



ตัวอย่าง

แบบประเมินสมรรถนะ
ของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์
(แบบ ประ.3-1,3-2,3-3)

แบบบันทึกพฤติกรรมในการทำงาน

บันทึกให้มี

1. ความเป็นมาของเหตุการณ์/งานที่ทำ 2. พฤติกรรมในการทำงาน 3. ผลที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมนั้นๆ

ชื่อ-นามสกุลผู้รับการประเมิน...นายศักดิ์สิทธิ์ ติงจิ...ตำแหน่ง.....นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ.....หน่วยงาน.....ส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ สปข.3.....

ชื่อ-นามสกุลผู้บังคับบัญชา/ผู้ประเมิน...นางใจดี เทียงธรรม...ตำแหน่ง...นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ..หน่วยงาน...ส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ สปข.3....

รายการสมรรถนะ	วัน/เดือน/ปี ที่บันทึก	เหตุการณ์สำคัญในการทำงาน	
		พฤติกรรมที่ควรปรับปรุง	พฤติกรรมที่ดี
การมุ่งผลสัมฤทธิ์ <u>ระดับที่ 1</u> แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ให้ดี <u>ระดับที่ 2</u> สามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ <u>ระดับที่ 3</u> สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผล งานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น <u>ระดับที่ 4</u> สามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนา วิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่าง อย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน <u>ระดับที่ 5</u> กล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความ เสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน (สามารถดูตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้เพิ่มเติมได้จากแบบประเมิน สมรรถนะหลักของกรมประชาสัมพันธ์)	22 ธ.ค.52	-	ศึกษา รวบรวมข้อมูลรายละเอียดต่างๆ เป็นอย่างดี ก่อนเขียนโครงการ
	4 ม.ค.53	มาทำงานสายประมาณครึ่งชั่วโมง (หลังหยุดยาวปีใหม่)	เตรียมเอกสารการประชุมไว้ครบถ้วน สมบูรณ์
	25 ม.ค.53	ไม่ค่อยประสานและติดตามงานกับเพื่อนร่วมงาน ต้อง คอยเตือนอยู่เป็นระยะ	มาสอบถามเรื่องงานที่มอบหมายให้ทำ แสดงถึง ความใส่ใจในการทำงาน
	12 ก.พ.53	-	มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความ ถูกต้องของงานของตนเอง
	1 มี.ค.53	-	มีการพูดคุยและประสานกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น
	28 มี.ค.53	มักแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นก่อน แล้วค่อยแจ้งหัวหน้างานให้ทราบ ภายหลัง ซึ่งอาจเป็นเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งในการ ทำงานร่วมกัน	เมื่อเกิดปัญหา แสดงความรับผิดชอบในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น โทรศัพท์ประสานผู้เกี่ยวข้อง และทำบันทึกเลื่อนการประชุม

