต อย่างน้อย 1 ครั้ง
ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้	ผ่านระดับที่ 1 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากจำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการตามบันทึกของมติ ประชุม (วัดการดำเนินการตามมติที่ประชุม)
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ	ผ่านระดับที่ 2 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากการแสดงความคิดเห็นว่ายึดมั่นในหลักการประเมินจากการแสดงออกว่ากล้ารับผิดในงานที่ปฏิบัติ
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง	ผ่านระดับที่ 3 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากการบันทึกแย้งที่ยึดตามหลักการและวิชาชีพ เป็นที่ตั้งประเมินจากการตัดสินใจ โดยกล้าปฏิเสธที่จะดำเนินการ ที่ผิดต่อหลักวิชาชีพ



คำจำกัดความระดับต่างๆ ที่ ก.พ. กำหนด	ข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมินระดับ
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม	ผ่านระดับที่ 4 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากการประกาศเจตนารมณ์ในการอุทิศตนต่อความยุติธรรมแก่องค์กรและปฏิบัติจริงเป็นตัวอย่างประเมินจากการยื่นข้อร้องเรียนแก่หน่วยงานที่ทุจริตและคอร์รัปชัน

สมรรถนะหลักที่ 5: การทำงานเป็นทีม

ให้ประเมินจากการแสดงออกถึงความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม โดยในแต่ละระดับอาจพิจารณาจากข้อมูลประกอบดังนี้

คำจำกัดความระดับต่างๆ ที่ ก.พ. กำหนด	ข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมินระดับ
ระดับที่ 1: ทำหน้าที่ของตนในทีม ให้สำเร็จ	<ul style="list-style-type: none">ประเมินจากจำนวนครั้งการเข้าประชุมประเมินจากรายงานความก้าวหน้าของงานในความรับผิดชอบ และจากการสรุปความก้าวหน้าของงานแต่ละชิ้นประเมินจากการมอบหมายหน้าที่ว่ามีหน้าที่อะไร และได้ดำเนินการตามหน้าที่หรือไม่
ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 1 และให้ความร่วมมือในการ ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	ผ่านระดับที่ 1 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากหนังสือเชิญให้เข้าร่วมทำงาน/ประชุม/โครงการประเมินจากการสรุปการทำงานความร่วมมือประเมินจากภาพถ่ายกิจกรรมการทำงาน
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 2 และประสานความร่วมมือของ สมาชิกในทีม	ผ่านระดับที่ 2 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากแผนปฏิบัติการประเมินจากภาพถ่ายกิจกรรมประสานความร่วมมือประเมินจากหนังสือที่หน่วยงานอื่นๆ สรุปผลการทำงานด้านความร่วมมือในการทำงาน
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 3 และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อน ร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	ผ่านระดับที่ 3 และ <ul style="list-style-type: none">ประเมินจากการประกาศเกียรติคุณประเมินจากรายงานสรุปผลการการทำงานที่ทำให้งานของทีมงานประสบความสำเร็จประเมินจากบันทึกการช่วยเหลือเกื้อกูลเครือข่ายภาคีหรือการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเครือข่ายภาคีประเมินจากภาพถ่ายกิจกรรมการช่วยเหลือเครือข่ายภาคี



คำจำกัดความระดับต่างๆ ที่ ก.พ. กำหนด	ข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมินระดับ
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับ ที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติ ภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ	ผ่านระดับที่ 4 และ <ul style="list-style-type: none">● ประเมินจากรายงานสรุปรายงานกิจกรรมการสร้าง ความสามัคคี และจากการร่วมสร้างวัฒนธรรมองค์กร● ประเมินจากภาพถ่ายกิจกรรมการสร้างขวัญกำลังใจ● ประเมินจากบันทึกแก้ไขความขัดแย้งในที่ทำงาน

3. ระดับคาดหวัง ของมาตรฐาน

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง
ข้าราชการพลเรือนสามัญ ตามแนวทางที่ ก.พ. กำหนด

ระดับคาดหวัง ของมาตรฐาน ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ตามแนวทางที่ ก.พ.กำหนด

มาตรฐานความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะ ที่จำเป็น ประเภทตำแหน่ง	ก		ข				ค (สมรรถนะที่จำเป็น)																																							
	ความรู้ ความสามารถ		ทักษะ				สมรรถนะหลัก					สมรรถนะทางการบริหาร						สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ																												
	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16													
	องค์ความรู้	กฎหมาย และกฎระเบียบราชการ	การใช้คอมพิวเตอร์	การใช้ภาษาอังกฤษ	การคำนวณ	การจัดการข้อมูล	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	บริการที่ดี	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	การทำงานเป็นทีม	สถานะผู้นำ	วิสัยทัศน์	การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	การควบคุมตนเอง	การสนองงานและการมอบหมายงาน	การคิดวิเคราะห์	การมองภาพองค์รวม	การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น	การสั่งการตามอำนาจหน้าที่	การสืบเสาะหาข้อมูล	ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	การดำเนินการเชิงรุก	การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน	ความมั่นใจในตนเอง	ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	ศิลปะการสื่อสารใจ	ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม	ความเข้าใจผู้อื่น	สุนทรีย์ภาพทางศิลปะ	ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ	การสร้างสัมพันธภาพ													
1. ประเภททั่วไป	←----- ระดับคาดหวังที่ ก.พ.กำหนด ----->																																													
1.1 ปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	X						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
1.2 ชำนาญงาน	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
1.3 อาวุโส	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1.4 ทักษะพิเศษ	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2. ประเภทวิชาการ	←----- ระดับคาดหวังที่ ก.พ.กำหนด ----->																																													
2.1 ปฏิบัติการ	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	X						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
2.2 ชำนาญการ	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2.3 ชำนาญการพิเศษ	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3							3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2.4 เชี่ยวชาญ	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2.5 ทรงคุณวุฒิ	5	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	-	3	3	3	-	-	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
3. ประเภทอำนวยการ/บริหาร	←----- ระดับคาดหวังที่ ก.พ.กำหนด ----->																																													
3.1 อำนวยการ ระดับต้น	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
3.2 อำนวยการ ระดับสูง	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
3.3 บริหาร ระดับต้น	2	4	2	2	2	2	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
3.4 บริหาร ระดับสูง	2	4	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					

4. พจนานุกรมสมรรถนะของ ก.พ.

เฉพาะที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพใช้ในการประเมินบุคลากรในสังกัด

พจนานุกรมสมรรถนะของ ก.พ.

เฉพาะที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพใช้ในการประเมินบุคลากรในสังกัด

สมรรถนะหลัก (สำหรับประเภททั่วไป , ประเภทวิชาการ , ประเภทอำนวยการ และประเภทบริหาร)

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

สมรรถนะทางการบริหาร (สำหรับประเภทอำนวยการ และ ประเภทบริหาร)

1. สภาวะผู้นำ (Leadership)
2. วิสัยทัศน์ (Visioning)
3. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
4. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)
5. การควบคุมตนเอง (Self Control)
6. การสอนงานและการมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (สำหรับประเภททั่วไป และประเภทวิชาการ)

1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
2. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
3. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (Caring Others)
4. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
5. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)
6. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
7. การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)
8. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ (Concern for Order)
9. ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
10. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
11. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)
12. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)
13. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)
14. คุณทริยภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)
15. ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ (Organizational Commitment)
16. การสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship Building)

สมรรถนะหลัก

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรคพัฒนาผลงานหรือกระบวนการ ปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี <ul style="list-style-type: none">• พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง• พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา• มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน• แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น• แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
ระดับที่ 2 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ <ul style="list-style-type: none">• กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี• ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน• ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ• มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
ระดับที่ 3 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น <ul style="list-style-type: none">• ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น• เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
ระดับที่ 4 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ <ul style="list-style-type: none">• กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด• พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน
ระดับที่ 5 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ <ul style="list-style-type: none">• ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด• บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

2. บริการที่ดี (Service Mind)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			<p>สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับที่ 2 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วไม่บ่าเบียด ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไป พัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
ระดับที่ 3 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก</p> <ul style="list-style-type: none"> ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด
ระดับที่ 4 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้</p> <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
ระดับที่ 5 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			<p>แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ
ระดับที่ 2 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการทำงานที่ราชการของตน รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตน อย่างต่อเนื่อง
ระดับที่ 3 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
ระดับที่ 4 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาการตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต
ระดับที่ 5 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			มีความสุจริต <ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ • แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต
ระดับที่ 2 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้ <ul style="list-style-type: none"> • รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้ • แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ
ระดับที่ 3 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ <ul style="list-style-type: none"> • ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ กล้ารับผิดชอบ และรับผิดชอบ • เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ
ระดับที่ 4 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง <ul style="list-style-type: none"> • ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้มักอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก • กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์
ระดับที่ 5 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม <ul style="list-style-type: none"> • ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ <ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม
ระดับที่ 2 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน <ul style="list-style-type: none"> สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง
ระดับที่ 3 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม <ul style="list-style-type: none"> รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ระดับที่ 4 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ <ul style="list-style-type: none"> ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงจัง ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้งานสำเร็จ
ระดับที่ 5 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ <ul style="list-style-type: none"> เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล

