



ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน
เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ
ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

โดยที่หนังสือ สำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒/ว ๒๐ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ กำหนดให้ส่วนราชการ ระดับกรมหรือจังหวัดประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้ข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสังกัดทราบโดยทั่วกัน ก่อนเริ่มรอบการประเมินหรือในช่วงเริ่มรอบการประเมิน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส เป็นธรรมและสามารถตรวจสอบได้ จึงขอประกาศ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงพลังงาน ตำแหน่งประเภททั่วไป ประเภทวิชาการ และประเภทอำนวยการ สำหรับการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๓ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๔ เป็นต้นไป ดังต่อไปนี้

๑. รอบการประเมิน

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ให้ดำเนินการประเมินปีละ ๒ รอบ ตามปีงบประมาณ ดังนี้

รอบที่ ๑ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคมของปีถัดไป

รอบที่ ๒ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึงวันที่ ๓๐ กันยายนของปีเดียวกัน

๒. องค์ประกอบการประเมินและสัดส่วนคะแนนของแต่ละองค์ประกอบ

กำหนดให้ประเมินจากสององค์ประกอบ ได้แก่

๑.๑ ผลสัมฤทธิ์ของงาน สัดส่วนคะแนนร้อยละ ๗๐

๑.๒ พฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ สัดส่วนคะแนน ร้อยละ ๓๐

ในกรณีที่เป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญที่อยู่ ระหว่างทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือมีระยะเวลาทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการอยู่ในระหว่างรอบการ ประเมิน ให้ประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ โดยให้มีสัดส่วน คะแนนของแต่ละองค์ประกอบร้อยละ ๕๐

๓. ผู้ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ

ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒/ว ๒๐ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๒ ข้อ ๒ หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๑ ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินกำหนดข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับการมอบหมายงาน และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๔.๒ กำหนดตัวชี้วัดหรือหลักฐานบ่งชี้ความสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม และเหมาะสมกับลักษณะงาน โดยใช้วิธีการถ่ายทอดตัวชี้วัดผลงานจากบนลงล่าง (Goal Cascading Method) เป็นหลักก่อน ในกรณีที่ไมอาจดำเนินการได้หรือไม่เพียงพอ อาจเลือกใช้วิธีการกำหนดดัชนีชี้วัดวิธีใดวิธีหนึ่ง หรือหลายวิธีที่เหมาะสมแทนหรือเพิ่มเติมก็ได้ รวมทั้งระบุพฤติกรรมหรือสมรรถนะในการปฏิบัติราชการด้วย

ทั้งนี้ หากผู้รับการประเมินเห็นว่าตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายรายบุคคลของตนเอง มีปัญหาและไม่สามารถดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือมีกิจกรรม หรืองานที่สำคัญเพิ่มขึ้น ระหว่างรอบการประเมิน หรือได้รับมอบหมายงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ได้ตกลงกันไว้ ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินอาจร่วมกันพิจารณาปรับปรุงข้อตกลงให้มีความเหมาะสมได้

๔.๓ ผลสัมฤทธิ์ของงานให้ประเมินจาก ปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ความรวดเร็ว หรือตรงตามเวลาที่กำหนด หรือความประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร

๔.๔ การประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ ให้ประเมิน ดังนี้

ก. สมรรถนะหลัก จำนวน ๕ สมรรถนะ ตามที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด

๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์

๒) บริการที่ดี

๓) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

๔) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

๕) การทำงานเป็นทีม

ข. สมรรถนะทางการบริหาร จำนวน ๖ สมรรถนะ ดังนี้

๑) สภาวะผู้นำ

๒) วิสัยทัศน์

๓) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ

๔) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน

๕) การควบคุมตนเอง

๖) การสอนงานและการมอบหมายงาน

ทั้งนี้ พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะหลักให้เป็นไปตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กำหนด และพฤติกรรมบ่งชี้ของสมรรถนะทางการบริหารให้เป็นไปตามที่ ก.พ. กำหนด รายละเอียด ตามเอกสารแนบ ๑ ท้ายประกาศนี้

๔.๕ วิธีการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ ให้ประเมินโดย ผู้บังคับบัญชาในระดับต้นของผู้รับการประเมิน

๔.๖ มาตรฐานวัดสมรรถนะ ให้ใช้มาตรฐานวัดสมรรถนะแบบ Rating Scale ในการประเมิน ตามเอกสารแนบ ๒ ท้ายประกาศนี้

๔.๗ ให้ผู้ประเมินประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้รับการประเมิน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ได้ประกาศไว้ และตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับผู้รับการประเมิน

๔.๘ ในระหว่างรอบการประเมินให้ผู้ประเมินให้คำปรึกษา แนะนำ ผู้รับการประเมินเพื่อการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาเพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรม หรือสมรรถนะในการปฏิบัติราชการ และเมื่อสิ้นรอบการประเมินผู้ประเมินและผู้รับการประเมินควรร่วมกันทำการวิเคราะห์ผลสำเร็จของงาน และพฤติกรรมหรือสมรรถนะในการปฏิบัติราชการ เพื่อหาความจำเป็นในการพัฒนาเป็นรายบุคคลด้วย

๔.๙ ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละครั้ง ให้ผู้ประเมินแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้รับการประเมินลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมิน กรณีที่ผู้รับการประเมินไม่ยินยอมลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมิน ให้ข้าราชการพลเรือนสามัญอย่างน้อยหนึ่งคนในส่วนราชการระดับกรมหรือจังหวัดนั้น ลงลายมือชื่อเป็นพยานว่าได้มีการแจ้งผลการประเมินดังกล่าวแล้วด้วย

๔.๑๐ แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อเลื่อนเงินเดือนข้าราชการพลเรือนสามัญของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานให้เป็นไปตามเอกสารแนบ ๓ ท้ายประกาศนี้

๕. แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการให้ใช้ตามเอกสารแนบ ๔ ท้ายประกาศนี้มีจำนวน ๓ แบบ ดังนี้

๕.๑ แบบสรุปการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๕.๒ แบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน

๕.๓ แบบประเมินพฤติกรรมหรือสมรรถนะ

๖. ระดับผลการประเมิน ให้จัดกลุ่มคะแนนผลการประเมินแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๖.๑ ดีเด่น (๙๐-๑๐๐ คะแนน)

๖.๒ ดีมาก (๘๐-๘๙ คะแนน)

๖.๓ ดี (๗๐-๗๙ คะแนน)

๖.๔ พอใช้ (๖๐- ๖๙ คะแนน)

๖.๕ ต้องปรับปรุง (ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และไม่ได้รับการเลื่อนเงินเดือน)

กรณีที่พิเศษคะแนนเกิน ๐.๕ ให้ปัดขึ้น

๗. การประกาศรายชื่อข้าราชการพลเรือนสามัญผู้มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีเด่นและดีมาก

ให้ผู้ประเมินประกาศรายชื่อข้าราชการพลเรือนสามัญผู้มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีเด่นและดีมากในที่เปิดเผยให้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อเป็นการยกย่องชมเชย และสร้างแรงจูงใจให้พัฒนาผลการปฏิบัติราชการในรอบการประเมินต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

๘. การจัดส่งผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดต่อคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ให้ผู้ประเมินโดยความเห็นชอบของผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปอีกชั้นหนึ่ง (ถ้ามี) จัดส่งผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการในหน่วยงานของตน เสนอต่อคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ซึ่งทำหน้าที่พิจารณาเสนอ

ความเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานและความเป็นธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ก่อนนำเสนอปลัดกระทรวงพลังงาน หรือผู้ที่ปลัดกระทรวงพลังงานมอบหมาย

๙. การจัดเก็บผลการประเมินและหลักฐานแสดงความสำเร็จของงาน

๙.๑ ให้หน่วยงานที่ผู้รับการประเมินสังกัดอยู่จัดเก็บสำเนาแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการตามข้อ ๕ หลักฐานแสดงความสำเร็จของงาน ของผู้รับการประเมินไว้อย่างละ ๑ ฉบับ ทุกรอบการประเมิน