รายการสมรรถนะ	วัน/เดือน/ปี ที่บันทึก	เหตุการณ์สำคัญในการทำงาน	
		พฤติกรรมที่ควรปรับปรุง	พฤติกรรมที่ดี
บริการที่ดี <u>ระดับที่ 1</u> สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วย ความเต็มใจ <u>ระดับที่ 2</u> ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ <u>ระดับที่ 3</u> ให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก <u>ระดับที่ 4</u> เข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่ แท้จริงของผู้รับบริการได้ <u>ระดับที่ 5</u> ให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง (สามารถดูตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้เพิ่มเติมได้จากแบบประเมิน สมรรถนะหลักของกรมประชาสัมพันธ์)	25 ธ.ค.52	ไม่ค่อยยิ้ม และมักแสดงสีหน้าเรียบเฉยเมื่อมีคนเข้ามา ติดต่อเรื่องงาน แต่ก็พูดคุยตอบข้อซักถาม	พูดจาสุภาพเรียบร้อยเมื่อมีคนมาติดต่อ สอบถาม ข้อมูล
	5 ม.ค.53	เวลามีคนมาสอบถามข้อมูล มักตอบคำถามเองแม้บางเรื่อง ไม่ใช่เรื่องที่ตนรับผิดชอบ ทำให้การให้ข้อมูลผิดพลาด	แก้ปัญหาให้กับคนที่มาติดต่อด้วยความเต็มใจ ไม่บ่น เบี่ยง หรือปิดกั้นเพื่อให้เพื่อนร่วมงาน
	18 ม.ค.53	-	เข้าไปสอบถามคนที่มาติดต่อกับงานมาต้องการอะไร และให้ความช่วยเหลือด้วยดี
	3 ก.พ.53	ให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ทำให้คนที่มาติดต่อกับงานสับสน โดยไม่ สอบถามเจ้าของเรื่องก่อนตอบคำถาม	-
	20 ก.พ.53	-	ช่วยประสานให้คนมาติดต่อกับงานได้ข้อมูลตามที่ต้องการ
	15 มี.ค.53	รีบตอบคำถาม โดยไม่เช็คข้อมูลให้ดีก่อนตอบ	-
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ <u>ระดับที่ 1</u> แสดงความสนใจติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขา อาชีพของตน/ที่เกี่ยวข้อง <u>ระดับที่ 2</u> มีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ใน สาขาอาชีพของตน <u>ระดับที่ 3</u> สามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยี ใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติงานที่ราชการ <u>ระดับที่ 4</u> ศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความ เชี่ยวชาญทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง <u>ระดับที่ 5</u> สนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่ เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ (สามารถดูตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้เพิ่มเติมได้จากแบบประเมิน สมรรถนะหลักของกรมประชาสัมพันธ์)	11 ธ.ค. 52	อ้างว่างานยุ่งเมื่อต้องเรียนรู้เรื่องใหม่ๆ	-
	28 ธ.ค.53	-	ให้ความร่วมมือ และเข้าฟัง เมื่อมีการชี้แจงความรู้ใหม่ๆ
	10 ม.ค.53	เมื่อนำเอกสารข้อมูลเรื่องใหม่ๆ มาให้อ่าน มักไม่ค่อยใส่ใจ ใจ เป็นคนไม่ชอบอ่าน แต่จะชอบให้พูดให้ฟังมากกว่า	-
	5 ก.พ.53	-	แสดงความสนใจในการเข้ารับการอบรมในเรื่องที่ เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ
	26 ก.พ.53	-	เมื่ออบรมกลับมา จะมาพูดคุยเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับ มาให้เพื่อนฟัง
	18 มี.ค.53	-	เข้าไปค้นหาข้อมูลใหม่ๆ เพิ่มเติมจาก Internet

รายการสมรรถนะ	วัน/เดือน/ปี ที่บันทึก	เหตุการณ์สำคัญในการทำงาน	
		พฤติกรรมที่ควรปรับปรุง	พฤติกรรมที่ดี
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม <u>ระดับที่ 1</u> มีความสุจริต <u>ระดับที่ 2</u> มีสัจจะเชื่อถือได้ <u>ระดับที่ 3</u> ยึดมั่นในหลักการ <u>ระดับที่ 4</u> ยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง <u>ระดับที่ 5</u> อุทิศตนเพื่อความยุติธรรม (สามารถดูตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้เพิ่มเติมได้จากแบบประเมินสมรรถนะหลักของกรมประชาสัมพันธ์)	15 ธ.ค.52	บางครั้งเมื่อทำงานไม่ได้ตามที่รับปาก มักมีข้อแก้ตัว	-
	8 ม.ค.53	ชอบพูดที่เล่น ที่จริงทำให้บางครั้งเกิดความไม่น่าเชื่อถือในเรื่องงานที่รับผิดชอบ	อุทิศเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ
	28 ม.ค.53	มักปฏิเสธ หรือโต้แย้ง ต่อรองเงื่อนไขการทำงานในลักษณะเกินขอบเขตที่จำเป็น	-
	11 ก.พ.53	-	ทำงานในหน้าที่ความด้วยเปิดเผย ตรงไปตรงมา
	5 มี.ค.53	-	เมื่อรับปากเรื่องใดกับเพื่อนร่วมงานก็ทำได้ตามนั้น
	28 มี.ค.53	-	รักษาคำพูดตามที่ได้ทำการตกลงในเรื่องของระยะเวลาการทำงาน และปริมาณงาน
การทำงานเป็นทีม <u>ระดับที่ 1</u> ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ <u>ระดับที่ 2</u> ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน <u>ระดับที่ 3</u> ประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม <u>ระดับที่ 4</u> สนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมเพื่อให้งานสำเร็จ <u>ระดับที่ 5</u> สามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ (สามารถดูตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้เพิ่มเติมได้จากแบบประเมินสมรรถนะหลักของกรมประชาสัมพันธ์)	16 ธ.ค.52	เป็นคนพูดเล่นทำให้บางครั้งการแสดงความเห็นไม่ตรงประเด็น	-
		-	รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นในการทำงาน และยอมรับในการตัดสินใจของเสียงส่วนใหญ่ของทีม
	6 ม.ค.53		
	5 ก.พ.53	กล่าวเตือนเพื่อนร่วมงานตรงไปตรงมาเกินไป	
	3 มี.ค.53	มักโต้แย้งความเห็นของเพื่อนร่วมงานโดยไม่ฟังให้จบก่อน (ชอบเถียง)	เป็นคนประนีประนอม เมื่อเพื่อนร่วมงานมีการโต้เถียงกัน
	18 มี.ค.53	-	ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับเพื่อนร่วมทีมทุกคน
	8 เม.ย.53	-	คอยประสานงานระหว่างสมาชิกในทีม