สมรรถนะทางการบริหาร

1. สภาวะผู้นำ (Leadership)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความสามารถ หรือความตั้งใจที่จะรับบทในการเป็นผู้นำของกลุ่ม กำหนดทิศทาง เป้าหมาย วิธีการทำงาน ให้ทีมปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของส่วนราชการ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			<p>ดำเนินการประชุมได้ดีและคอยแจ้งข่าวสารความเป็นไปโดยตลอด</p> <ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการประชุมให้เป็นไปตามระเบียบ วาระ วัตถุประสงค์ และเวลาตลอดจนมอบหมายงานให้แก่บุคคลในกลุ่มได้ แจ้งข่าวสารให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจรับทราบอยู่เสมอ แม้ไม่ได้ถูกกำหนดให้ต้องกระทำ อธิบายเหตุผลในการตัดสินใจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
ระดับที่ 2 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเป็นผู้ดำเนินการทำงานของกลุ่มและใช้อำนาจอย่างยุติธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมและกระทำการเพื่อให้กลุ่มปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ กำหนดเป้าหมาย ทิศทางที่ชัดเจน จัดกลุ่มงานและเลือกคนให้เหมาะกับงาน หรือกำหนดวิธีการที่จะทำให้กลุ่มทำงานได้ดีขึ้น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติต่อสมาชิกในทีมด้วยความยุติธรรม
ระดับที่ 3 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้การดูแลและช่วยเหลือทีมงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> เป็นที่ปรึกษาและช่วยเหลือทีมงาน ปกป้องทีมงาน และชื่อเสียงของส่วนราชการ จัดหาบุคลากร ทรัพยากร หรือข้อมูลที่สำคัญมาให้ทีมงาน
ระดับที่ 4 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และประพฤติตนสมกับเป็นผู้นำ</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดธรรมเนียมปฏิบัติประจำกลุ่มและประพฤติตนอยู่ในกรอบของธรรมเนียมปฏิบัติตนนั้น ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา
ระดับที่ 5 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และนำทีมงานให้ก้าวไปสู่พันธกิจระยะยาวขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถรวมใจคนและสร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วง เล็งเห็นการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และมีวิสัยทัศน์ในการสร้างกลยุทธ์เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้น

2. วิสัยทัศน์ (Visioning)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความสามารถในการกำหนดทิศทาง ภารกิจ และเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและความสามารถในการสร้างความร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			<p>รู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • รู้ เข้าใจ และสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่างานที่ทำอยู่นั้นเกี่ยวข้องกับหรือตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ของส่วนราชการอย่างไร
ระดับที่ 2 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยทำให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • อธิบายให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายการทำงานของหน่วยงานภายใต้ภาพรวมของส่วนราชการได้ • แลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อประกอบการกำหนดวิสัยทัศน์
ระดับที่ 3 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และ สร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะปฏิบัติตามวิสัยทัศน์</p> <ul style="list-style-type: none"> • โน้มน้าวให้สมาชิกในทีมเกิดความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ • ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงแนวทางในการทำงานโดยยึดถือวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ
ระดับที่ 4 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ริเริ่มและกำหนดนโยบายใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อการนำวิสัยทัศน์ไปสู่ความสำเร็จ
ระดับที่ 5 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกำหนดวิสัยทัศน์ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระดับประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> • กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และทิศทางในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระดับประเทศ • คาดการณ์ได้ว่าประเทศจะได้รับผลกระทบอย่างไรจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก

3. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)

รอบ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความเข้าใจวิสัยทัศน์และนโยบายภาครัฐและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของส่วนราชการได้
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			<p>รู้และเข้าใจนโยบายรวมทั้งภารกิจภาครัฐ ว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานอย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจนโยบาย ภารกิจ รวมทั้งกลยุทธ์ของภาครัฐและส่วนราชการ ว่าสัมพันธ์ เชื่อมโยงกับภารกิจของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอย่างไร • สามารถวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคหรือโอกาสของหน่วยงานได้
ระดับที่ 2 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และนำประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ภาครัฐได้ • ใช้ความรู้ความเข้าใจในระบบราชการมาปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้
ระดับที่ 3 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และนำทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อนมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประยุกต์ใช้ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อน ในการคิดและพัฒนาเป้าหมายหรือกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบ • ประยุกต์แนวทางปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice) หรือผลการวิจัยต่างๆ มากำหนดแผนงานเชิงกลยุทธ์ในหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบ
ระดับที่ 4 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และ กำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ภายในประเทศ หรือของโลกโดยมองภาพในลักษณะองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ภาครัฐหรือส่วนราชการ • คาดการณ์สถานการณ์ในอนาคต และกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุพันธกิจของส่วนราชการ
ระดับที่ 5 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ภาครัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ริเริ่ม สร้างสรรค์ และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่ในการกำหนดกลยุทธ์ภาครัฐ โดยพิจารณาจากบริบทในภาพรวม • ปรับเปลี่ยนทิศทางของกลยุทธ์ในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง

4. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความสามารถในการกระตุ้น หรือผลักดันหน่วยงานไปสู่การปรับเปลี่ยนที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจ และดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนนั้นเกิดขึ้นจริง
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			เห็นความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน <ul style="list-style-type: none">• เห็นความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน และปรับพฤติกรรมหรือแผนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น• เข้าใจและยอมรับถึงความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน และเรียนรู้เพื่อให้สามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้
ระดับที่ 2 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจการปรับเปลี่ยนที่จะเกิดขึ้น <ul style="list-style-type: none">• ช่วยเหลือให้ผู้อื่นเข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงนั้น• สนับสนุนความพยายามในการปรับเปลี่ยนองค์กร พร้อมทั้งเสนอแนะวิธีการและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนดังกล่าว
ระดับที่ 3 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยน <ul style="list-style-type: none">• กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ• เปรียบเทียบให้เห็นว่าสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันกับสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงไปนั้นแตกต่างกันในสาระสำคัญอย่างไร• สร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ที่ยังไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้น
ระดับที่ 4 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และวางแผนงานที่ดีเพื่อรับการปรับเปลี่ยนในองค์กร <ul style="list-style-type: none">• วางแผนอย่างเป็นระบบและชี้ให้เห็นประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน• เตรียมแผน และติดตามการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ
ระดับที่ 5 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างมีประสิทธิภาพ <ul style="list-style-type: none">• ผลักดันให้การปรับเปลี่ยนสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ• สร้างขวัญกำลังใจ และความเชื่อมั่นในการขับเคลื่อนให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การควบคุมตนเอง (Self Control)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมในสถานการณ์ที่อาจจะถูกยั่ว หรือเผชิญหน้ากับความไม่เป็นมิตร หรือต้องทำงานภายใต้สภาวะกดดัน รวมถึงความอดทนอดกลั้น เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม • ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสมในทุกสถานการณ์
ระดับที่ 2 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และควบคุมอารมณ์ในแต่ละสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี • รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองและควบคุมได้อย่างเหมาะสม โดยอาจหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการเกิดความรุนแรงขึ้น หรืออาจเปลี่ยนหัวข้อสนทนา หรือหยุดพักชั่วคราวเพื่อสงบสติอารมณ์
ระดับที่ 3 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถใช้อภัยที่วาจา หรือปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างสงบ แม้จะอยู่ในภาวะที่ถูกยั่ว • รู้สึกได้ถึงความรุนแรงทางอารมณ์ในระหว่างการสนทนา หรือการปฏิบัติงาน เช่น ความโกรธ ความผิดหวัง หรือความกดดัน แต่ไม่แสดงออกแม้จะถูกยั่ว โดยยังคงสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างสงบ • สามารถเลือกใช้วิธีการแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดผลในเชิงลบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น
ระดับที่ 4 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และจัดการความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ • สามารถจัดการกับความเครียดหรือผลที่อาจเกิดขึ้นจากภาวะกดดันทางอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ • ประยุกต์ใช้วิธีการเฉพาะตน หรือวางแผนล่วงหน้าเพื่อจัดการกับความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น • บริหารจัดการอารมณ์ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความเครียดของตนเองหรือผู้ร่วมงาน
ระดับที่ 5 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเอาชนะอารมณ์ด้วยความเข้าใจ • ระวังอารมณ์รุนแรง ด้วยการพยายามทำความเข้าใจและแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหา รวมทั้งบริบทและปัจจัยแวดล้อมต่างๆ • ในสถานการณ์ที่ตึงเครียดมากก็ยังสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ รวมถึงทำให้คนอื่น ๆ มีอารมณ์ที่สงบลงได้

6. การสอนงานและการมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความตั้งใจที่จะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาวจนถึงระดับเชื่อมั่นว่าจะ สามารถมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้นั้นมีอิสระที่จะตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนได้
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			<p>สอนงานหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • สอนงานด้วยการให้คำแนะนำอย่างละเอียด หรือด้วยการสาธิตวิธีปฏิบัติงาน • ชี้แนะแหล่งข้อมูล หรือแหล่งทรัพยากรอื่นๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน
ระดับที่ 2 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตั้งใจพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีศักยภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางในการพัฒนาหรือส่งเสริมข้อดีและปรับปรุงข้อด้อยให้ลดลง • ให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงศักยภาพเพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
ระดับที่ 3 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และวางแผนเพื่อให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสามารถในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • วางแผนในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว • มอบหมายงานที่เหมาะสม รวมทั้งให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ • มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับตัดสินใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นบางเรื่อง เพื่อให้มีโอกาสริเริ่มสิ่งใหม่ๆ หรือบริหารจัดการด้วยตนเอง
ระดับที่ 4 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาคือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติเดิมที่เป็นปัจจัยขัดขวางการพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา • สามารถเข้าใจถึงสาเหตุแห่งพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อนำมาเป็นปัจจัยในการพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาได้
ระดับที่ 5 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และทำให้ส่วนราชการมีระบบการสอนงานและการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • สร้าง และสนับสนุนให้มีการสอนงานและการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบในส่วนราชการ • สร้าง และสนับสนุนให้มีวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในส่วนราชการ