๙.๒ ให้หน่วยงานที่ผู้รับการประเมินสังกัดอยู่จัดส่งแบบแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการตามข้อ ๕ หลักฐานแสดงความสำเร็จของงาน ของผู้รับการประเมิน (ฉบับจริง) ให้ส่วนบริหารงานบุคคล สำนักบริหารกลาง จัดเก็บรักษาทุกรอบการประเมิน

อนึ่ง ให้ใช้หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามประกาศนี้ ในส่วนของสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงพลังงาน ด้วยโดยอนุโลม

๙๑

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

๙๒

(นายณอคุณ สิทธิพงศ์)
ปลัดกระทรวงพลังงาน

ระดับสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งประเภทอำนวยการ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน และสำนักงานรัฐมนตรี

ลำดับที่	พฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง		น้ำหนัก (%)
		อำนาจการ ระดับต้น	อำนาจการ ระดับสูง	
สมรรถนะหลัก				
๑	การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)	๓	๔	๔
๒	บริการที่ดี (Service Mind)	๓	๔	๔
๓	การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)	๓	๔	๔
๔	การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity)	๓	๔	๔
๕	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	๓	๔	๔
สมรรถนะทางการบริหาร				
๑	สภาวะผู้นำ (Leadership)	๑	๒	๔
๒	วิสัยทัศน์ (Visioning)	๑	๒	๔
๓	การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)	๑	๒	๔
๔	ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)	๑	๒	๔
๕	การควบคุมตนเอง (Self Control)	๑	๒	๔
๖	การสอนงานและการมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)	๑	๒	๑๐
รวม				๑๐๐

การประเมินสมรรถนะใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale โดยตั้งพฤติกรรมในระดับที่มุ่งหวัง
เป็นหลักฐานในการอ้างอิง เมื่อเทียบกับ Scale ที่ใช้ คะแนนประเมินจะเป็น ดังนี้

๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน
<u>จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างยิ่ง</u>	<u>ต้องได้รับการพัฒนา</u>	<u>อยู่ในระดับใช้งานได้</u>	<u>อยู่ในระดับที่ใช้งานได้ดี</u>	<u>อยู่ในระดับดีเยี่ยม</u>
ผู้ถูกประเมินไม่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมตามระบุไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะได้	ผู้ถูกประเมินทำได้น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนดมีพฤติกรรมในบางรายการที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเด่นชัด	ผู้ถูกประเมินทำได้มากกว่าครึ่งหนึ่งของสมรรถนะที่กำหนด ยังมีจุดอ่อนในบางเรื่องแต่ไม่เป็นข้อด้อยที่กระทบต่อผลการปฏิบัติราชการ	ผู้ถูกประเมินทำได้ตามสมรรถนะที่กำหนดได้ โดยมากเป็นไปอย่างคงเส้นคงวาและทำได้ดีกว่าผลปฏิบัติราชการในระดับกลางๆ ไม่มีจุดอ่อนที่เป็นประเด็นสำคัญ	ผู้ถูกประเมินทำได้ดีครบทั้งหมดตามสมรรถนะที่กำหนดและสิ่งที่แสดงออกตามสมรรถนะนี้ถือเป็นจุดแข็ง (Strength) ของผู้ถูกประเมิน

รายการสมรรถนะหลักสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานที่ราชกาให้หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์ผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนกรปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

ระดับ / รายละเอียดสมรรถนะ				
ระดับที่ ๐	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๓	ระดับที่ ๔
- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	- แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี ➢ พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง ➢ พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ➢ มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ➢ แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ดีขึ้น ➢ แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ➢ กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ➢ ติดตาม และประเมินผลงานของตนเอง โดยเทียบกับเป้าหมายของหน่วยงาน ➢ ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด ➢ ที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ➢ มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรงจรรยาบรรณถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ➢ ปรับปรุงวิธีการที่ทำงานให้ดีขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น ➢ มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น ➢ เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถกำหนดเป้าหมายรวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแสดงไม่เคยมีผู้ได้ทำมาก่อน ➢ กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด ➢ พัฒนาระบบ ขั้นตอนวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ได้ทำมาก่อน
				- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือส่วนราชการ ➢ ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ ผลเสีย อย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้ภาคีรัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด ➢ บริหารจัดการและทุนเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามวิสัยทัศน์