หมายเหตุ ผู้บังคับบัญชาควรทำการบันทึกพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

แบบประเมินสมรรถนะหลัก กรมประชาสัมพันธ์

รอบการประเมินรอบที่ 1

.....รอบที่ 2

ชื่อ-นามสกุลผู้รับการประเมิน..นายศักดิ์สิทธิ์ ดีจริง..ตำแหน่ง....นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ.....สังกัด.....ส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ สปข.3.....

ชื่อ-นามสกุลผู้บังคับบัญชา/ผู้ประเมิน...นางใจดี เทียงธรรม...ตำแหน่ง...นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ..สังกัด...ส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ สปข.3....

ลายมือชื่อผู้ประเมิน.....วันที่.....

คำแนะนำในการตอบ

แบบประเมินสมรรถนะหลักนี้ เป็นแบบประเมินที่กลุ่มตัวแทนข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น และให้ตัวอย่างเหตุการณ์การทำงานจากประสบการณ์จริง ในการตอบขอให้ท่านอ่าน และทำความเข้าใจกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 สมรรถนะ โดยอ่านคำจำกัดความ และระดับต่าง ๆ ข้อความที่ประเมินตัวท่านคือข้อความที่เขียนเป็นตัวหนา และขีดเส้นใต้ โดยมีตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้ต่างๆ (เนื่องจากเป็นตัวอย่างจึงอาจไม่จำเป็นต้องมีทุกพฤติกรรม) จากนั้นขอให้ท่านทำเครื่องหมายที่ระดับสมรรถนะที่สอดคล้องกับพฤติกรรมในการทำงานของท่านมากที่สุด จากนั้นขอให้เขียนตัวอย่างเหตุการณ์ในการทำงานจริงที่ท่านได้แสดงสมรรถนะ หรือพฤติกรรมนั้นๆ ในช่องซ้ายมือ โดยเขียนเหตุการณ์ให้มี 3 ส่วนคือ ความเป็นมาขอเหตุการณ์ พฤติกรรมในการทำงานที่ท่านแสดง และผลของการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH)

คำจำกัดความ: ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีขึ้นหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

ระดับสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	ตัวอย่างเหตุการณ์ในการทำงานจริง
ระดับ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	ความเป็นมาของเหตุการณ์ การเขียนแผนประชาสัมพันธ เพื่อขอ งบประมาณซึ่งมีระยะเวลาและงบประมาณ จำกัด สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ พฤติกรรมในการทำงาน สามารถรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมา ประกอบการเขียนแผนได้อย่างสมบูรณ์ ทันเวลา รวมถึงการเขียนงบประมาณที่ เหมาะสม การกำหนดกิจกรรม และ กลุ่มเป้าหมายที่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ ราชการ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ไม่เคยทำมา ก่อน จึงต้องศึกษาข้อมูลจากเอกสาร Internet และจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง และนำมาวาง แผนการดำเนินงาน รวมถึงทำการแก้ไขปัญหา ในการทำงานที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี ผลที่เกิดจากพฤติกรรมนั้นๆ แผนได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ และสามารถ นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม บรรลุ ตามวัตถุประสงค์ได้รับความร่วมมือด้วยดีจาก ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก และ สามารถสร้างภาพลักษณ์ให้องค์กร เป็นที่รู้จัก กว้างขวาง
ระดับที่ 1 : แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีขึ้น ตัวอย่างเช่น	
- มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรงต่อเวลา - มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา - แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น เช่นถามถึงวิธีการ หรือขอคำแนะนำอย่างกระตือรือร้น สนใจใคร่รู้ - เมื่อได้รับมอบหมายงาน แสดงให้เห็นว่าตั้งใจทำงาน เช่น กำหนดรายละเอียดขั้นตอนการทำงาน เตรียมการ หรือรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน เป็นต้น เพื่อให้ งานมีคุณภาพดี	
ระดับ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และ สามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ตัวอย่างเช่น	
- กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี - หมั่นติดตามผลงาน และประเมินผลงานของตน โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้น โดยไม่ได้ถูกบังคับ เช่น ถามว่าผลงานดีหรือยัง หรือต้องปรับปรุงอะไรจึงจะดีขึ้น (ติดตาม ผลงาน และประเมินผลงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ) - ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ - มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่วางไว้ - เมื่อเผชิญหน้ากับปัญหาในงานสามารถใช้วิธีการต่างๆ ที่เหมาะสม (เช่น การแก้ปัญหา การประสานงาน เป็นต้น) ทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	
ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และ สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น	
- ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น - เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้ - สามารถเลือกใช้วิธีการทำงานที่เหมาะสมในการทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	
ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และ สามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างไม่มีใครทำได้มาก่อน ตัวอย่างเช่น	
- กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้อย่างยาก เพื่อทำให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด - ทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่าง ไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน	
ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และ กล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ ตัวอย่างเช่น ...	
- ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐ และประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด - บริหารจัดการ และทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้	

บริการที่ดี (Service Mind-SERV)

คำจำกัดความ: ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	ตัวอย่างเหตุการณ์ในการทำงานจริง
ระดับ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	ความเป็นมาของเหตุการณ์ มีคนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สวท.และ ส.ปชส.ในพื้นที่ มาสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดของการจัดกิจกรรม พฤติกรรมในการทำงาน ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูล รายละเอียด และแก้ปัญหาให้กับคนที่มาติดต่อด้วยความเต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยงหรือปิดกั้นให้เพื่อนร่วมงาน ผลที่เกิดจากพฤติกรรมนั้นๆ ทำงานประสบความสำเร็จ และเป็นที่พอใจของผู้บริหาร รวมถึงหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องก็แสดงความชื่นชม และพอใจในการทำงาน
ระดับที่ 1 : สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ ตัวอย่างเช่น ... - ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ - ให้ข้อมูล ข่าวสารของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ พร้อมกับตอบข้อสงสัยด้วยความเต็มใจ - แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ - ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่ต่อเนื่องรวดเร็ว	
ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และ ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ... - รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดกั้น - คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และ ให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก ตัวอย่างเช่น ... - ใช้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ - ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน - นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด	
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และ เข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ ตัวอย่างเช่น ... - เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ - ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และ ให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ... - คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ - เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ - สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ ให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ	

การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP)

คำจำกัดความ: ความสนใจใฝ่รู้ สักสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษา ค้นคว้าและ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ระดับสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	ตัวอย่างเหตุการณ์ในการทำงานจริง
ระดับ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	ความเป็นมาของเหตุการณ์ เนื่องจากภายหลังจากการจัดทำโครงการ.....แล้วเสร็จ จำเป็นต้องทำการประเมินผลโดยการสอบถามความเห็นผู้มาร่วมกิจกรรม และให้ประมวลผลแบบสอบถามโดยการใช้โปรแกรม SPSS พฤติกรรมในการทำงาน มีความใส่ใจที่จะศึกษาหาความรู้โดยการสอบถามและทำเรื่องร้องขอไปที่ ศสช.เพื่อขอให้มาทำการอบรมการใช้โปรแกรม SPSS และตั้งใจที่จะเรียนรู้ซึ่งถือเป็นการติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนที่เกี่ยวข้อง (เป็นสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพระดับ 1) ผลที่เกิดจากพฤติกรรมนั้นๆ ทำงานประสบความสำเร็จ สมบูรณ์ขึ้น และถือเป็นการพัฒนาตนเอง
ระดับ 1: <u>แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนที่เกี่ยวข้อง</u> ตัวอย่างเช่น ... - ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน - พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น - ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ เช่นการอ่านตำรา วารสารวิชาการ สืบค้นจากแหล่งข้อมูลสารสนเทศ หรือเข้าอบรมในหลักสูตรฝึกอบรมต่าง ๆ เป็นต้น	
ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และ มีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน ตัวอย่างเช่น ... - รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน - รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตน อย่างต่อเนื่อง	
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และ สามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ตัวอย่างเช่น ... - สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ - สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้	
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และ ศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น .. - มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง - สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต	
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และ สนับสนุนการทำงานของคนอื่นในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ ตัวอย่างเช่น ... - สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา - บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง	