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิด โดยการแยกแยะประเด็นออกเป็นส่วนย่อยๆ หรือทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบระเบียบเปรียบเทียบแง่มุมต่างๆ สามารถลำดับความสำคัญ ช่วงเวลา เหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่างๆได้
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			แยกแยะประเด็นปัญหา หรืองานออกเป็นส่วนย่อยๆ <ul style="list-style-type: none">แยกแยะปัญหาออกเป็นรายการอย่างง่ายได้โดยไม่เรียงลำดับความสำคัญวางแผนงานโดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็นส่วนๆ หรือเป็นกิจกรรมต่างๆ ได้
ระดับที่ 2 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานของปัญหาหรืองาน <ul style="list-style-type: none">ระบุเหตุและผล ในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ ได้ระบุข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ได้วางแผนงานโดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่างๆตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนได้
ระดับที่ 3 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน ของปัญหาหรืองาน <ul style="list-style-type: none">เชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่ซับซ้อนของแต่ละสถานการณ์ หรือเหตุการณ์วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้
ระดับที่ 4 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถวิเคราะห์ หรือวางแผนงานที่ซับซ้อนได้ <ul style="list-style-type: none">เข้าใจประเด็นปัญหาในระดับที่สามารถแยกแยะเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนในรายละเอียดและสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัญหากับสถานการณ์หนึ่งๆ ได้วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนทางการป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า
ระดับที่ 5 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้เทคนิค และรูปแบบต่างๆ ในการกำหนดแผนงานหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน หรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น <ul style="list-style-type: none">ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่เหมาะสมในการแยกแยะประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนเป็นส่วนๆใช้เทคนิคการวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบเพื่อหาทางเลือก ในการแก้ปัญหา รวมถึงพิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทางวางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย คาดการณ์ปัญหา อุปสรรค แนวทางการป้องกันแก้ไข รวมทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้

2. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวม โดยการจับประเด็น สรุป รูปแบบเชื่อมโยงหรือประยุกต์แนวทางจากสถานการณ์ ข้อมูล หรือที่คนละต่าง ๆ จนได้ เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			ใช้กฎพื้นฐานทั่วไป <ul style="list-style-type: none"> ใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ หรือสามัญสำนึกในการระบุประเด็นปัญหา หรือแก้ปัญหา ในงาน
ระดับที่ 2 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ใช้ประสบการณ์ <ul style="list-style-type: none"> ระบุถึงความเชื่อมโยงของข้อมูล แนวโน้ม และความไม่ครบถ้วนของข้อมูลได้ ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการระบุประเด็นปัญหาหรือแก้ปัญหาในงานได้
ระดับที่ 3 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อน <ul style="list-style-type: none"> ประยุกต์ใช้ทฤษฎี แนวคิดที่ซับซ้อน หรือแนวโน้มในอดีตในการระบุหรือแก้ปัญหาตาม สถานการณ์ แม้ในบางกรณี แนวคิดที่นำมาใช้กับสถานการณ์อาจไม่มีสิ่งบ่งบอกถึงความ เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเลยก็ตาม
ระดับที่ 4 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอธิบายข้อมูล หรือสถานการณ์ที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนให้เข้าใจได้ง่าย <ul style="list-style-type: none"> สามารถอธิบายความคิด หรือสถานการณ์ที่ซับซ้อนให้ง่ายและสามารถเข้าใจได้ สามารถสังเคราะห์ข้อมูล สรุปแนวคิด ทฤษฎี องค์ความรู้ ที่ซับซ้อนให้เข้าใจได้โดยง่าย และเป็นประโยชน์ต่องาน
ระดับที่ 5 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และคิดริเริ่ม สร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ <ul style="list-style-type: none"> ริเริ่ม สร้างสรรค์ ประดิษฐ์คิดค้น รวมถึงสามารถนำเสนอรูปแบบ วิธีการหรือ องค์ความรู้ใหม่ซึ่งอาจไม่เคยปรากฏมาก่อน

3. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (Caring Others)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความใส่ใจและตั้งใจที่จะส่งเสริม ปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้อื่นมีศักยภาพ หรือมีสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจ และทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนเกินกว่ากรอบของการปฏิบัติหน้าที่
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			ใส่ใจและให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาผู้อื่น <ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนให้ผู้อื่นพัฒนาศักยภาพหรือสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจที่ดี แสดงความเชื่อมั่นว่าผู้อื่นมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นได้
ระดับที่ 2 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสอนหรือให้คำแนะนำเพื่อพัฒนาให้ผู้อื่นมีศักยภาพ หรือมีสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจหรือทัศนคติที่ดี <ul style="list-style-type: none"> สาธิต หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตน เพื่อพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืน มุ่งมั่นที่จะสนับสนุน โดยชี้แนะแหล่งข้อมูล หรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการพัฒนาของผู้อื่น
ระดับที่ 3 :			แสดงสมรรถนะที่ 2 และใส่ใจในการให้เหตุผลประกอบการแนะนำ หรือมีส่วนสนับสนุนในการพัฒนาผู้อื่น <ul style="list-style-type: none"> ให้แนวทางพร้อมทั้งอธิบายเหตุผลประกอบ เพื่อให้ผู้อื่นมั่นใจว่าสามารถพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะ หรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนได้ ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้หรือประสบการณ์ เพื่อให้ผู้อื่นมีโอกาสดำเนินการและเรียนรู้วิธีการพัฒนาศักยภาพหรือเสริมสร้างสุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืน สนับสนุนด้วยอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือวิธีการในภาคปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นมั่นใจว่าตนสามารถพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุดได้
ระดับที่ 4 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และติดตามและให้คำติชมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง <ul style="list-style-type: none"> ติดตามผลการพัฒนาของผู้อื่นรวมทั้งให้คำติชมที่จะส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะ เพื่อพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีของแต่ละบุคคล
ระดับที่ 5 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และมุ่งเน้นการพัฒนาจากรากของปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริง <ul style="list-style-type: none"> พยายามทำความเข้าใจปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น เพื่อให้สามารถจัดทำแนวทางในการพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะ หรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนได้ ค้นคว้า สร้างสรรค์วิธีการใหม่ๆ ในการพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดี ซึ่งตรงกับปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น

4. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : การกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย หรือตามตำแหน่งหน้าที่ การกำกับดูแลนี้ หมายรวมถึง การออกคำสั่งโดยปกติทั่วไปจนถึงการใช้อำนาจตามกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			<p>สั่งให้กระทำการใด ๆ ตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ</p> <ul style="list-style-type: none"> • สั่งให้กระทำการใด ๆ ตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ • มอบหมายงานในรายละเอียดบางส่วนให้ผู้อื่นดำเนินการแทนได้ เพื่อให้ตนเอง ปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ได้มากขึ้น
ระดับที่ 2 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และกำหนดขอบเขตข้อจำกัดในการกระทำการใดๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปฏิเสธคำขอของผู้อื่น ที่ไม่สมเหตุผลหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ • กำหนดลักษณะเชิงพฤติกรรมหรือแนวทางปฏิบัติหน้าที่ราชการไว้เป็นมาตรฐาน • สร้างเงื่อนไขเพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ
ระดับที่ 3 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสั่งให้ปรับมาตรฐาน หรือปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ให้แตกต่าง หรือสูงขึ้น • สั่งให้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
ระดับที่ 4 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และติดตามควบคุมให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ติดตาม ควบคุม ตรวจสอบหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ • เตือนให้ทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจนถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ
ระดับที่ 5 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และดำเนินการในกรณีที่มีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาในกรณีที่มีปัญหา หรือมีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ • ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด กรณีที่มีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

5. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความไม่รู้อะไรซึ่งสิ่งที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจะเป็น ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			หาข้อมูลในเบื้องต้น <ul style="list-style-type: none"> ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หรือหาจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้ว ถามผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้ได้ข้อมูล
ระดับที่ 2 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสืบเสาะค้นหาข้อมูล <ul style="list-style-type: none"> สืบเสาะค้นหาข้อมูลด้วยวิธีการที่มากกว่าเพียงการตั้งคำถามพื้นฐาน สืบเสาะค้นหาข้อมูลจากผู้ที่ใกล้ชิดกับเหตุการณ์หรือเรื่องราวมากที่สุด
ระดับที่ 3 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และแสวงหาข้อมูลเชิงลึก <ul style="list-style-type: none"> ตั้งคำถามเชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องจนได้ที่มาของสถานการณ์ เหตุการณ์ประเด็นปัญหา หรือค้นพบโอกาสที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป แสวงหาข้อมูลด้วยการสอบถามจากผู้รู้เพิ่มเติม ที่ไม่ได้มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในเรื่องนั้น
ระดับที่ 4 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบ <ul style="list-style-type: none"> วางแผนเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ในช่วงเวลาที่กำหนด สืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างจากกรณีปกติธรรมดาโดยทั่วไป ดำเนินการวิจัย หรือมอบหมายให้ผู้อื่นเก็บข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ระบบสืบค้นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนแหล่งข้อมูลอื่นๆ เพื่อประกอบการทำวิจัย
ระดับที่ 5 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และวางระบบการสืบค้น เพื่อหาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง <ul style="list-style-type: none"> วางระบบการสืบค้น รวมทั้งการมอบหมายให้ผู้อื่นสืบค้นข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันเหตุการณ์ อย่างต่อเนื่อง

6. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความสามารถในการเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจตามกฎหมาย และอำนาจที่ไม่เป็นทางการ ในองค์กรของตนและองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งความสามารถที่จะคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจสังคม เทคโนโลยี ตลอดจนเหตุการณ์ ที่จะเกิดขึ้น จะมีผลต่อองค์กรอย่างไร
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			เข้าใจโครงสร้างองค์กร <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างถูกต้อง
ระดับที่ 2 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ไม่เป็นทางการ <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจสัมพันธ์ภาพอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลในองค์กร รับรู้ว่าผู้ใดมีอำนาจตัดสินใจหรือผู้ใดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับต่างๆ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ประโยชน์โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์กรเป็นสำคัญ
ระดับที่ 3 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจประเพณีปฏิบัติ ค่านิยม และวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเข้าใจวิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ เข้าใจข้อจำกัดขององค์กร รู้ว่าสิ่งใดอาจกระทำได้หรือไม่อาจกระทำให้บรรลุผลได้
ระดับที่ 4 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจความสัมพันธ์ของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กร <ul style="list-style-type: none"> รับรู้ถึงความสัมพันธ์เชิงอำนาจของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กร เพื่อประโยชน์ในการผลักดันภารกิจตามหน้าที่รับผิดชอบให้เกิดประสิทธิภาพ
ระดับที่ 5 :			แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเข้าใจสาเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กร <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจสาเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กรในหน่วยงานของตนและของภาครัฐโดยรวม ตลอดจนปัญหา และโอกาสที่มีอยู่ และนำความเข้าใจนี้มาขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่อย่างเป็นระบบ เข้าใจประเด็นปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ที่มีผลกระทบต่อนโยบายภาครัฐและภารกิจขององค์กร เพื่อแปลงวิกฤติเป็นโอกาส กำหนดจุดยืนและทำที่ตามภารกิจในหน้าที่ได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมโดยมุ่งประโยชน์ของชาติเป็นสำคัญ

7. การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งจัดการเชิงรุกกับปัญหานั้นโดยอาจไม่มีใครร้องขอ และอย่างไม่ย่อท้อ หรือใช้โอกาสนั้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน ตลอดจนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ เกี่ยวกับงานด้วย เพื่อแก้ปัญหา ป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสด้วย
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			<p>เห็นปัญหาหรือโอกาสระยะสั้นและลงมือดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เล็งเห็นปัญหา อุปสรรค และหาวิธีแก้ไขโดยไม่รอช้า • เล็งเห็นโอกาสและไม่รอที่จะนำโอกาสนั้นมาใช้ประโยชน์ในงาน
ระดับที่ 2:			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และจัดการปัญหาเฉพาะหน้าหรือเหตุวิกฤติ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ลงมือทันทีเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าหรือในเวลาวิกฤติ โดยอาจไม่มีใครร้องขอและไม่ย่อท้อ • แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ในขณะที่คนส่วนใหญ่จะวิเคราะห์สถานการณ์และรอให้ปัญหาคือคลี่คลายไปเอง
ระดับที่ 3:			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาในระยะสั้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะสั้น • ทดลองใช้วิธีการที่แปลกใหม่ในการแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นในวงราชการ
ระดับที่ 4 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะปานกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"> • คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะปานกลาง • คิดนอกกรอบเพื่อหาวิธีการที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต
ระดับที่ 5 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> • คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต • สร้างบรรยากาศของการคิดริเริ่มให้เกิดขึ้นในหน่วยงานและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเสนอความคิดใหม่ๆในการทำงาน เพื่อแก้ปัญหาหรือสร้างโอกาสในระยะยาว

8. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน (Concern for Order)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยติดตาม ตรวจสอบการทำงานหรือข้อมูลตลอดจนพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องของกระบวนการงาน
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			<p>ต้องการความถูกต้อง ชัดเจนในงาน และรักษากฎ ระเบียบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ต้องการให้ข้อมูล และบทบาทในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง ชัดเจน • ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบในสภาพแวดล้อมของการทำงาน • ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอน ที่กำหนด อย่างเคร่งครัด
ระดับที่ 2 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตรวจทานงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างละเอียด เพื่อความถูกต้อง
ระดับที่ 3 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนเองและผู้อื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตรวจสอบความถูกต้องของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง • ตรวจสอบความถูกต้องของงานของผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง • ตรวจสอบความถูกต้องตามขั้นตอนและกระบวนการงานทั้งของตนเองและผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่ • บันทึกรายละเอียดของกิจกรรมในงานทั้งของตนเองและของผู้อื่น เพื่อความถูกต้องของงาน
ระดับที่ 4 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และตรวจสอบความถูกต้องรวมถึงคุณภาพของข้อมูลหรือโครงการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตรวจสอบรายละเอียดความคืบหน้าของโครงการตามกำหนดเวลา • ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และคุณภาพของข้อมูล • สามารถระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่หายไป และเพิ่มเติมให้ครบถ้วนเพื่อความถูกต้องของงาน
ระดับที่ 5 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และพัฒนาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • พัฒนาระบบการตรวจสอบ เพื่อความถูกต้องตามขั้นตอน และเพิ่มคุณภาพของข้อมูล

9. ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของคนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล หรือเลือกวิธีที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :			<p>ปฏิบัติงานได้ตามอำนาจหน้าที่โดยไม่ต้องมีการกำกับดูแล</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติงานได้โดยอาจไม่ต้องการกำกับดูแลใกล้ชิด • ตัดสินใจเองได้ในภารกิจภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของตน
ระดับที่ 2 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมั่นใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> • กล้าตัดสินใจเรื่องที่เห็นว่าถูกต้องแล้วในหน้าที่ แม้จะมีผู้ไม่เห็นด้วยอยู่บ้างก็ตาม • แสดงออกอย่างมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่แม้อยู่ในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน
ระดับที่ 3 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมั่นใจในความสามารถของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เชื่อมั่นในความรู้ความสามารถ และศักยภาพของตนว่าจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จได้ • แสดงความมั่นใจอย่างเปิดเผยในการตัดสินใจหรือความสามารถของตน
ระดับที่ 4 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และมั่นใจในการทำงานที่ท้าทาย</p> <ul style="list-style-type: none"> • ชอบงานที่ท้าทายความสามารถ • แสดงความคิดเห็นของตนเมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจ หรือในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง
ระดับที่ 5 :			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเต็มใจทำงานที่ท้าทายมากและกล้าแสดงจุดยืนของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เต็มใจและรับอาสาปฏิบัติงานที่ท้าทาย หรือมีความเสี่ยงสูง • กล้ายืนหยัดเผชิญหน้ากับผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ • กล้าแสดงจุดยืนของตนอย่างตรงไปตรงมาในประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ

10. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความสามารถในการปรับตัว และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย หมายความว่ารวมถึงการยอมรับความเห็นที่แตกต่าง และปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0:			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1:			มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none"> ปรับตัวเข้ากับสภาพการทำงานที่ยากลำบาก หรือไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
ระดับที่ 2:			แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และยอมรับความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยน <ul style="list-style-type: none"> ยอมรับและเข้าใจความเห็นของผู้อื่น เต็มใจที่จะเปลี่ยนความคิด ทศนคติ เมื่อได้รับข้อมูลใหม่
ระดับที่ 3:			แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมีวิจารณญาณในการปรับใช้กฎระเบียบ <ul style="list-style-type: none"> มีวิจารณญาณในการปรับใช้กฎระเบียบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อผลสำเร็จของงาน และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
ระดับที่ 4:			แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน <ul style="list-style-type: none"> ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน ให้เข้ากับสถานการณ์ หรือบุคคลแต่ยังคงเป้าหมายเดิมไว้ ปรับขั้นตอนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน
ระดับที่ 5:			แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ <ul style="list-style-type: none"> ปรับแผนงาน เป้าหมาย หรือโครงการ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะหน้า ปรับเปลี่ยนโครงสร้าง หรือกระบวนการ เป็นการเฉพาะกาล เพื่อให้รับกับสถานการณ์เฉพาะหน้า

11. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความสามารถที่จะสื่อความด้วยการเขียน พูด โดยใช้สื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจยอมรับ และสนับสนุนความคิดของตน
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0:			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1:			นำเสนอข้อมูล หรือความเห็นอย่างตรงไปตรงมา <ul style="list-style-type: none"> นำเสนอ ข้อมูล หรือความเห็นอย่างตรงไปตรงมา โดยยังไม่ได้ปรับรูปแบบการนำเสนอตามความสนใจและระดับของผู้ฟัง
ระดับที่ 2:			แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และใช้ความพยายามขั้นต้นในการจูงใจ <ul style="list-style-type: none"> นำเสนอข้อมูล ความเห็น ประเด็น หรือตัวอย่างประกอบที่มีการเตรียมอย่างรอบคอบ เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ ยอมรับ และสนับสนุนความคิดของตน
ระดับที่ 3:			แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับรูปแบบการนำเสนอเพื่อจูงใจ <ul style="list-style-type: none"> ปรับรูปแบบการนำเสนอให้เหมาะสมกับความสนใจและระดับของผู้ฟัง คาดการณ์ถึงผลของการนำเสนอ และคำนึงถึงภาพลักษณ์ของตนเอง
ระดับที่ 4:			แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และใช้ศิลปะการจูงใจ <ul style="list-style-type: none"> วางแผนการนำเสนอโดยคาดหวังว่าจะสามารถจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตาม ปรับแต่ละขั้นตอนของการสื่อสาร นำเสนอ และจูงใจให้เหมาะสมกับผู้ฟังแต่ละกลุ่มหรือแต่ละราย คาดการณ์และพร้อมที่จะรับมือกับปฏิกิริยาทุกรูปแบบของผู้ฟังที่อาจเกิดขึ้น
ระดับที่ 5:			แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้กลยุทธ์ซับซ้อนในการจูงใจ <ul style="list-style-type: none"> แสวงหาผู้สนับสนุน เพื่อเป็นแนวร่วมในการผลักดันแนวคิด แผนงานโครงการให้สัมฤทธิ์ผล ใช้ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยามวลชน ให้เป็นประโยชน์ในการสื่อสารจูงใจ

วิธีการประเมินสมรรถนะโดยใช้มาตรวัดแบบ RATING SCALE

วิธีการประเมินสมรรถนะโดยใช้มาตรวัดแบบ RATING SCALE

มาตรวัดแบบ Rating Scale

เป็นการพิจารณาพฤติกรรมในระดับที่คาดหวัง เป็นฐานในการอ้างอิง เพื่อเทียบกับ scale ที่ใช้ในการประเมิน ส่วนประกอบที่ต้องพิจารณาปรากฏดังตัวอย่าง ดังนี้

ตัวอย่างสมรรถนะ

การบริการที่ดี (Service Mind)

คำจำกัดความ : การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ	
ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	มีความสุจริต <ul style="list-style-type: none">ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการแสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสิ่งจะเชื่อถือได้ <ul style="list-style-type: none">รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้แสดงให้เห็นถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ <ul style="list-style-type: none">ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิด และรับผิดชอบเสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง <ul style="list-style-type: none">ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แมตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบากกล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม <ul style="list-style-type: none">ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

Scale

ตัวอย่าง
กรณีประเมินสมรรถนะที่ระดับคาดหวังเท่ากับ 2
การประเมินครอบคลุมพฤติกรรมตั้งแต่ระดับที่ 1

เกณฑ์อ้างอิง

ในกรณีของ Rating Scale “ผู้ประเมิน” จะประเมินสมรรถนะจากพฤติกรรมที่แสดงออกโดยผู้ถูกประเมิน ว่าทำได้ตามจำนวนพฤติกรรมซึ่งนิยามไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะได้มากน้อยเพียงใด คิดเป็นร้อยละเท่าใดของพฤติกรรมที่คาดหวังทั้งหมด โดยพิจารณาให้ครอบคลุมตั้งแต่ระดับที่ 1 จนถึงระดับที่เป็นเกณฑ์อ้างอิง (ระดับที่คาดหวัง) ของผู้ถูกประเมิน ก่อนนำไปเทียบมาตรฐานวัดที่ให้คะแนน ดังต่อไปนี้

มาตรวัดเทียบคะแนนการประเมินพฤติกรรม

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างยิ่ง	ต้องได้รับการพัฒนา	อยู่ในระดับใช้งานได้	อยู่ในระดับที่ใช้งานได้ดี	อยู่ในระดับที่ดีเยี่ยม
ผู้ถูกประเมินไม่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะได้	ผู้ถูกประเมินทำได้น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนด มีพฤติกรรมในบางรายการที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเด่นชัด	ผู้ถูกประเมินทำได้น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนด ยังมีจุดอ่อนในบางเรื่อง แต่ไม่เป็นข้อด้อยที่กระทบต่อผลการปฏิบัติราชการ	ผู้ถูกประเมินทำได้ตามสมรรถนะที่กำหนดได้ โดยมาก เป็นไปอย่างคงเส้นคงวา และทำได้ดีกว่าผลปฏิบัติราชการในระดับกลางๆ ไม่มีจุดอ่อนที่เป็นประเด็นสำคัญ	ผู้ถูกประเมินทำได้ครบทั้งหมด ตามสมรรถนะที่กำหนด และสิ่งแสดงออกตามสมรรถนะนี้ถือเป็นจุดแข็ง (Strength) ของผู้ถูกประเมิน
0 %	0.001 – 49.999 %	50 – 74.999 %	75 – 99.999 %	100 %

ขั้นตอนการประเมิน

1. ในการประเมินสมรรถนะหนึ่งๆ ให้พิจารณาว่าผู้รับการประเมินถูกคาดหวังว่าจะต้องมีสมรรถนะนั้นในระดับใด เพื่อใช้เป็นเกณฑ์อ้างอิง โดยพิจารณาสมรรถนะทีละตัว เพื่อประเมินและให้คะแนนตามมาตรวัด
 ทั้งนี้ ผู้ประเมินต้องใช้การสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกที่เห็นเด่นชัด(Critical Incident Technique) โดยคอยสังเกตพฤติกรรมดังกล่าวของผู้รับการประเมินที่แสดงออกในการปฏิบัติราชการในช่วงระหว่างรอบระยะเวลาการประเมิน การสังเกตพฤติกรรมต้องทำโดยสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาของการประเมิน และบันทึกพฤติกรรมการปฏิบัติราชการที่ดีและไม่ดี เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการประเมิน และใช้เป็นหลักฐานในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป
2. ผู้ประเมินพิจารณารายการของพฤติกรรมบ่งชี้ที่ระบุไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะทีละรายการจนถึงระดับค่าที่ผู้รับการประเมินถูกคาดหวัง จากนั้นให้นำรายการพฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินทำได้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ โดยต้องไม่นับพฤติกรรมที่ยังทำได้ไม่ดี ไม่ครบถ้วน หรือยังมีจุดบกพร่องต้องปรับปรุง แล้วจึงคำนวณว่าพฤติกรรมที่ทำได้ครบถ้วนคิดเป็นร้อยละเท่าใดของรายการพฤติกรรมที่เป็นที่คาดหวังทั้งหมด
3. นำผลการคำนวณไปเทียบกับมาตรฐานวัดการให้คะแนนว่าอยู่ระดับใด แล้วจึงให้คะแนนไปตามระดับที่ได้ แล้วบันทึกผลลงในแบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะลงในแบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ จากนั้นคำนวณและรวมคะแนนการประเมินเป็นคะแนนการประเมินสมรรถนะ

5. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามสายงานและหน่วยงาน
ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

สมรรถนะข้าราชการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

สมรรถนะสำหรับตำแหน่ง ประเภททั่วไป และ ประเภทวิชาการ	สมรรถนะสำหรับตำแหน่ง ประเภทอำนวยการ และ ประเภทบริหาร
<ul style="list-style-type: none">● สมรรถนะหลัก (5 สมรรถนะ)1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์2. บริการที่ดี3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจรรยาบรรณ5. การทำงานเป็นทีม	<ul style="list-style-type: none">● สมรรถนะหลัก (5 สมรรถนะ)1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์2. บริการที่ดี3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจรรยาบรรณ5. การทำงานเป็นทีม
<ul style="list-style-type: none">● สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ <p>(กำหนดสายงานละ 3 สมรรถนะ)</p>	<ul style="list-style-type: none">● สมรรถนะทางการบริหาร (6 สมรรถนะ)1. สภาวะผู้นำ2. วิสัยทัศน์3. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ4. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน5. การควบคุมตนเอง6. การสอนงานและการมอบหมายงาน

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามสายงานและหน่วยงานในสังกัด ดังต่อไปนี้

สมรรถนะสำหรับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

ประเภทกลุ่มงาน	สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	สายงาน
กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมองภาพองค์รวม 2. การสืบเสาะหาข้อมูล 3. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นายแพทย์เชี่ยวชาญ 2. ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ 3. เกษีกรเชี่ยวชาญ 4. วิศวกรเชี่ยวชาญ 5. สถาปนิกเชี่ยวชาญ 6. นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ

1. สำนักบริหาร

ประเภทกลุ่มงาน	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน	สายงาน
(1) สนับสนุนงานหลักทั่วไป	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 2. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ 3. การคิดวิเคราะห์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นักจัดการงานทั่วไป 2. นักทรัพยากรบุคคล 3. นักวิเทศสัมพันธ์ 4. นักวิชาการเงินและบัญชี 5. นักวิชาการพัสดุ 6. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 7. เจ้าพนักงานพัสดุ 8. เจ้าพนักงานธุรการ
(2) สนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 2. การคิดวิเคราะห์ 3. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 2. เจ้าพนักงานสถิติ
(3) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ 2. การดำเนินการเชิงรุก 3. ความมั่นใจในตนเอง 	นักประชาสัมพันธ์
(4) นโยบายและวางแผน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมองภาพองค์รวม 2. การคิดวิเคราะห์ 3. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ 	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
(5) ให้คำปรึกษา	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมองภาพองค์รวม 2. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ 3. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ 	นิติกร

2. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ประเภทกลุ่มงาน	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน	สายงาน
(1) นโยบายและวางแผน	1. การมองภาพองค์รวม 2. การคิดวิเคราะห์ 3. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	1. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน 2. นักวิชาการสาธารณสุข 3. นักวิชาการสถิติ

3. กลุ่มตรวจสอบภายใน

ประเภทกลุ่มงาน	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน	สายงาน
(1) สนับสนุนงานหลักทั่วไป	1. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 2. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ 3. การคิดวิเคราะห์	นักวิชาการตรวจสอบภายใน
(2) นโยบายและวางแผน	1. การมองภาพองค์รวม 2. การคิดวิเคราะห์ 3. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

4. กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน

ประเภทกลุ่มงาน	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน	สายงาน
(1) สนับสนุนงานหลักทั่วไป	1. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 2. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ 3. การคิดวิเคราะห์	1. นักจัดการงานทั่วไป 2. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 3. เจ้าพนักงานพัสดุ 4. เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา 5. เจ้าพนักงานธุรการ
(2) บริการประชาชนด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ	1. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น 2. การดำเนินการเชิงรุก 3. การคิดวิเคราะห์	นักวิชาการสาธารณสุข
(3) นโยบายและแผน	1. การมองภาพองค์รวม 2. การคิดวิเคราะห์ 3. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	1. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน 2. นักวิชาการสาธารณสุข

5. กองสุขศึกษา

ประเภทกลุ่มงาน	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน	สายงาน
(1) สนับสนุนงานหลักทั่วไป	1. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 2. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ 3. การคิดวิเคราะห์	1. นักจัดการงานทั่วไป 2. นักวิชาการโสตทัศนศึกษา 3. เจ้าพนักงานธุรการ
(2) สนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน	1. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 2. การคิดวิเคราะห์ 3. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ	1. นายช่างศิลป์ 2. นายช่างพิมพ์ 3. นายช่างไฟฟ้า 4. นายช่างภาพ
(3) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์	1. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ 2. การดำเนินการเชิงรุก 3. ความมั่นใจในตนเอง	1. นักวิชาการเผยแพร่ 2. เจ้าพนักงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
(4) นโยบายและวางแผน	1. การมองภาพองค์รวม 2. การคิดวิเคราะห์ 3. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	นักวิชาการสาธารณสุข
(5) ศึกษาวิจัย และพัฒนา	1. การมองภาพองค์รวม 2. การคิดวิเคราะห์ 3. การสืบเสาะหาข้อมูล	นักวิชาการสาธารณสุข

6. สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ

ประเภทกลุ่มงาน	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน	สายงาน
(1) สนับสนุนงานหลักทั่วไป	1. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 2. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ 3. การคิดวิเคราะห์	1. เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี 2. เจ้าหน้าที่พัสดุ 3. เจ้าหน้าที่ธุรการ
(2) สนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน	1. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 2. การคิดวิเคราะห์ 3. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ	นายช่างไฟฟ้า
(3) บริการประชาชนด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ	1. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น 2. การดำเนินการเชิงรุก 3. การคิดวิเคราะห์	1. นายแพทย์ 2. เภสัชกร
(4) เอกสารราชการและทะเบียน	1. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ 2. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 3. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่	นักทะเบียนวิชาชีพ
(5) บังคับใช้กฎหมาย	1. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ 2. การคิดวิเคราะห์ 3. การสืบเสาะหาข้อมูล	นิติกร
(6) ให้คำปรึกษา	1. การมองภาพองค์รวม 2. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ 3. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	นิติกร
(7) นโยบายและแผน	1. การมองภาพองค์รวม 2. การคิดวิเคราะห์ 3. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	1. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน 2. นักวิชาการสาธารณสุข
(8) ศึกษาวิจัย และพัฒนา	1. การมองภาพองค์รวม 2. การคิดวิเคราะห์ 3. การสืบเสาะหาข้อมูล	นักวิชาการสาธารณสุข

7. สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ

ประเภทกลุ่มงาน	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน	สายงาน
(1) บริการประชาชนด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ	1. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น 2. การดำเนินการเชิงรุก 3. การคิดวิเคราะห์	นายแพทย์
(2) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์	1. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ 2. การดำเนินการเชิงรุก 3. ความมั่นใจในตนเอง	นักวิชาการสาธารณสุข
(3) นโยบายและแผน	1. การมองภาพองค์รวม 2. การคิดวิเคราะห์ 3. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	นักวิชาการสาธารณสุข
(4) เอกสารราชการและทะเบียน	1. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ 2. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 3. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่	นักวิชาการสาธารณสุข

8. กองแบบแผน

ประเภทกลุ่มงาน	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน	สายงาน
(1) สนับสนุนงานหลักทั่วไป	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 2. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ 3. การคิดวิเคราะห์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นักจัดการงานทั่วไป 2. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 3. เจ้าพนักงานพัสดุ 4. เจ้าพนักงานธุรการ
(2) สนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 2. การคิดวิเคราะห์ 3. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นายช่างศิลป์ 2. นายช่างเขียนแบบ 3. นายช่างเครื่องกล 4. นายช่างไฟฟ้า
(3) บริการประชาชนทางเทคนิคเฉพาะด้าน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การคิดวิเคราะห์ 2. สืบเสาะหาข้อมูล 3. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ 	นายช่างโยธา
(4) นโยบายและวางแผน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมองภาพองค์รวม 2. การคิดวิเคราะห์ 3. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ 	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
(5) ศึกษาวิจัยและพัฒนา	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมองภาพองค์รวม 2. การคิดวิเคราะห์ 3. การสืบเสาะหาข้อมูล 	<ol style="list-style-type: none"> 1. วิศวกรไฟฟ้า 2. วิศวกรเครื่องกล 3. วิศวกรโยธา 4. สถาปนิก 5. มัณฑนากร 6. นายช่างโยธา 7. นายช่างศิลป์
(6) ออกแบบเพื่อการพัฒนา	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมองภาพองค์รวม 2. การดำเนินการเชิงรุก 3. การสืบเสาะหาข้อมูล 	<ol style="list-style-type: none"> 1. วิศวกรไฟฟ้า 2. วิศวกรเครื่องกล 3. วิศวกรโยธา 4. สถาปนิก 5. มัณฑนากร

9. กองวิศวกรรมการแพทย์

ประเภทกลุ่มงาน	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน	สายงาน
(1) สนับสนุนงานหลักทั่วไป	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 2. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน 3. การคิดวิเคราะห์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นักจัดการงานทั่วไป 2. นักวิชาการเงินและบัญชี 3. นักวิชาการพัสดุ 4. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 5. เจ้าพนักงานพัสดุ 6. เจ้าพนักงานธุรการ
(2) สนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 2. การคิดวิเคราะห์ 3. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าพนักงานสถิติ 2. นายช่างไฟฟ้า 3. นายช่างเทคนิค
(3) ให้คำปรึกษา	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมองภาพองค์รวม 2. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ 3. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. วิศวกรไฟฟ้า 2. วิศวกรไฟฟ้าสื่อสาร 3. วิศวกรเครื่องกล 4. วิศวกร
(4) ศึกษาวิจัยและพัฒนา	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมองภาพองค์รวม 2. การคิดวิเคราะห์ 3. การสืบเสาะหาข้อมูล 	<ol style="list-style-type: none"> 1. วิศวกรไฟฟ้า 2. วิศวกรไฟฟ้าสื่อสาร 3. วิศวกรเครื่องกล 4. วิศวกร

10. สำนักพัฒนาวิชาการและนิเทศงาน

ประเภทกลุ่มงาน	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน	สายงาน
(1) ศึกษาวิจัย และพัฒนา	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมองภาพองค์รวม 2. การคิดวิเคราะห์ 3. การสืบเสาะหาข้อมูล 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทันตแพทย์ 2. นักวิชาการสาธารณสุข

6. (ตัวอย่าง) แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

คำรับรองการปฏิบัติราชการ
สำนัก/กอง/กลุ่ม.....
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

* คำรับรองระหว่าง

(นาย/นาง/นางสาว)..... ตำแหน่ง.....
ผู้รับคำรับรอง

(นาย/นาง/นางสาว)..... ตำแหน่ง.....
ผู้ทำคำรับรอง

* คำรับรองนี้เป็นคำรับรอง ใช้สำหรับระยะเวลา ๑ ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕

* รายละเอียดของคำรับรองแผนการปฏิบัติราชการประจำปี ๒๕๕๕ ของสำนัก/กอง/กลุ่ม.....
ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก ข้อมูลพื้นฐาน เป้าหมาย / เกณฑ์การให้คะแนนและรายละเอียดตาม
เอกสารประกอบท้ายคำรับรองนี้

* ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....ผู้รับคำรับรอง/ผู้บังคับบัญชา..... ตำแหน่ง.....
ในฐานะผู้บังคับบัญชาของ (นาย/นาง/นางสาว).....ผู้ทำคำรับรอง..... ได้พิจารณาและเห็นชอบ
กับแผนการปฏิบัติราชการตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก ข้อมูลพื้นฐาน เป้าหมาย / เกณฑ์การให้
คะแนนและรายละเอียดตามเอกสารประกอบท้ายคำรับรองนี้ และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำ กำกับและ
ตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของ (นาย/นาง/นางสาว).....ผู้ทำคำรับรอง..... ให้เป็นไปตาม
คำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้

* ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....ผู้ทำคำรับรอง..... ตำแหน่ง.....
ได้ทำความเข้าใจตามคำรับรองแล้ว ขอให้คำรับรองกับ(นาย/นาง/นางสาว).....ผู้รับคำรับรอง/ผู้บังคับบัญชา.....
ว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิดผลงานที่ดีตามเป้าหมาย ตัวชี้วัดแต่ละตัวในระดับสูง ตามที่ให้คำรับรองไว้

* ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรอง เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการและเห็นพ้องต้องกันแล้ว จึงได้ลงลายมือ
ชื่อไว้เป็นสำคัญ

.....
()
ตำแหน่ง.....
วันที่ เดือน พ.ศ. ๒๕๕๕

.....
()
ตำแหน่ง.....
วันที่ เดือน พ.ศ. ๒๕๕๕

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ แบบสรุปการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

.....