๒. บริการที่ดี (Service Mind) : ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับ / รายละเอียดสมรรถนะ				
ระดับที่ ๐	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๓	ระดับที่ ๔
- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	- สามารถให้บริการ ผู้รับบริการต้องการ ได้ด้วยความเต็มใจ ➢ ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ ➢ ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ ผู้รับบริการ ➢ แจ้งให้ผู้รับบริการ ทราบความคืบหน้า ในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ ➢ ประสานงานภายใน หน่วยงาน และ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ผู้รับบริการได้รับ บริการที่ต่อเนื่อง และ รวดเร็ว	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ ผู้รับบริการ ➢ รับผิดชอบ ช่วย แก้ปัญหาหรือหาแนว ทางแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ อย่างรวดเร็ว ไม่ ป่วยเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ ➢ ดูแลให้ผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ไปแก้ไข ➢ เนการให้ บริการ ไปพัฒนาการให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้น	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความ คาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก ➢ ให้เวลาแก่ผู้รับ บริการ เป็นพิเศษ เพื่อช่วย แก้ปัญหาให้แก่ ผู้รับบริการ ➢ ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการ กาลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ ผู้รับบริการ แม้ว่า ผู้รับบริการจะไม่ได้ ถามถึง หรือไม่ทราบ มาก่อน ➢ นำเสนอวิธีการในการ ให้บริการที่ผู้รับบริการ จะได้รับประโยชน์ สูงสุด	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการ ที่ตรงตามความต้องการ ที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ ➢ เข้าใจ หรือพยายามทำ ความเข้าใจด้วยวิธีการ ต่างๆ เพื่อให้บริการได้ ตรงตามความต้องการ ที่แท้จริงของผู้รับบริการ ➢ ให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์แก่ ผู้รับบริการ ➢ เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วน ช่วยในการตัดสินใจที่ ผู้รับบริการไว้วางใจ ➢ สามารถให้ความเห็น ที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับ บริการต้องการให้ สอดคล้องกับความ จำเป็น ปัญหา โอกาส

๓. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) : ความสนใจใฝ่รู้ สัมผัส ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ระดับ / รายละเอียดสมรรถนะ					
ระดับที่ ๐	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๓	ระดับที่ ๔	ระดับที่ ๕
- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	- แสดงความสนใจ และติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง ➢ ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยี และ องค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน ➢ พัฒนาคำถาม ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ➢ ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน ➢ รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานที่ ราชการของตน ➢ รับรู้ถึงแนวโน้ม วิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้อง กับงานของตน อย่างต่อเนื่อง	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ➢ สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ ➢ สามารถแก้ไขปัญหาที่ อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ใน การปฏิบัติงานที่ ราชการได้	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ ความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ➢ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะ เป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง ➢ สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ ➢ สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญ ในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เอื้อต่อการพัฒนา ➢ บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่ราชการ หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) : การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

แห่งวิชาชีพ และจรรยาบรรณการ เพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

ระดับ / รายละเอียดสมรรถนะ				
ระดับที่ ๐	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๓	ระดับที่ ๔
- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน ➢ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ ➢ แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีสัจจะเชื่อถือได้ ➢ รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้ ➢ แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และยึดมั่นในหลักการ ➢ ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนตัวออกคติ หรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิด และรับผิดชอบ ➢ เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยึดมั่นเพื่อความถูกต้อง ➢ ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก ➢ กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยความถูกต้องเป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจ ให้แก่ผู้เสียประโยชน์	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม ➢ ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์ และชื่อเสียงของประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงต่อชีวิต

๕. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) : ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะเป็นหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