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity – ING)

คำจำกัดความ: การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

ระดับสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	ตัวอย่างเหตุการณ์ในการทำงานจริง
ระดับ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	ความเป็นมาของเหตุการณ์ เมื่อรับปากและตกลงเงื่อนไขในการทำงานแล้ว สามารถทำได้ตามที่ตกลงไว้ พฤติกรรมในการทำงาน รักษาคำพูดตามที่ได้ทำการตกลงในเรื่องของ ระยะเวลาการทำงาน โดยมีการรายงานผลของการทำงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง และอุทิศเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ ผลที่เกิดจากพฤติกรรมนั้นๆ ทำให้งานในส่วนที่รับผิดชอบสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งส่งผลให้งานในภาพรวมประสบความสำเร็จด้วย
ระดับที่ 1 : มีความสุจริต ตัวอย่างเช่น ... - ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริตถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย หลีกเลี่ยงการมีผลประโยชน์ทับซ้อนจากหน้าที่การงาน - แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา	
ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมี สิ่งจะเชื่อถือได้ ตัวอย่างเช่น ... - รักษาวาจามีสิ่งจะ เป็นที่เชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง - มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ อุทิศแรงกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาประเทศชาติและสังคมไทย	
ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และ ยึดมั่นในหลักการ ตัวอย่างเช่น ... - ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน - เสียสละความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือของครอบครัว(อย่างเหมาะสม) โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ	
ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และ ยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง ตัวอย่างเช่น ... - ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก - กล้าตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์	
ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และ อุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม ตัวอย่างเช่น ... ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต	

การทำงานเป็นทีม (Teamwork – TW)

คำจำกัดความ: ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

ระดับสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	ตัวอย่างเหตุการณ์ในการทำงานจริง
ระดับ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	ความเป็นมาของเหตุการณ์ มีการแต่งตั้งคณะทำงานภายในเป็นการเฉพาะกิจในการทำโครงการนี้ พฤติกรรมในการทำงาน เมื่อได้รับมอบหมายให้เป็นเลขานุการของคณะทำงาน..... ได้นัดประชุมคณะทำงานอย่างต่อเนื่อง และเปิดโอกาสให้คณะทำงานระดมความคิด กำหนดแผนเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติการ โดยคอยเป็นผู้ประสานความคิดเห็นที่แตกต่างกันเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพอันดีภายในทีม รวมถึงทำการสรุปและเสนอประเด็นในการตัดสินใจหรือวางแผนงานจากมติของคณะทำงานอย่างแท้จริง ผลที่เกิดจากพฤติกรรมนั้นๆ ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ
ระดับที่ 1 : <u>ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ</u> ตัวอย่างเช่น	
- สนับสนุนการตัดสินใจของกลุ่ม (แม้อาจจะไม่เห็นด้วยอยู่บ้าง)และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย - รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของทีม - ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม	
ระดับที่ 2: <u>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน</u> ตัวอย่างเช่น	
- สร้างสัมพันธ ี เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี - ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี - กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีม ทั้งต่อหน้าและลับหลัง	
ระดับที่ 3: <u>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม</u> ตัวอย่างเช่น	
- รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และ เติ้มใจเรียนรู้จากผู้อื่น (ทั้งผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน) - ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม - ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	
ระดับที่ 4: <u>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ</u> ตัวอย่างเช่น	
- ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ - ในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องให้ร้องขอ - รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ใ้ทำงานสำเร็จ	
ระดับที่ 5: <u>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ</u> ตัวอย่างเช่น	
- เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงถึงความชอบ หรือไม่ชอบส่วนตัว - คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม - ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติการกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล	