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลของผู้รับการประเมิน

รอบการประเมินผล ครั้งที่ ๑ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๔ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๕
 ครั้งที่ ๒ ๑ เมษายน ๒๕๕๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕

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

ตำแหน่ง..... ประเภทตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง

 สำนัก/กอง/กลุ่ม

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

คำชี้แจง

แบบสรุปการประเมินผลการปฏิบัติราชการนี้มีด้วยกัน ๓ หน้า ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลของผู้รับการประเมิน เพื่อระบุนรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับการประเมิน

ส่วนที่ ๒ : สรุปผลการประเมิน ใช้เพื่อกรอกค่าคะแนนการประเมินในองค์ประกอบด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน องค์ประกอบด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ และน้ำหนักของทั้ง ๒ องค์ประกอบ ในแบบสรุปส่วนที่ ๒ นี้ ยังใช้สำหรับคำนวณคะแนนผลการปฏิบัติราชการรวมด้วย

- สำหรับคะแนนองค์ประกอบด้านผลสัมฤทธิ์ของงานให้นำมาจากแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานโดยให้แนบท้ายแบบสรุปฉบับนี้
- สำหรับคะแนนองค์ประกอบด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการให้นำมาจากแบบประเมินสมรรถนะ โดยให้แนบท้ายแบบสรุปฉบับนี้

- สำหรับคะแนนองค์ประกอบด้านงาน/กิจกรรมที่ได้รับมอบหมายพิเศษเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการกลั่นกรองพิจารณากำหนดผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานเป็นผู้พิจารณากำหนดกิจกรรมตามความเหมาะสมและประเมิน

ส่วนที่ ๓ : แผนพัฒนาการปฏิบัติราชการรายบุคคล ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาผลการปฏิบัติราชการ

ส่วนที่ ๔ : การรับทราบผลการประเมิน ผู้รับการประเมินลงนามรับทราบผลการประเมิน

ส่วนที่ ๕ : ความเห็นของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปกลั่นกรองผลการประเมินแผนพัฒนาผลการปฏิบัติราชการและให้ความเห็น

หมายเหตุ :

ข้าราชการพลเรือนสามัญที่พ้นทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการแล้ว

กำหนดค่าน้ำหนัก องค์ประกอบผลสัมฤทธิ์ของงาน : สมรรถนะ เท่ากับ ๗๐ : ๓๐

ข้าราชการพลเรือนสามัญที่อยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติราชการ

กำหนดค่าน้ำหนัก องค์ประกอบผลสัมฤทธิ์ของงาน : สมรรถนะ เท่ากับ ๕๐ : ๕๐

ส่วนที่ ๒ : การสรุปผลการประเมิน

องค์ประกอบการประเมิน	คะแนน	น้ำหนัก (ข)		รวม คะแนน (ก) x (ข)
	(ก)	<input type="checkbox"/> ผ่านทดลอง ราชการแล้ว	<input type="checkbox"/> อยู่ระหว่าง ทดลองราชการ	
องค์ประกอบที่ ๑ : ผลสัมฤทธิ์ของงาน				
รวม		๗๐%	๕๐%	
องค์ประกอบที่ ๒ : พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ(สมรรถนะ) ๒.๑ สมรรถนะหลัก ๒.๒ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ		๒๐%	๕๐%	
รวม		๑๐๐%	๑๐๐%	

ระดับผลการประเมิน

- ดีเด่น ๙๐ - ๑๐๐ %
- ดีมาก ๘๐ - ๘๙ %
- ดี ๗๐ - ๗๙ %
- พอใช้ ๖๐ - ๖๙ %
- ต้องปรับปรุง ต่ำกว่า ๖๐ % (ไม่ได้เลื่อน)

ส่วนที่ ๔ : การรับทราบผลการประเมิน

ผู้รับการประเมิน :	
<input type="checkbox"/> ได้รับทราบผลการประเมินและแผนพัฒนาการปฏิบัติราชการ รายบุคคลแล้ว	ลงชื่อ..... ตำแหน่ง..... วันที่.....
ผู้ประเมิน :	
<input type="checkbox"/> ได้แจ้งผลการประเมินและผู้รับการประเมินได้ลงนามรับทราบ	ลงชื่อ..... ตำแหน่ง..... วันที่.....
<input type="checkbox"/> ได้แจ้งผลการประเมินเมื่อวันที่..... แต่ผู้รับการประเมินไม่ลงนามรับทราบ โดยมี นาย/นาง/นางสาว..... เป็นพยาน ลงชื่อ..... พยาน ตำแหน่ง..... วันที่..... เดือน พ.ศ.	

ส่วนที่ ๕ : ความเห็นของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป

ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป :	
<input type="checkbox"/> เห็นด้วยกับผลการประเมิน	
<input type="checkbox"/> มีความเห็นต่าง ดังนี้	ลงชื่อ..... ตำแหน่ง..... วันที่.....
ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปอีกชั้นหนึ่ง (ถ้ามี) :	
<input type="checkbox"/> เห็นด้วยกับผลการประเมิน	
<input type="checkbox"/> มีความเห็นต่าง ดังนี้	ลงชื่อ..... ตำแหน่ง..... วันที่.....

สำหรับข้าราชการประเภทวิชาการ และประเภททั่วไป

เอกสารประกอบข้อ 6.3

แบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ

รอบการประเมิน รอบที่ 1 รอบที่ 2

ชื่อผู้รับการประเมิน (นาย / นาง / นางสาว)

ลงนาม

ชื่อผู้บังคับบัญชา / ผู้ประเมิน (นาย / นาง / นางสาว)

ลงนาม

สมรรถนะ	ระดับที่คาดหวัง	คะแนน (ก)	น้ำหนัก (ข)	คะแนนรวม (ค) (ค) = ก x ข	บันทึกการประเมินโดยผู้ประเมิน (ถ้ามี)	แนวทางการประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติราชการ
สมรรถนะหลัก						<input type="checkbox"/> ได้นำคะแนนมาจากแบบประเมินสมรรถนะอื่น ๆ มาสรุปไว้ในแบบประเมินนี้ ระบุที่มา
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	2		20			
2. บริการที่ดี	2		20			
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	2		20			
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	2		20			
5. การทำงานเป็นทีม	2		20			
รวม			= 100%			<input type="checkbox"/> ใช้แบบประเมินนี้ในการประเมินสมรรถนะ โดยตั้งมาตรฐานวัดสมรรถนะ ซึ่งส่วนราชการเห็นว่ามีความเหมาะสม (ระบุรายละเอียดมาตรฐานสำหรับแต่ละระดับคะแนน)
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
1. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	2		40			
2. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน	2		30			
3. การคิดวิเคราะห์	2		30			
รวม			= 100%			
รวมคะแนนการประเมินสมรรถนะรวม						

หมายเหตุ เป็นตัวอย่างการประเมินสำหรับตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

7. (ตัวอย่าง) การประเมินสมรรถนะหลัก

ตัวอย่าง การประเมินสมรรถนะหลัก
ประจำตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :	✓ ✓ ✓ ✓ ✓		แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี • พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง • พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา • มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน • แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น • แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
ระดับที่ 2 :	✓ ✓ ✗ ✗		แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ • กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี • ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน • ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ • มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

- พฤติกรรมที่ต้องประเมินทั้งหมด = 9
- แสดงพฤติกรรม = 7
- ไม่แสดง = 2

คิดคะแนนของสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์
 $(7 \times 100) / 9 = 77.78\%$

เทียบมาตรฐาน = 4 คะแนน

มาตรวัดเทียบคะแนนการประเมินพฤติกรรม

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างยิ่ง	ต้องได้รับการพัฒนา	อยู่ในระดับใช้งานได้	อยู่ในระดับที่ใช้งานได้ดี	อยู่ในระดับที่ดียเยี่ยม
ผู้ถูกประเมินไม่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะได้	ผู้ถูกประเมินทำได้น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนด มีพฤติกรรมในบางรายการที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเด่นชัด	ผู้ถูกประเมินทำได้น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนด ยังมีจุดอ่อนในบางเรื่อง แต่ไม่เป็นข้อด้อยที่กระทบต่อผลการปฏิบัติราชการ	ผู้ถูกประเมินทำได้ตามสมรรถนะที่กำหนดได้ โดยมากเป็นไปอย่างคงเส้นคงวา และทำได้ดีกว่าผลปฏิบัติราชการในระดับกลางๆ ไม่มีจุดอ่อนที่เป็นประเด็นสำคัญ	ผู้ถูกประเมินทำได้ดีครบทั้งหมด ตามสมรรถนะที่กำหนด และสิ่งที่แสดงออกตามสมรรถนะนี้ถือเป็นจุดแข็ง (Strength) ของผู้ถูกประเมิน
0 %	0.001 – 49.999 %	50 – 74.999 %	75 – 99.999 %	100 %