ระดับ / รายละเอียดสมรรถนะ				
ระดับที่ ๐	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๓	ระดับที่ ๔
- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	- ทำหน้าที่ของตนในทีม ให้สำเร็จ ➢ สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย ➢ รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม ➢ ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการ ทำงานของทีม	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ➢ สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี ➢ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี ➢ กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม ➢ รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ➢ ตัดสินใจหรือวางแผนงานรวมกันในทีม จากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม ➢ ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดี ในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ➢ ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ ➢ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม ➢ ระวังไม่มีการร้องขอ ➢ รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีมเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้งานสำเร็จ
				- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ ➢ เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว ➢ คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม ➢ ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล

รายการสมรรถนะหลักสำหรับการบริหารในตำแหน่ง

๖. สถานะผู้นำ (Leadership) : ความสามารถ หรือความตั้งใจที่จะรับบทบาทเป็นผู้นำของกลุ่ม กำหนดทิศทาง เป้าหมาย วิธีการทำงาน ให้ทีมปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ของส่วนราชการ

ระดับ / รายละเอียดสมรรถนะ				
ระดับที่ ๐	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๓	ระดับที่ ๔
- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน ➢ ดำเนินการประชุม และคอยแจ้งข่าวสาร ความเป็นไปโดยตลอด ➢ ดำเนินการประชุม ให้เป็นไปตามระเบียบวาระ วัตถุประสงค์ และเวลา ตลอดจนมอบหมายงานให้แก่บุคคลในกลุ่มได้ ➢ แจ้งข่าวสารให้ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจรับทราบ อยู่เสมอ แม้ไม่ได้ถูกกำหนดให้ต้องทำ ➢ อธิบายเหตุผลในการตัดสินใจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเป็นผู้นำในการทำงานของกลุ่มและใช้อำนาจอย่างยุติธรรม ➢ ส่งเสริมและกระทำการเพื่อให้กลุ่มปฏิบัติตามหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ➢ กำหนดเป้าหมาย ทิศทางที่ชัดเจนจัดกลุ่มงานและเลือกคนให้เหมาะสมกับงานหรือกำหนดวิธีการที่จะทำ ให้กลุ่มทำงานได้ดีขึ้น ➢ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ➢ สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ➢ ปฏิบัติต่อสมาชิกในทีมด้วยความยุติธรรม	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้การดูแลช่วยเหลือทีมงาน ➢ เป็นที่ปรึกษาและช่วยเหลือทีมงาน ➢ ปกป้องทีมงาน และชื่อเสียงของส่วนราชการ ➢ จัดหาบุคลากร หรือวิทยากร หรือข้อมูลที่สำคัญมาให้ทีมงาน	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และประพจน์ตนกับเป็นผู้นำ ➢ กำหนดธรรมเนียมปฏิบัติประจำกลุ่ม และประพจน์ตนอยู่ในกรอบของธรรมเนียมปฏิบัติ ➢ ประพจน์ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ➢ ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปกครอง ผู้ใต้บังคับบัญชา	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และนำทีมงานให้ก้าวไปสู่พันธกิจระยะยาวขององค์กร ➢ สามารถรวมใจคน และสร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วง ➢ เล็งเห็นการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และมีวิสัยทัศน์ในการสร้างกลยุทธ์เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้น

๗. วิสัยทัศน์ (Visioning) : ความสามารถในการกำหนดทิศทาง ภารกิจ และเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน และความสามารถในการสร้างความร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์

ระดับ / รายละเอียดสมรรถนะ					
ระดับที่ ๐	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๓	ระดับที่ ๔	ระดับที่ ๕
- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	- รู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กร ➢ รู้ เข้าใจและสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่างานที่ทำอยู่นั้นเกี่ยวข้องกับหรือตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กร ➢ อธิบายให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายการทำงานของตนเองภายใต้ภาพรวมของส่วนราชการได้ ➢ แลกเปลี่ยนข้อมูล รวมถึงรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อประกอบการกำหนดวิสัยทัศน์	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ ➢ โน้มน้าวให้สมาชิกในทีมเกิดความเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการ เพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ ➢ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงแนวทางในการทำงาน โดยยึดถือวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ ➢ ริเริ่มและกำหนดนโยบายใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อการนำวิสัยทัศน์ไปสู่ความสำเร็จ	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกำหนดวิสัยทัศน์ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระดับประเทศ ➢ กำหนดวิสัยทัศน์เป้าหมาย และทิศทางในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระดับประเทศ ➢ คาดการณ์ได้ว่าประเทศจะได้รับการผลกระทบอย่างรุนแรงจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก

๔. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation) : ความเข้าใจวิสัยทัศน์และนโยบายภาครัฐที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของส่วนราชการได้

ระดับ / รายละเอียดสมรรถนะ					
ระดับที่ ๐	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๓	ระดับที่ ๔	ระดับที่ ๕
- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	- รู้และเข้าใจนโยบายรวมทั้งภารกิจภาครัฐ ว่าเป็นความเกี่ยวข้องกันหน้าที่ที่ควมรับผิดชอบของหน่วยงานอย่างไร	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และนำประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ได้	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และนำทฤษฎีหรือแนวคิด ชี้ชวนมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และกำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่ มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ภาครัฐ
	➢ เข้าใจนโยบาย ภารกิจ รวมทั้งกลยุทธ์ของภาครัฐและส่วนราชการ ว่าสัมพันธ์เชื่อมโยงกับภารกิจของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอย่างไร ➢ สามารถวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคหรือโอกาสของหน่วยงานได้	➢ ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ภาครัฐได้ ➢ ใช้ความรู้ความเข้าใจในระบบราชการ มาปรับแก้กลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้	➢ ประยุกต์ใช้ทฤษฎี หรือแนวคิดชี้ชวนในการคิดและพัฒนาเป้าหมายหรือกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบ ➢ ประยุกต์แนวทางการปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice) หรือผลการวิจัยต่างๆ มากำหนดแผนงานเชิงกลยุทธ์ในหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบ	➢ ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศ หรือของโลก โดยมองภาพในลักษณะองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ภาครัฐหรือส่วนราชการ ➢ คาดการณ์สถานการณ์ในอนาคต และกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุพันธกิจของส่วนราชการ	➢ ริเริ่ม สร้างสรรค์ และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่ในการกำหนดกลยุทธ์ภาครัฐ โดยพิจารณาจากบริบทในภาพรวม ➢ ปรับเปลี่ยนทิศทางของกลยุทธ์ในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง

๙. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership) : ความสามารถในการกระตุ้น หรือผลักดันหน่วยงานไปสู่การปรับเปลี่ยนที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจ และดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนนั้นเกิดขึ้นจริง

ระดับ / รายละเอียดสมรรถนะ					
ระดับที่ ๐	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๓	ระดับที่ ๔	
- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	- เห็นความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน ➢ เห็นความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน และ ปรับพฤติกรรมหรือแผนการทำงาน ให้สอดคล้องกับงาน เปลี่ยนแปลงนั้น ➢ เข้าใจและยอมรับถึงความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน และเรียนรู้เพื่อให้สามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจ การปรับเปลี่ยนที่จะเกิดขึ้น ➢ ช่วยเหลือให้ผู้อื่นเข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงนั้น ➢ สนับสนุนความพยายามในการปรับเปลี่ยนองค์กร ปรับเปลี่ยนองค์กร พร้อมทั้งเสนอแนะวิธีการและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนดังกล่าว	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยน ➢ กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยน เพื่อให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจ ➢ เปรียบเทียบให้เห็นว่าสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันกับสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงไปนั้นแตกต่างกันในสาระสำคัญอย่างไร ➢ สร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ที่ยังไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้น	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และวางแผนงานที่ดีเพื่อการปรับเปลี่ยนในองค์กร ➢ วางแผนอย่างเป็นระบบและชี้ให้เห็นประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน ➢ เตรียมแผน และติดตามการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างมีประสิทธิภาพ ➢ ผลักดันให้การปรับเปลี่ยนสามารถดำเนินไปได้ อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ ➢ สร้างขวัญกำลังใจ และความเชื่อมั่น ในการขับเคลื่อนให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างมีประสิทธิภาพ

