

สมรรถนะที่จำเป็น 5 ประการ แบ่งออกเป็น

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. การบริการที่ดี
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
4. จริยธรรม
5. ความร่วมแรงร่วมใจ

(1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดี หรือให้เกิน มาตรฐานที่มีอยู่โดย มาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย ชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน แบ่งระดับได้ดังนี้

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 : แสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติราชการให้ดี

พยายามปฏิบัติราชการตามหน้าที่ให้ดี และถูกต้องมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียร และตรงต่อ เวลา มีความรับผิดชอบในงานที่รับผิดชอบ และสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลาอย่างถูกต้องแสดงออกว่า ต้องการปฏิบัติงานให้ได้ดีขึ้น หรือแสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อประสบพบเห็นเหตุที่ก่อให้เกิด การสูญเสียเปล่า หรือ หย่อนประสิทธิภาพในงาน

ระดับที่ 2 : สามารถกำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนเพื่อให้ได้ผล สัมฤทธิ์ที่ดีเยี่ยม

หมั่นติดตามและวัดผลการปฏิบัติงานของตนโดยใช้เกณฑ์ที่ตนกำหนดขึ้นเองโดยไม่ได้ถูกผู้อื่น บังคับกำหนดเป้าหมายหรือขั้นตอนในการทำงานของตนให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงาน/กรม/กองที่รับผิดชอบมีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้อง ของงานหรือข้อมูลที่รับผิดชอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ

ระดับที่ 3 : ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น

เปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเอง ซึ่งอาจรวมถึงการทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีประ สิทธิภาพมากขึ้น หรือการเพิ่มคุณภาพของงานที่ทำเสนอ หรือทดลองวิธีการ หรือขั้นตอนทำงานแบบใหม่ที่แน่นอนเที่ยงตรงกว่า หรือมีประสิทธิภาพมากกว่า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงาน/กรม/ กองที่รับผิดชอบพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนระบบหรือวิธีการทำงานของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดี และมี ประสิทธิภาพสูงขึ้น

ระดับที่ 4 : กำหนดแผนและปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย

กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยากเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ใหม่ให้ดีกว่า เดิมอย่างเห็นได้ ชัด ลงมือกระทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการ ปฏิบัติราชการเพื่อให้บรรลุมาตรฐานหรือผลสัมฤทธิ์ที่โดดเด่น และแตกต่างไม่เคยมีใครกระทำได้มาก่อน

ระดับที่ 5 : มีการคำนวณผลได้ผลเสียโดยชัดเจน

ตัดสินใจ แยกแยะระดับความสำคัญของงานต่างๆ ในหน้าที่ โดยคิดคำนวณผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน(เช่น กล่าวถึงการพิจารณาเปรียบเทียบประโยชน์ที่ข้าราชการหรือประชาชนจะได้รับเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับต้นทุนหรือรายจ่ายที่รัฐต้องเสียไป)

บริหารจัดการและทุ่มเทเวลาและทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจขอหน่วยงานตามที่คาดการณ์ไว้

(2) การบริการที่ดี หมายถึง สมรรถนะที่เน้นความตั้งใจ และความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แบ่งระดับดังนี้

ระดับ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับ 1 : ให้บริการที่เป็นมิตร

ให้คำแนะนำและคอยติดตามเรื่องให้เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้อง หรือข้อ ร้องเรียนต่างๆ ที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

ระดับที่ 2 : สื่อสารข้อมูลได้ชัดเจน

สื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ของการบริการที่ชัดเจนกับผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

ระดับที่ 3 : เต็มใจช่วยเหลือ

รับเป็นธุระ แก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะคอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ที่เกิดขึ้น (ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ระดับที่ 4 : เอื้อเฟื้อแสดงน้ำใจ

อุทิศเวลาให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้ความเวลาและความพยายามพิเศษในการให้บริการเพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหาคอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อน ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป

ระดับที่ 5 : เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และ/หรือใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็น หรือ ความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ระดับที่ 6 : ร่วมวางแผนเป็นที่ปรึกษาที่รับบริการวางใจ

เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุดปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการสามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริง หรือในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ

(3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อส่งเสริมพัฒนา ศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆเข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ แบ่งระดับดังนี้

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 : มีความสนใจใฝ่รู้ในสาขาอาชีพของตน

กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

ระดับที่ 3 : นำความรู้วิทยากร หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน

เข้าใจประเด็นหลักๆที่สำคัญ และผลกระทบของวิทยากรต่างๆอย่างลึกซึ้ง สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ส่งเสริมความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ และเล็งเห็น ประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้เทคโนโลยีใหม่ๆที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต

ระดับที่ 4 : รักษาและประยุกต์ความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

มีความรู้ความเชี่ยวชาญแบบสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้จริง สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตขวนขวายหา ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 5 : สร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาในองค์กร

สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กรด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เอื้อต่อการพัฒนาให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนา ความเชี่ยวชาญในงานมีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือ วิทยากรใหม่ๆ ต่อ การปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

(4) จริยธรรม หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมาย และคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่า

ประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้ เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ แบ่งระดับดังนี้

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 : ชื่อสัตย์สุจริต

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ชื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัยแสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา

ระดับที่ 2 : มีสัจจะเชื่อถือได้

รักษาวาจา มีสัจจะเชื่อถือได้ พุดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเองมีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ อุทิศร่างกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผลเพื่อสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาประเทศชาติและสังคมไทย

ระดับที่ 3 : มั่นในหลักการ

ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน เสียสละความสุขสบาย ตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ

ระดับที่ 4 : ธำรงความถูกต้อง

ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรมแม้ผลการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์

ระดับที่ 5 : อุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม

ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานหรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

(5) ความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง สมรรถนะที่เน้นที่ 1) ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีมมิใช่ในหัวหน้าทีม และ 2) ความสามารถในการสร้าง และดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม แบ่งระดับ ดังนี้

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 : ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของตนให้สำเร็จลุล่วง

ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่มรายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 2 : ผูกมิตรและร่วมมือ

สร้างสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดีเอื้อเพื่อเผื่อแผ่ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดีกล่าวถึงเพื่อร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์

ระดับที่ 3 : รับฟังความคิดเห็นและประสานสัมพันธ์

รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ประมวลความคิดเห็นต่างๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระดับที่ 4 : ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน

กล่าวชื่นชมให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานได้อย่างจริงใจ แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องให้ร้องขอรักษามาตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

ระดับที่ 5 : รวมพลัง สร้างความสามัคคีในทีม

ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม โดยไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตน ช่วยประสานรอยร้าว หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมประสานสัมพันธ์ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีมเพื่อรวมพลังกันในการปฏิบัติภารกิจใหญ่ๆ ให้อบอวลผล