2. บริการที่ดี (Service Mind)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✗ ✓ ✗ 		<p>สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ • ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ • แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ • ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับที่ 2 :	<ul style="list-style-type: none"> ✗ ✗ 		<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วไม่บ่าเบียด ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ • ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไป พัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

- พฤติกรรมที่ต้องประเมินทั้งหมด = 6
- แสดงพฤติกรรม = 2
- ไม่แสดง = 4

คิดคะแนนของสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์

$$(2 \times 100) / 6 = 33.33\%$$

เทียบมาตรฐาน = 2 คะแนน

มาตรวัดเทียบคะแนนการประเมินพฤติกรรม

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างยิ่ง	ต้องได้รับการพัฒนา	อยู่ในระดับใช้งานได้	อยู่ในระดับที่ใช้งานได้ดี	อยู่ในระดับที่เยี่ยม
ผู้ถูกประเมินไม่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะได้	ผู้ถูกประเมินทำได้น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนด มีพฤติกรรมในบางรายการที่ข้อได้รับการพัฒนาย่างเด่นชัด	ผู้ถูกประเมินทำได้มากกว่าครึ่งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนด ยังมีจุดอ่อนในบางเรื่อง แต่ไม่เป็นข้อด้อยที่กระทบต่อผลการปฏิบัติราชการ	ผู้ถูกประเมินทำได้ตามสมรรถนะที่กำหนดได้โดยมาก เป็นไปอย่างคงเส้นคงวา และทำได้ดีกว่าผลปฏิบัติราชการในระดับกลางๆ ไม่มีจุดอ่อนที่เป็นประเด็นสำคัญ	ผู้ถูกประเมินทำได้ดีครบทั้งหมด ตามสมรรถนะที่กำหนด และสิ่งที่แสดงออกตามสมรรถนะนี้ถือเป็นจุดแข็ง (Strength) ของผู้ถูกประเมิน
0 %	0.001 – 49.999 %	50 – 74.999 %	75 – 99.999 %	100 %

ให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ

- เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ
- สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

3. การสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :	✓ ✓ ✓		แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง <ul style="list-style-type: none"> ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ
ระดับที่ 2 :	x x		แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน <ul style="list-style-type: none"> รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการทำงานที่ราชการของตน รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตน อย่างต่อเนื่อง

- พฤติกรรมที่ต้องประเมินทั้งหมด = 5
- แสดงพฤติกรรม = 3
- ไม่แสดง = 2

คิดคะแนนของสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์
 $(3 \times 100) / 5 = 60\%$

เทียบมาตรฐาน = 3 คะแนน

มาตรวัดเทียบคะแนนการประเมินพฤติกรรม

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างยิ่ง	ต้องได้รับการพัฒนา	อยู่ในระดับใช้งานได้	อยู่ในระดับที่ใช้งานได้ดี	อยู่ในระดับที่ดีเยี่ยม
ผู้ถูกประเมินไม่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะได้	ผู้ถูกประเมินทำได้น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนด มีพฤติกรรมในบางรายการที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเด่นชัด	ผู้ถูกประเมินทำได้มากกว่าครึ่งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนด ยังมีจุดอ่อนในบางเรื่อง แต่ไม่เป็นข้อด้อยที่กระทบต่อผลการปฏิบัติราชการ	ผู้ถูกประเมินทำได้ตามสมรรถนะที่กำหนดได้ โดยมากเป็นไปอย่างคงเส้นคงวา และทำได้ดีกว่าผลปฏิบัติราชการในระดับกลางๆ ไม่มีจุดอ่อนที่เป็นประเด็นสำคัญ	ผู้ถูกประเมินทำได้ดีครบทั้งหมด ตามสมรรถนะที่กำหนด และสิ่งที่แสดงออกตามสมรรถนะนี้ถือเป็นจุดแข็ง (Strength) ของผู้ถูกประเมิน
0 %	0.001 – 49.999 %	50 – 74.999 %	75 – 99.999 %	100 %

• บรรทัดวางตำแหน่งสมรรถนะการงาน เทคโนโลยี ความรู้ ทักษะ ทักษะเฉพาะทาง มาจะเน้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมายคุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :	✓ ✓		มีความสุจริต • ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ • แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต
ระดับที่ 2 :	✓ x		แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้ • รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้ • แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ

- พฤติกรรมที่ต้องประเมินทั้งหมด = 4
- แสดงพฤติกรรม = 3
- ไม่แสดง = 1

คิดคะแนนของสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์
 $(3 \times 100) / 4 = 75\%$

เทียบมาตรฐาน = 4 คะแนน

มาตรวัดเทียบคะแนนการประเมินพฤติกรรม

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างยิ่ง	ต้องได้รับการพัฒนา	อยู่ในระดับใช้งานได้	อยู่ในระดับที่ใช้งานได้ดี	อยู่ในระดับที่ดีเยี่ยม
ผู้ถูกประเมินไม่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะได้	ผู้ถูกประเมินทำได้น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนด มีพฤติกรรมในบางรายการที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเด่นชัด	ผู้ถูกประเมินทำได้น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนด ยังมีจุดอ่อนในบางเรื่อง แต่ไม่เป็นข้อด้อยที่กระทบต่อผลการปฏิบัติราชการ	ผู้ถูกประเมินทำได้ตามสมรรถนะที่กำหนดได้โดยมาก เป็นไปอย่างคงเส้นคงวา และทำได้ดีกว่าผลปฏิบัติราชการในระดับกลางๆ ไม่มีจุดอ่อนที่เป็นประเด็นสำคัญ	ผู้ถูกประเมินทำได้ดีครบทั้งหมด ตามสมรรถนะที่กำหนด และสิ่งที่แสดงออกตามสมรรถนะนี้ถือเป็นจุดแข็ง (Strength) ของผู้ถูกประเมิน
0 %	0.001 – 49.999 %	50 – 74.999 %	75 – 99.999 %	100 %

5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือ ส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ระดับที่ 0 :			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1 :	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ 		ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ <ul style="list-style-type: none"> • สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย • รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม • ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีมงาน
ระดับที่ 2 :	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✗ ✗ 		แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน <ul style="list-style-type: none"> • สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี • ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี • กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง

- พฤติกรรมที่ต้องประเมินทั้งหมด = 6
- แสดงพฤติกรรม = 4
- ไม่แสดง = 2

คิดคะแนนของสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์
 $(4 \times 100) / 6 = 66.67\%$

เทียบมาตรฐาน = 3 คะแนน

มาตรวัดเทียบคะแนนการประเมินพฤติกรรม				
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างยิ่ง	ต้องได้รับการพัฒนา	อยู่ในระดับใช้งานได้	อยู่ในระดับที่ใช้งานได้ดี	อยู่ในระดับที่ดียเยี่ยม
ผู้ถูกประเมินไม่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะได้	ผู้ถูกประเมินทำได้น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนด มีพฤติกรรมในบางรายการที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเด่นชัด	ผู้ถูกประเมินทำได้มากกว่าครึ่งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนด ยังมีจุดอ่อนในบางเรื่อง แต่ไม่เป็นข้อด้อยที่กระทบต่อผลการปฏิบัติราชการ	ผู้ถูกประเมินทำได้ตามสมรรถนะที่กำหนดได้ โดยมากเป็นไปอย่างคงเส้นคงวา และทำได้ดีกว่าผลปฏิบัติราชการในระดับกลางๆ ไม่มีจุดอ่อนที่เป็นประเด็นสำคัญ	ผู้ถูกประเมินทำได้ดีครบทั้งหมดตามสมรรถนะที่กำหนด และสิ่งที่แสดงออกตามสมรรถนะนี้ถือเป็นจุดแข็ง (Strength) ของผู้ถูกประเมิน
0 %	0.001 – 49.999 %	50 – 74.999 %	75 – 99.999 %	100 %

• ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทมิเพื่อปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล

ตัวอย่าง แบบประเมินพฤติกรรมกรปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ
สำหรับตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

สมรรถนะ	ระดับที่ คาดหวัง	(ก) คะแนน	(ข) น้ำหนัก (%)	(ค) คะแนนรวม = (ก) x (ข)	หมายเหตุ
สมรรถนะหลัก					
1.การมุ่งผลสัมฤทธิ์	2	4	20	0.8	คะแนนเต็มคือ 5 (นำ 4 ไปคูณกับ 3 เพื่อปรับให้คะแนนเต็ม 20) คะแนนสมรรถนะหลัก ที่ได้คือ 4 x 3 = 12
2.บริการที่ดี	2	2	20	0.4	
3.การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	2	3	20	0.6	
4.การยึดมั่นในความถูกต้อง ซอบธรรม และจริยธรรม	2	4	20	0.8	
5.การทำงานเป็นทีม	2	3	20	0.6	
		รวม	100	3.2	
		คิด 20% >>>		12.8%	
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
1. การมองภาพองค์รวม	2	5	40	2	คะแนนเต็มคือ 5 (นำ 2 ไปคูณกับ 3.5 เพื่อปรับให้คะแนนเต็ม 10) คะแนนสมรรถนะเฉพาะฯ ที่ได้คือ 2x3.5 = 7
2. การคิดวิเคราะห์	2	3	30	0.9	
3. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	2	3	30	0.9	
		รวม	100	3.8	
		คิด 10% >>>		7.6%	
รวมคะแนน สมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (30%)				20.4%	