๑๐. การควบคุมตนเอง (Self Control) : ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมในสถานการณ์ที่อาจจะถูกยั่วยุ หรือเผชิญหน้ากับความไม่เป็นมิตร หรือต้องทำงานภายใต้สภาวะกดดัน รวมถึงความอดทนอดกลั้นเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง

ระดับ / รายละเอียดสมรรถนะ				
ระดับที่ ๐	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๓	ระดับที่ ๔
- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	- ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และควบคุมอารมณ์ในแต่ละสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถใช้อ้อยทิวาจาก หรือปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างสงบ แม้จะอยู่ในภาวะที่ถูกยั่วยุ	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และจัดการความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
➢ ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสมในทุกสถานการณ์	➢ รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองและควบคุมได้ อย่างเหมาะสม โดยอาจหลีกเลี่ยงจาก สถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการเกิดความรุนแรงขึ้น หรืออาจเปลี่ยนหัวข้อสนทนาหรือหยุดพักชั่วคราวเพื่อสงบสติอารมณ์	➢ รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองและควบคุมได้ อย่างเหมาะสม โดยอาจหลีกเลี่ยงจาก สถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการเกิดความรุนแรงขึ้น หรืออาจเปลี่ยนหัวข้อสนทนาหรือหยุดพักชั่วคราวเพื่อสงบสติอารมณ์	➢ รู้สึกถึงความรุนแรงทางอารมณ์ในระหว่างการสนทนา หรือการปฏิบัติงาน เช่น ความโกรธ ความผิดหวัง หรือความกดดัน แต่ไม่แสดงออกแม้จะถูกยั่วยุ โดยยังคงสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างสงบ ➢ สามารถเลือกใช้วิธีการแสดงออกที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียเชิงลบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น	➢ สามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นจากภาวะกดดันทางอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ➢ ประยุกต์ใช้วิธีการเฉพาะตน หรือวางแผนล่วงหน้า เพื่อจัดการกับความเครียด และควบคุมกดดันทางอารมณ์ที่คาดหวังได้ว่าจะเกิดขึ้น ➢ บริหารจัดการอารมณ์ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความเครียดของตนเอง หรือผู้ร่วมงาน
				➢ รับอารมณ์รุนแรงด้วยการพยายามทำความเข้าใจและแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหา รวมทั้งปรับแก้และปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ในสถานการณ์ที่ตึงเครียดมากก็ยังสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ รวมถึงทำให้คนอื่นๆ มีอารมณ์ที่สงบลงได้

๑๑. การสอนงานและการมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others) : ความตั้งใจที่จะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาวจนถึงระดับที่เชื่อมั่นว่าจะสามารถมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้นั้นมีอิสระที่จะตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนได้

ระดับ / รายละเอียดสมรรถนะ				
ระดับที่ ๐	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๓	ระดับที่ ๔
- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	- สอนงานหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน ➢ สอนงานด้วยการให้คำแนะนำอย่างละเอียด หรือด้วยการสาธิตวิธีการปฏิบัติงาน ➢ ชี้แนะแหล่งข้อมูล หรือแหล่งทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และตั้งใจพัฒนาผู้บังคับบัญชาให้มีความรู้ใหม่เกี่ยวกับทักษะ ➢ สามารถให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงข้อดี และปรับปรุงข้อด้อยให้ลดลง ➢ ให้โอกาสผู้บังคับบัญชาได้แสดงศักยภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาคือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้บังคับบัญชา ➢ สามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติเดิมที่เป็นปัจจัยขัดขวางการพัฒนาศักยภาพของผู้บังคับบัญชา ➢ มอบหมายงานที่เหมาะสม รวมทั้งให้โอกาสผู้บังคับบัญชามีบทบาทที่จะได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ ➢ มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับที่ตัดสินใจให้ผู้บังคับบัญชาเป็นบางครั้ง เพื่อเพิ่มโอกาสริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ หรือบริหารจัดการด้วยตนเอง	- แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และทำให้ส่วนราชการมีระบบการเลื่อนงานและการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ➢ สร้างและสนับสนุนให้มีการสอนงาน และมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบเป็นส่วนราชการ ➢ สร้างและสนับสนุนให้มีความรู้หรือเรื่องในส่วนราชการ