

สมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลักสำหรับผู้ปฏิบัติงาน (ตำแหน่งประเภททั่วไปและวิชาการ)
๔ ด้าน

๑. การทำงานที่เป็นเลิศ
๒. การยึดมั่นในความถูกต้องและมีจิตบริการสาธารณะ
๓. การประสานความร่วมมือร่วมใจ
๔. ความยืดหยุ่น คล่องตัว ริเริ่มสร้างสรรค์

สมรรถนะหลักสำหรับผู้ปฏิบัติงาน	ระดับที่ ๑ : ระดับพื้นฐาน	ระดับที่ ๒ : ระดับกลาง	ระดับที่ ๓ : ระดับสูง
(๑) การทำงานที่เป็นเลิศ (Achieving Work Excellence) หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความเป็นมืออาชีพและน่าเชื่อถือ มีความมุ่งมั่นทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ สามารถกำหนดเป้าหมายและแนวทางการทำงานที่ชัดเจน มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังใช้ปัญหาและความเชี่ยวชาญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน/ปฏิบัติงาน/ชำนาญการ วางแผนได้อย่างเหมาะสมและตั้งใจทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด สนใจใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมทั้งวางแผนการทำงานและตัดสินใจแก้ไขปัญหานั้นที่ซับซ้อนได้	ปฏิบัติงานได้อย่างน่าเชื่อถือ มุ่งมั่นทุ่มเทที่จะทำงานให้สำเร็จและตั้งใจอยู่เสมอ สามารถระบุเป้าหมายสำคัญของการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น รวมทั้งตัดสินใจบนฐานของข้อมูลในประเด็นที่มีความซับซ้อนได้	ระดับสูง ปฏิบัติงานได้อย่างน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ วางแผนและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ข้อมูลและข้อมูลที่มีในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาเชิงกลยุทธ์ได้
	- พยายามรับผิดชอบงานในหน้าที่ให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ และภายในระยะเวลาที่กำหนด - มีการทบทวนและพัฒนาผลการดำเนินงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ - สามารถรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในเรื่องทั่วไปที่มีแนวทางดำเนินการอยู่แล้วได้อย่างเหมาะสม - ระบุนำเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์และนำไปสู่การปรับปรุง - มีความรู้ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้หลักการทางวิชาการ กฏระเบียบ หรือนโยบายที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม - มีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ	- รับผิดชอบงานตามหน้าที่ รวมทั้งกำกับดูแลให้คำแนะนำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - มีการทบทวนและพัฒนาผลการดำเนินงานของตนเองและผลงานให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น - สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรือการตัดสินใจในประเด็นที่มีความซับซ้อนหรือการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ระบุนำเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์และนำไปสู่การปรับปรุง - มีความรู้ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้หลักการทางวิชาการ กฏระเบียบ หรือนโยบายที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม - มีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ	- รับผิดชอบงานตามหน้าที่ รวมทั้งกำกับดูแลให้คำแนะนำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - มีการทบทวนและพัฒนาผลการดำเนินงานของตนเองและผลงานให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น - สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรือการตัดสินใจในประเด็นที่มีความซับซ้อนหรือการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ระบุนำเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์และนำไปสู่การปรับปรุง - มีความรู้ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้หลักการทางวิชาการ กฏระเบียบ หรือนโยบายที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม - มีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ

สมรรถนะหลักสำหรับผู้ปฏิบัติงาน		ระดับที่ ๑ : ระดับพื้นฐาน ปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน/ปฏิบัติงาน/ชำนาญการ พยายามเข้าใจผู้อื่น ทำหน้าที่อย่างถูกต้อง และใส่ใจความต้องการของส่วนรวม	ระดับที่ ๒ : ระดับกลาง อาวุโส / ชำนาญการพิเศษ พยายามทำความเข้าใจมุมมองและบริบทของผู้อื่น ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา พร้อมทั้งปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยความเป็นมิตร มีน้ำใจ และไม่เพิกเฉยต่อปัญหา สาธารณะ	ระดับที่ ๓ : ระดับสูง เชี่ยวชาญ / ทรงคุณวุฒิ สร้างบรรยากาศแห่งความเข้าใจ พยายามวิเคราะห์ และทดสอบความต้องการที่แท้จริงของประชาชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องและผลักดันให้เกิดกิจกรรมหรือ นโยบายสาธารณะอย่างยั่งยืนโดยยึดมั่นในความถูกต้อง
(๒) การยึดมั่นในความถูกต้องและมีจิต บริการสาธารณะ (Serving the Public with Integrity) หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้อง เหมาะสมบนพื้นฐานของหลักมาตรฐาน ทางจริยธรรม หลักกฎหมาย และมีตร จรรยาบรรณ อีกทั้งมีความเป็นมิตร ทัศนคติทางบวก และความพยายามที่จะ เข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น พร้อมแก้ไข้ปัญหา สร้างความเข้าใจและ การยอมรับแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ รวมถึงมีจิตบริการสาธารณะ	ระดับ ๑๒๐๐๒๕	- เคารพความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่น เปิดใจรับฟัง ปัญหาหรือความต้องการ และพร้อมจะช่วยเหลือ ปัญหาให้ผู้อื่น - ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามมาตรฐาน ทางจริยธรรม หลักกฎหมาย และจรรยาบรรณ - ไม่เพิกเฉยต่อข้อเสนอนะหรือข้อร้องเรียน ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน - ตระหนักถึงผลของการกระทำของตน และ รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนที่มีต่อสาธารณชน	- พยายามเข้าใจมุมมองและบริบทของผู้อื่น พร้อมจะ ช่วยเหลือแก้ไข้ปัญหา ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเป็นมิตร และมีน้ำใจ - ยึดมั่นและกำกับให้ทีมงานปฏิบัติตามมาตรฐาน ทางจริยธรรม หลักกฎหมาย และจรรยาบรรณ - แสดงทัศนคติทางบวกและพยายามสร้างความเข้าใจ และการยอมรับให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ - กระตุ้นให้บุคคลรอบข้างให้ความสำคัญกับประเด็น ทางด้านสังคมหรือสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัว รวมทั้ง ภาระหน้าที่ที่มีต่อสาธารณชน	- สนับสนุนการสร้างบรรยากาศแห่งความเข้าใจให้เกิดขึ้น ในวงกว้าง รวมทั้งวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริง ของปัจเจกบุคคล และไม่มีรีรอที่จะช่วยเหลือปัญหาให้ ผู้อื่น - ยับยั้งและส่งเสริมให้หน่วยงานปฏิบัติตามมาตรฐาน ทางจริยธรรม หลักกฎหมาย และจรรยาบรรณ - วิเคราะห์ วางแผน และกำหนดมาตรการเพื่อสร้าง ความเข้าใจการยอมรับ หรือความพึงพอใจให้แก่ ประชาชนหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับงานตามภารกิจ ของหน่วยงาน - สนับสนุน สร้างแรงบันดาลใจ และประสานความ ร่วมแรงร่วมใจให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อผลักดันให้ เกิดกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายเพื่อสังคมอย่างยั่งยืน
	ระดับ ๑๒๐๐๒๕			

สมรรถนะหลักสำหรับผู้ปฏิบัติงาน	ระดับที่ ๑ : ระดับพื้นฐาน	ระดับที่ ๒ : ระดับกลาง	ระดับที่ ๓ : ระดับสูง
(๓) การประสานความร่วมมือร่วมใจ (Working Effectively Together) หมายถึง การสร้างความร่วมมือร่วมใจ และการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยสามารถสื่อสาร ประสานสัมพันธ์ และรักษาสัมพันธ์ภาพอันดีกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเป็นทีมไว้วางใจได้ มองเห็นคุณค่าของบุคคล และเคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล และปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ	๒๕-๒๖-๒๗-๒๘-๒๙	ปฏิบัติตาม/ชำนาญงาน/ปฏิบัติการ/ชำนาญการ เข้าใจความแตกต่างและปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเท่าเทียม รับฟังและสื่อสารได้อย่างมั่นใจ รับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม พร้อมสร้างและรักษาความสัมพันธ์เชิงบวก • ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเท่าเทียม เข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น อายุ เพศสภาพ ศาสนา วัฒนธรรม ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม และสภาพทางกาย เป็นต้น • สามารถจับใจความและสื่อสารได้อย่างมั่นใจ ชัดเจน เลือกละเอียดและภาษาที่เหมาะสม • รับผิดชอบงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย และมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม • รับรู้อารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งสามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม • มีสัจจะเชื่อถือได้ และไม่บิดเบือน หรืออ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง	เชี่ยวชาญ / ทรงคุณวุฒิ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล สามารถเจรจาโน้มน้าวอย่างมีกลยุทธ์ รวมทั้งสร้างและรักษาความสัมพันธ์เชิงบวกในระยะยาวกับเครือข่ายใน การทำงาน และสามารถเป็นแบบอย่างในฐานะบุคคลที่ไว้วางใจได้ • สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่เข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคคลทุกกลุ่ม • ตั้งใจรับฟังผู้ที่สื่อสารอย่างจริงจัง รวมทั้งเจรจาโดยใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจในประเด็นสำคัญ และโน้มน้าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องยอมรับข้อสรุปร่วมกัน • สร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้ทีมงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม และเต็มใจในการทำงานร่วมกัน • ประสานความร่วมมือและสนับสนุนการมีส่วนร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง แสวงหาโอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อมูล และสร้างเครือข่ายในการทำงาน • รักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงของภาครัฐ แม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจ หรือแม้ในสถานการณ์ที่เสียต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และชีวิต
	๓๐-๓๑-๓๒-๓๓-๓๔	อาวุโส / ขำนาญการพิเศษ สนับสนุนให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของความแตกต่างระหว่างบุคคล แสวงหามุมมองที่หลากหลาย รับฟัง และปรับการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม สามารถใช้ศักยภาพของทีมมาใช้ในการทำงาน สามารถประสานความสัมพันธ์และเป็นที่ไว้วางใจได้ของผู้ที่เกี่ยวข้อง • สนับสนุนให้ทีมงานเกิดความเข้าใจ ยอมรับ และเห็นคุณค่าของความแตกต่างระหว่างบุคคล • สามารถจับใจความสำคัญ และสื่อสารได้อย่างกระชับ ตรงประเด็น รวมทั้งปรับรูปแบบการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม • สามารถใช้ศักยภาพของทีมหรือเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อบรรลุภารกิจหรือเป้าหมายร่วมกัน • รับรู้อารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น พร้อมสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดี • ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน แม้ต้องกระทบกับบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ที่สูงกว่า	

สมรรถนะหลักสำหรับผู้ปฏิบัติงาน	ระดับที่ ๑ : ระดับพื้นฐาน	ระดับที่ ๒ : ระดับกลาง	ระดับที่ ๓ : ระดับสูง
(๔) ความยืดหยุ่น คล่องตัว ริเริ่ม สร้างสรรค์ (Being Agile and Innovative) หมายถึง การตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยใช้มุมมองเชิงสร้างสรรค์ในการปรับตัวและพัฒนาวิธีการทำงาน สามารถประเมินและพร้อมรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รับมือกับความเข้าใจสาเหตุและผลกระทบของปัญหา พร้อมทั้งแก้ไขหรือหาทางป้องกันได้อย่างสร้างสรรค์ มีความยืดหยุ่นทางจิตใจ เพื่อให้สามารถฝ่าฟันอุปสรรคได้ พร้อมทั้งมองหาโอกาสในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	ระดับที่ ๑ : ระดับพื้นฐาน ปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน/ปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน สนใจความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรอบตัว เปิดกว้างและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ พร้อมทั้งสามารถรักษาระดับการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้แม้เผชิญปัญหาหรืออยู่ภายใต้แรงกดดัน ริเริ่มปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และมีการพัฒนาปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง	ระดับที่ ๒ : ระดับกลาง อาวุโส / ชำนาญการพิเศษ ก้าวหน้าเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พยายามนำกระบวนการใหม่ หรือนวัตกรรมมาปรับใช้ในการทำงาน ตอบสนองต่อความท้าทาย หรือปัญหาด้วยหลักการและเหตุผล พร้อมทั้งสามารถเสนอแนะแนวทางการพัฒนาตนเองให้กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม	ระดับที่ ๓ : ระดับสูง เชี่ยวชาญ / ทรงคุณวุฒิ สร้างบรรยากาศในการทำงานที่เปิดกว้าง สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างยืดหยุ่น และทันต่อเวลา มีความพยายามและมุ่งมั่น แม้ประสบกับความล้มเหลวพร้อมทั้งสามารถให้คำแนะนำในสถานการณ์ที่ยากลำบากได้อย่างสุ่มรอบคอบและเป็นต้นแบบที่ดีในการพัฒนาตนเองได้
	ระดับที่ ๑ : ระดับพื้นฐาน ปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน/ปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน สนใจความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรอบตัว เปิดกว้างและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ พร้อมทั้งสามารถรักษาระดับการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้แม้เผชิญปัญหาหรืออยู่ภายใต้แรงกดดัน ริเริ่มปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และมีการพัฒนาปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง	ระดับที่ ๒ : ระดับกลาง อาวุโส / ชำนาญการพิเศษ ก้าวหน้าเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พยายามนำกระบวนการใหม่ หรือนวัตกรรมมาปรับใช้ในการทำงาน ตอบสนองต่อความท้าทาย หรือปัญหาด้วยหลักการและเหตุผล พร้อมทั้งสามารถเสนอแนะแนวทางการพัฒนาตนเองให้กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม	ระดับที่ ๓ : ระดับสูง เชี่ยวชาญ / ทรงคุณวุฒิ สร้างบรรยากาศในการทำงานที่เปิดกว้าง สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างยืดหยุ่น และทันต่อเวลา มีความพยายามและมุ่งมั่น แม้ประสบกับความล้มเหลวพร้อมทั้งสามารถให้คำแนะนำในสถานการณ์ที่ยากลำบากได้อย่างสุ่มรอบคอบและเป็นต้นแบบที่ดีในการพัฒนาตนเองได้