ระดับเป้าหมายของสมรรถนะสำหรับแต่ละประเภทตำแหน่ง

ประเภท	ระดับตำแหน่ง	ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวัง
ทั่วไป	ปฏิบัติงาน	1
	ชำนาญงาน	1
	อาวุโส	2
	ทักษะพิเศษ	3
วิชาการ	ปฏิบัติการ	1
	ชำนาญการ	2
	ชำนาญการพิเศษ	3
	เชี่ยวชาญ	4
	ทรงคุณวุฒิ	5
อำนวยการ	อำนวยการ ต้น	3
	อำนวยการ สูง	4
บริหาร	บริหาร ต้น	5
	บริหาร สูง	5

สูตรการคำนวณคะแนนการประเมินสมรรถนะ

คะแนนที่ได้

=

(จำนวนสมรรถนะที่มีตามหรือเกินระดับที่คาดหวัง (ผลที่มีค่าเป็นบวก)

จำนวนสมรรถนะที่ประเมินทั้งหมด)

คูณ 100

สูตรการแปลงคะแนนเป็นร้อยละที่ได้จากการประเมินสมรรถนะ

ร้อยละที่ได้

=

(ผลคะแนนการประเมินสมรรถนะ)

100

คูณ 30 (สัดส่วนสมรรถนะ)

ตัวอย่างเช่น

นาย ก. (ดำรงตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ ระดับชำนาญการ) ได้รับการประเมินสมรรถนะจากผู้บังคับบัญชา ดังต่อไปนี้

	สมรรถนะ	ระดับที่คาดหวัง (1)	ระดับที่มี (2)	ผล (2) – (1)
1	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	2	2	0
2	บริการที่ดี	2	2	0
3	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	2	1	-1
4	การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	2	2	0
5	การทำงานเป็นทีม	2	3	1

$$\begin{aligned}\text{คะแนนการประเมินสมรรถนะ} &= \frac{4}{5} \boxed{\times 100} \\ &= 80 \text{ คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน)}\end{aligned}$$

โดยคะแนนจากการประเมินสมรรถนะหลักที่ได้คิดเป็นคะแนนเต็ม 100 คะแนน แล้วจึงนำมาคิดเป็นสัดส่วนคะแนนของสมรรถนะตามองค์ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่กรมประชาสัมพันธ์ กำหนด คือ ร้อยละ 30

$$\begin{aligned}\text{คะแนนการประเมินสมรรถนะ} &= \frac{80}{100} \boxed{\times 30} \\ &= \text{ร้อยละ 24 (จากสัดส่วนสมรรถนะร้อยละ 30)}\end{aligned}$$

ลายมือชื่อผู้ประเมิน.....วันที่.....

ส่วนที่ 2 : การสรุปผลสรุปการประเมิน

องค์ประกอบ	คะแนน (ก)	น้ำหนัก (ข)	รวมคะแนน (ก) x (ข)
ผลสัมฤทธิ์ของงาน	75	70% หรือ 0.7	52.5
พฤติกรรมกาปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)	80	30% หรือ 0.3	24
รวมคะแนน			76.5 %

แบบฟอร์มการลงคะแนนสมรรถนะหลัก

รอบการประเมินรอบที่ 1รอบที่ 2

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

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

	สมรรถนะ	ระดับที่คาดหวัง (1)	ระดับที่มี (2)	ผล (2) – (1)
1	การมุ่งผลสัมฤทธิ์			
2	บริการที่ดี			
3	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ			
4	การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม			
5	การทำงานเป็นทีม			

สูตรการคำนวณคะแนนการประเมินสมรรถนะ

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{(\text{จำนวนสมรรถนะที่มีตามหรือเกินระดับที่คาดหวัง (ผลที่มีค่าเป็นบวก)})}{\text{จำนวนสมรรถนะที่ประเมินทั้งหมด}} \quad \boxed{\text{คูณ 100}}$$

$$\boxed{\text{—————}} \times 100 = \boxed{\text{—————}}$$

สูตรการแปลงคะแนนเป็นร้อยละที่ได้จากการประเมินสมรรถนะ

$$\text{ร้อยละที่ได้} = \frac{(\text{ผลคะแนนการประเมินสมรรถนะ})}{100} \quad \boxed{\text{คูณ 30 (สัดส่วนสมรรถนะ)}}$$

$$\boxed{\text{—————}} \times 30 = \boxed{\text{—————}}$$

สรุปคะแนน _____ คะแนน

ลายมือชื่อผู้ประเมิน.....วันที่.....