

คู่มือประกอบการประเมินสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนในศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

๑. วัตถุประสงค์การประเมินสมรรถนะ

- ๑.๑ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน และเป็นการพัฒนาบุคลากรภายใต้ระบบการบริหารบนพื้นฐานของความสามารถเชิงสมรรถนะ
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับทราบความสำเร็จและความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลา ๑ รอบการประเมิน อันเนื่องมาจากพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน รวมทั้งได้มีส่วนในการวางแผนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานร่วมกัน
- ๑.๓ เพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงานในเรื่องพฤติกรรมการทำงานตามที่ระบุไว้ในสมรรถนะด้านต่าง ๆ และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อพัฒนาสมรรถนะของตนไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

๒. วิธีการประเมินสมรรถนะ

๒.๑ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้กำหนดระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังในแต่ละประเภทตำแหน่งและระดับ ปรากฏตามตารางด้านล่าง

ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวัง					
สมรรถนะหลัก	ปฏิบัติงาน/ ปฏิบัติการ	ชำนาญงาน/ ชำนาญการ	อาวุโส/ ชำนาญการพิเศษ/ อำนวยการระดับต้น	เชี่ยวชาญ/ อำนวยการระดับสูง/ บริหารระดับต้น	บริหารระดับสูง
๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	๑	๒	๓	๔	๕
๒. บริการที่ดี	๑	๒	๓	๔	๕
๓. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	๑	๒	๓	๔	๕
๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	๑	๒	๓	๔	๕
๕. การทำงานเป็นทีม	๑	๒	๓	๔	๕

- ดังนั้น การประเมินสมรรถนะหลักของข้าราชการระดับใด ให้มุ่งไปที่การประเมินสมรรถนะในระดับความคาดหวังที่ คอ.บต. กำหนดให้กับข้าราชการระดับนั้น
- ๒.๒ ให้ผู้บังคับบัญชาศึกษาพจนานุกรมสมรรถนะหลัก ๕ ด้าน
 - ๒.๓ การกำหนดน้ำหนักสมรรถนะ ให้ใส่น้ำหนักสมรรถนะตามที่กำหนดลงในช่อง “น้ำหนัก” ดังนี้

สมรรถนะหลัก	ค่าน้ำหนัก
๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	๑๐ %
๒. บริการที่ดี	๑๐ %
๓. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	๑๐ %
๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	๑๐ %
๕. การทำงานเป็นทีม	๑๐ %

๒.๔ กำหนดสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (สมรรถนะตามสำนัก/กอง/สถาบันและหน่วยงานขึ้นตรง) กำหนดให้ประเมินจำนวน ๒ ด้าน ตามที่สำนัก/กอง/สถาบัน/หน่วยงานขึ้นตรง ที่กำหนด และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (สมรรถนะตามตำแหน่ง/สายงาน) ให้ผู้ประเมินเลือกสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวน ๓ ด้าน ตามที่กำหนดไว้ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๘/ว ๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒ เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ (มีค่าน้ำหนักร้อยละ ๑๐)

สมรรถนะประจำสำนัก/กอง/สถาบัน และหน่วยงานขึ้นตรง

ลำดับ	หน่วยงาน	สมรรถนะประจำสำนัก/กอง/สถาบันและหน่วยงานขึ้นตรง	
๑	สำนักงานเลขาธิการ	๑. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	๒. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน
๒	กองบริหารยุทธศาสตร์การพัฒนจังหวัดชายแดนภาคใต้	๑. การมองภาพองค์รวม	๒. การคิดวิเคราะห์
๓	กองส่งเสริมและสนับสนุนงานพัฒนาฝ่ายพลเรือน	๑. การคิดวิเคราะห์	๒. การดำเนินการเชิงรุก
๔	กองส่งเสริมและสนับสนุนงานพัฒนาเพื่อความมั่นคง	๑. การคิดวิเคราะห์	๒. การดำเนินการเชิงรุก
๕	สถาบันพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายพลเรือน จชต.	๑. การคิดวิเคราะห์	๒. การมองภาพองค์รวม
๖	กองประสานและเร่งรัดการพัฒนาพื้นที่พิเศษ จชต.	๑. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	๒. การดำเนินการเชิงรุก
๗	กองประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และกิจการพิเศษ	๑. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม	๒. การดำเนินการเชิงรุก
๘	กลุ่มประสานงานคณะรัฐมนตรีและราชการส่วนกลาง /กลุ่มตรวจสอบภายใน/กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร /ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	๑. การมองภาพองค์รวม	๒. ศิลปะการสื่อสารเชิงรุก

หมายเหตุ : สมรรถนะตามสำนัก/กอง/สถาบันและหน่วยงานขึ้นตรง ต้องไม่ซ้ำกับ สมรรถนะตามตำแหน่ง/สายงาน

- ๒.๕ การประเมินสมรรถนะ ให้ผู้บังคับบัญชาสังเกตการณ์พฤติกรรมของผู้รับการประเมิน เพื่อให้คะแนนการแสดงผลพฤติกรรมในแต่ละสมรรถนะ ตามระดับที่คาดหวัง
- ๒.๖ นำคะแนนที่สังเกตได้ ใส่ในช่องคะแนนตามแบบฟอร์มการประเมินสมรรถนะ (แบบฟอร์มที่ ๓)

รายละเอียดคะแนนในการประเมินสมรรถนะ

คะแนน	รายละเอียด
๑	จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างยิ่ง : ผู้ถูกประเมินไม่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมตามระดับสมรรถนะที่กำหนด
๒	ต้องได้รับการพัฒนา : ผู้ถูกประเมินแสดงพฤติกรรมได้น้อยกว่าครึ่งของสมรรถนะที่กำหนด
๓	อยู่ในระดับใช้งานได้ : ผู้ถูกประเมินแสดงพฤติกรรมได้มากกว่าครึ่งของระดับสมรรถนะที่กำหนด
๔	อยู่ในระดับที่ใช้งานได้ดี : ผู้ถูกประเมินแสดงพฤติกรรมตามระดับสมรรถนะที่กำหนด
๕	อยู่ในระดับที่ใช้งานได้ดีเยี่ยม : ผู้ถูกประเมินแสดงพฤติกรรมเหนือกว่าระดับสมรรถนะที่กำหนด

- ๒.๗ การคำนวณผลการประเมินสมรรถนะ (แบบฟอร์มที่ ๓)

สูตรการคำนวณ

๑. คะแนนที่ได้ x น้ำหนักสมรรถนะแต่ละตัว (ร้อยละ) = คะแนนการแสดงผลพฤติกรรมสมรรถนะ (ค)
๒. บวกคะแนนการแสดงผลพฤติกรรมสมรรถนะทุกรายการ
๓. นำคะแนนทั้งหมดที่ได้จากผลบวก x ๒๐ จะได้คะแนนการแสดงผลสมรรถนะ
๔. นำผลคะแนนของข้อ ๓. นำมาใส่ในแบบสรุปผลการประเมิน ส่วนที่ ๒

๒.๘ ผู้บังคับบัญชาต้องอธิบายเหตุผลการประเมินสมรรถนะแต่ละด้านให้ผู้รับการประเมินทราบ พร้อมลงชื่อรับทราบผลการประเมินดังกล่าว รวมถึงกำหนดแผนพัฒนาการปฏิบัติราชการรายบุคคลของผู้รับการประเมินในช่วงเวลาจนถึงรอบการประเมินถัดไป

- ๒.๙ ผลการประเมินสมรรถนะหลักถือเป็นข้อมูล “ลับเฉพาะ” ของผู้ถูกประเมิน ห้ามนำไปเปิดเผยหรือเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้ทราบ

พจนานุกรมสมรรถนะหลัก ๕ ด้าน ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

ระดับ ๐	- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับ ๑	แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี - พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง - พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา - มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน - แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น - แสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสีย หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
ระดับ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ - กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี - ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน - ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ - มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
ระดับ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น - ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น - เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
ระดับ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ - กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด - พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน
ระดับ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง - ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด - บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

๒. บริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับ ๐	- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับ ๑	สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ - ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ - ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ - แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ - ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ - รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ - ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
ระดับ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก - ใช้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ - ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน - นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด
ระดับ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ - เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ - ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
ระดับ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ - คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ - เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ - สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

๓. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สักสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ระดับ ๐	- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับ ๑	แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง - ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน - พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น - ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ
ระดับ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน - รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน - รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตน อย่างต่อเนื่อง
ระดับ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ - สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ - สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
ระดับ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง - มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง - สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต
ระดับ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ - สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา - บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง

๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาคำสัตย์แห่งความเป็นข้าราชการ

ระดับ ๐	- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับ ๑	มีความสุจริต - ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ - แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต
ระดับ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีสัจจะเชื่อถือได้ - รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้ - แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ
ระดับ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และยึดมั่นในหลักการ - ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล้ารับผิดชอบ - เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ
ระดับ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง - ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้อยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก - กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์
ระดับ ๕	แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม - ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

๕. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมกับสมาชิกในทีม

ระดับ ๐	- ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับ ๑	ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ - สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย - รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม - ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม
ระดับ ๒	แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน - สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี - ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี - กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง
ระดับ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม - รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และตั้งใจเรียนรู้จากผู้อื่น - ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม - ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ระดับ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ - ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ - ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ - รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จ
ระดับ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ - เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว - คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม - ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติการกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล