

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ก
เครื่องมือในการวิจัย

**แบบสอบถามระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนภูมิภาคที่มีระดับตำแหน่ง
ระหว่างปฏิบัติงานถึงชำนาญการพิเศษหรือเทียบเท่า สังกัด กระทรวงมหาดไทย
ในศาลากลางจังหวัดชลบุรี**

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนภูมิภาคที่มีระดับตำแหน่งระหว่างปฏิบัติงานถึงชำนาญการพิเศษหรือเทียบเท่า สังกัดกระทรวงมหาดไทย ในศาลากลางจังหวัดชลบุรี
แบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้ศึกษาในทางวิชาการเท่านั้น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง

1. อายุราชการ

1. ☐ น้อยกว่า 1 ปี

2. ☐ 1-5 ปี

3. ☐ 6-10 ปี

4. ☐ 11 - 20 ปี

5. ☐ มากกว่า 20 ปี

2. ระดับการศึกษาหรือเทียบเท่า

1. ☐ ต่ำกว่า ปวส.

2. ☐ ปวส./ อนุปริญญา

3. ☐ ปริญญาตรี

4. ☐ ปริญญาโท

5. ☐ ปริญญาเอก

3. ประเภทตำแหน่ง

1. ☐ ทั่วไป

2. ☐ วิชาการ

4. ระดับตำแหน่ง หรือเทียบเท่า

1. ☐ ปฏิบัติงาน

2. ☐ ปฏิบัติการ

3. ☐ ชำนาญงาน

4. ☐ ชำนาญการ

5. ☐ ชำนาญการพิเศษ

5. ลักษณะงาน หรือเทียบเท่า

1. ☐ วางแผน

2. ☐ ส่งเสริม

3. ☐ สารสนเทศ

4. ☐ อำนวยการ

5. ☐ กฎหมาย

6. ☐ อื่น ๆ.....

6. ส่วนราชการ

1. ☐ สำนักงานจังหวัดชลบุรี
2. ☐ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชลบุรี
3. ☐ สำนักงานโยธาธิการและผังเมือง
4. ☐ สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี
5. ☐ สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดชลบุรี
6. ☐ ที่ทำการปกครองจังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนภูมิภาค ที่มีระดับตำแหน่งระหว่างปฏิบัติงานถึงชำนาญการพิเศษหรือเทียบเท่า สังกัดกระทรวงมหาดไทย ในศาลากลางจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ขอให้ท่านอ่านโจทย์และทำเครื่องหมาย X บนคำตอบที่ตรงกับพฤติกรรมการทำงานของท่านมากที่สุด

การมุ่งผลสัมฤทธิ์

1. ท่านมีความคิดเห็นว่าข้อใดต่อไปนี้ตรงกับลักษณะการทำงานของท่านมากที่สุด
 1. ตั้งเป้าหมายในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (สมรรถนะระดับ 5)
 2. มีการวางแผนในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ (สมรรถนะระดับ 3)
 3. พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันกำหนด ถึงแม้ต้องเลิกงานช้าบ้าง (สมรรถนะระดับ 2)
 4. ทำงานเต็มเวลา เลิกงานตรงเวลา (สมรรถนะระดับ 1)
 5. มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และพยายามวางแผนการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ (สมรรถนะระดับ 4)
2. ในปีที่ผ่านมาท่านได้วางแผนการในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานในหน้าที่ประสบความสำเร็จท่านได้ปฏิบัติตามลักษณะใด
 1. มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงานจนเป็นที่ยอมรับ (สมรรถนะระดับ 4)
 2. ทำงานที่หัวหน้าสั่งด้วยความขยัน เอาใจใส่ (สมรรถนะระดับ 1)
 3. มีการวางแผนในการทำงาน และปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน (สมรรถนะระดับ 2)

4. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเอง และปรับปรุงการทำงานเสมอ (สมรรถนะระดับ 3)
 5. ถอดบทเรียนงานที่ประสบความสำเร็จ สร้างเอกสารทางวิชาการที่จะเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ ใช้ประกอบการประเมินความดีความชอบ (สมรรถนะระดับ 5)
3. ในปีหน้าท่านมีแผนการว่าจะปรับปรุงวิธีการทำงานของท่านอย่างไร
1. ก็ทำงานตามแผนเดิมที่เคยวางไว้ในปีที่แล้ว (สมรรถนะระดับ 1)
 2. พัฒนาความรู้ของตัวเองในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากงานในหน้าที่ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคต (สมรรถนะระดับ 4)
 3. ปรับแผนการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (สมรรถนะระดับ 2)
 4. นำปัญหาอุปสรรคที่พบจากการทำงานในปีที่แล้ว มาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สมรรถนะระดับ 3)
 5. ตั้งเป้าหมายในการทำงานให้ท้าทายและสูงขึ้น และพยายามไปถึงเป้าหมาย (สมรรถนะระดับ 5)
- การบริการที่ดี**
4. หากท่านเห็นชาวบ้านคนหนึ่งเข้ามาภายในหน่วยงานของท่าน สิ่งแรกที่ท่านจะทำคืออะไร
1. มองดูก่อนว่าเขามาหาใคร หรือมาติดต่อธุระเรื่องอะไร ถ้าเป็นเรื่องของเราค่อยเรียกให้เข้ามาหา (สมรรถนะระดับ 1)
 2. ลูกขึ้นถามเขาว่า “มาหาใคร” แล้วแนะนำให้เขาไปหาเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องดังกล่าว (สมรรถนะระดับ 2)
 3. ลูกขึ้นถามเขาว่า “คุณมาติดต่อเรื่องอะไรคะ” ถ้าเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวไม่อยู่ก็ให้เขาฝากเรื่องไว้ แล้วแจ้งให้วันหลังค่อยมาใหม่ (สมรรถนะระดับ 4)
 4. ลูกขึ้นถามเขาว่า “คุณมาติดต่อเรื่องอะไรคะ” ถ้าเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวไม่อยู่ก็โทรประสานเจ้าหน้าที่เพื่อหาข้อมูลให้แก่ผู้ติดต่อ หากไม่สามารถนำข้อมูลมาได้ด้วยตนเองได้ ก็รับเรื่องไว้แล้วขอเบอร์โทรติดต่อกลับเพื่อประสานงาน (สมรรถนะระดับ 5)
 5. ลูกขึ้นถามเขาว่า “คุณมาติดต่อเรื่องอะไรคะ” ถ้าเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวไม่อยู่ก็บอกให้วันหลังค่อยมาใหม่ เจ้าหน้าที่ไปราชการ (สมรรถนะระดับ 3)
5. ถ้าท่านได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากผู้มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของท่านว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานล่าช้า จนทำให้เขาต้องเสียเวลามาก ท่านในฐานะเจ้าหน้าที่คนหนึ่งของหน่วยงานนี้ท่านจะอย่างไร

1. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับผู้มาร้องเรียนเป็นราย ๆ ไป (สมรรถนะระดับ 2)
2. รับฟังแต่ไม่แสดงความคิดเห็นอะไร เพราะกลัวจะเสียภาพพจน์ของหน่วยงาน (สมรรถนะระดับ 1)
3. นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าว รายงานหัวหน้าทันที เพื่อให้หัวหน้าสั่งการแก้ไขปัญหา (สมรรถนะระดับ 3)
4. นำข้อมูลปัญหา เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เข้าวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาย่างจริงจัง (สมรรถนะระดับ 5)
5. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นก่อน ว่าสาเหตุของปัญหาคืออะไรแล้ว เก็บข้อมูลนำเรียนหัวหน้า (สมรรถนะระดับ 4)
6. หากมีชาวบ้านมาสอบถามทางเพื่อไปหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งอยู่เป็นประจำ ซึ่งท่านไม่ทราบ ว่าหน่วยงานดังกล่าวตั้งอยู่ตรงไหน ท่านจะอย่างไรในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว
 1. ค้นหาแผนที่จากอินเทอร์เน็ต แล้วปρί้นให้ (สมรรถนะระดับ 2)
 2. สอบถามเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานว่ามีใครรู้จักบ้างให้มาบอกทางที่ (สมรรถนะระดับ 1)
 3. แจ้งหน่วยงานดังกล่าวให้ทราบถึงปัญหา (สมรรถนะระดับ 4)
 4. ลองไปหาดูว่าหน่วยงานดังกล่าวตั้งอยู่ที่ไหน คราวหน้าถ้ามีชาวบ้านมาถามจะได้ บอกทางได้อย่างถูกต้อง (สมรรถนะระดับ 3)
 5. ประสานกับหน่วยงานดังกล่าวเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาโดยเร็ว (สมรรถนะระดับ 5)
- ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ**
7. ท่านมีวิธีจัดสรรเวลาในการพัฒนาตนเองอย่างไร
 1. ศึกษาด้วยตนเอง จากการเรียน e-Learning (สมรรถนะระดับ 4)
 2. วางแผนไว้บ้างแล้ว แต่ยังไม่ได้ทำซักทีเพราะไม่ค่อยมีเวลา (สมรรถนะระดับ 1)
 3. ไปเรียนเพิ่มเติมในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ หรือดือนหลังเลิกงาน (สมรรถนะระดับ 5)
 4. เข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้งตามที่หน่วยงานสั่ง (สมรรถนะระดับ 3)
 5. เรียนรู้จากการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงานเสมอ (สมรรถนะระดับ 2)
8. ท่านมีวิธีการในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างไร
 1. ทำตามแบบวิธีของคนที่เคยทำเอาไว้ (สมรรถนะระดับ 1)
 2. ศึกษารายละเอียดของงาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในงานของตนเอง ก่อนลงมือทำเสมอ (สมรรถนะระดับ 3)
 3. จัดบันทึกข้อค้นพบใหม่ ๆ ที่ได้จากการศึกษา ทดลองปฏิบัติ จนมีประสบการณ์

ในเรื่องดังกล่าวไว้เป็นตำราสำหรับอ่านทบทวนหรือใช้อ้างอิง (สมรรถนะระดับ 5)

4. เมื่อเจอปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการทำงาน ก็มักจะพยายามหาคำตอบโดยการสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ (สมรรถนะระดับ 2)
5. แลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ภายในทีมงาน อยู่เป็นประจำ เพื่อนำมาปรับแก้ไขวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สมรรถนะระดับ 4)

9. หากหน่วยงานของท่านมีนโยบายที่จะนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เช่น e-Office มาใช้ ท่านจะมีการเตรียมตัวอย่างไรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

1. ศึกษาข้อมูลด้วยตนเองจากอินเทอร์เน็ต (สมรรถนะระดับ 3)
2. เข้าประชุมรับทราบเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนระบบการทำงานดังกล่าวทุกครั้ง (สมรรถนะระดับ 1)
3. สอบถามรายละเอียดจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่นำระบบนี้มาใช้แล้ว (สมรรถนะระดับ 2)
4. ศึกษาค้นหาหาข้อมูลเชิงลึก และบางครั้งยอมเสียเงินเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ขั้นสูง (สมรรถนะระดับ 5)
5. เข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ตามที่หน่วยงานจัดให้ (สมรรถนะระดับ 4)

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

10. หากท่านได้รับแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ และท่านตรวจพบว่าพัสดุที่ทำการจัดซื้อมานั้นมีคุณภาพต่ำกว่าที่กำหนดไว้ ท่านจะดำเนินการอย่างไร

1. รอคูก่อนว่าคณะกรรมการคนอื่นจะมีความคิดเห็นอย่างไร (สมรรถนะระดับ 1)
2. แจ้งให้ผู้รับจ้างรีบดำเนินการปรับแก้ไขทันที (สมรรถนะระดับ 2)
3. ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเงื่อนไขของสัญญา แล้วทำบันทึกข้อค้นพบดังกล่าว เพื่อให้คณะกรรมการลงมติ (สมรรถนะระดับ 3)
4. เสนอความคิดเห็นต่อคณะกรรมการตรวจรับทราบ เพื่อดูออกหนังสือเรียกผู้รับจ้างมาดำเนินการแก้ไข (สมรรถนะระดับ 4)
5. ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเงื่อนไขของสัญญาก่อน เพื่อหาสาเหตุของข้อบกพร่องนั้น แล้วทำบันทึกข้อค้นพบ เพื่อประชุมลงมติเรียกผู้รับจ้างมาแก้ไข พร้อมรายงานต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้มีการเรียกเงินค่าปรับ (สมรรถนะระดับ 5)

11. หากท่านตกอยู่ในสถานการณ์ที่มีผู้มาเสนอผลประโยชน์เพื่อแลกกับการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ท่านจะอย่างไร

1. รับไว้ก่อนเพื่อไม่ให้เป็นภาระเสียใจแก่ผู้มาติดต่อ (สมรรถนะระดับ 1)
 2. ถามเขาก่อนว่ามาติดต่อเรื่องอะไร แล้วพิจารณาว่าเราควรจะได้รับของไว้หรือไม่.
(สมรรถนะระดับ 2)
 3. ขอบคุนเขาด้วยความสุภาพ แล้วบอกว่าต้องขอโทษด้วยทางหน่วยงานไม่อนุญาต
ให้รับของ ไม่ทราบว่าคุณมาติดต่อเรื่องอะไรคะ (สมรรถนะระดับ 5)
 4. ปฏิเสธไปตามตรงว่าไม่รับของค่ะ แล้วถามเขาว่าคุณมาติดต่อเรื่องอะไร
(สมรรถนะระดับ 4)
 5. ปฏิเสธไปตามตรงว่าไม่รับของค่ะ แล้วทำงานของเราต่อ (สมรรถนะระดับ 3)
12. ท่านคิดว่าข้อใด เป็นลักษณะสำคัญของการเป็นข้าราชการที่ดีมีคุณธรรม จริยธรรม
1. ทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อย่างตรงเวลา (สมรรถนะระดับ 1)
 2. ยึดกฎระเบียบในการทำงานเป็นหลักเท่านั้น (สมรรถนะระดับ 2)
 3. ปฏิบัติงานโดยยึดผลประโยชน์ของราชการและประชาชนเป็นหลัก (สมรรถนะระดับ 5)
 4. มีจิตอาสาทำงานเพื่อส่วนรวม ถึงแม้ต้องเหนื่อยเพิ่ม (สมรรถนะระดับ 3)
 5. ยึดหลักจรรยาบรรณของข้าราชการในการทำงาน (สมรรถนะระดับ 4)

การทำงานเป็นทีม

13. หากท่านได้รับมอบหมายให้เป็นผู้นำทีมในการทำงาน ปรากฏว่าบุคลากรภายในทีมงานของท่านมีความคิดขัดแย้งกันในเรื่องงาน จนเกือบทะเลาะกัน ทำให้บรรยากาศในทีมงาน เป็นไปด้วยความตึงเครียด ท่านจะอย่างไร
1. เรียกทั้งสองฝ่ายมาคุยในห้อง เพื่อไม่ให้ความขัดแย้งบานปลายโดยขอเรื่องให้ทั้งสองฝ่ายยุติความขัดแย้งดังกล่าว (สมรรถนะระดับ 2)
 2. ยุติประเด็นความขัดแย้ง โดยให้ต่างฝ่ายต่างทำงานในหน้าที่ของตัวเอง (สมรรถนะระดับ 1)
 3. วิเคราะห์สถานการณ์ แล้วรีบยุติความขัดแย้งลงก่อน หลังจากนั้นก็หาสาเหตุของปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่ไม่ส่งผลกระทบต่องานของทีม (สมรรถนะระดับ 3)
 4. ประชุมทีมงาน เพื่อคลี่คลายปัญหา เปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล ด้วยความสุภาพต่อที่ประชุม เพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดของทีม โดยยึดมติของที่ประชุม (สมรรถนะระดับ 5)
 5. รับฟังข้อมูลทั้งสองฝ่าย แล้วพยายามชี้ให้เห็นถึงผลเสียในการเอาอารมณ์มาใช้ในการทำงาน และพยายามโน้มน้าวให้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมของทีม (สมรรถนะระดับ 4)

14. ลักษณะการทำงานเป็นทีมของท่านในปัจจุบัน ใกล้เคียงกับข้อใดมากที่สุด

1. ท่านมักได้รับคัดเลือกให้เป็นตัวแทนของทีม ในการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่น (สมรรถนะระดับ 4)
2. สนับสนุนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ของทีมงานทุกกิจกรรม (สมรรถนะระดับ 2)
3. ให้ความร่วมมือกับทีมงานโดยเข้าประชุมทุกครั้ง (สมรรถนะระดับ 1)
4. แสดงความคิดเห็นต่อที่ประชุมทีมงานเสมอ (สมรรถนะระดับ 3)
5. ท่านเป็นผู้ประสานการทำงานภายในทีม ทำให้สมาชิกในทีมมีความเข้าใจ

15. หากทีมหรือฝ่ายของท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ให้มีหน้าที่รับผิดชอบงานสำคัญเร่งด่วนอย่างหนึ่ง แต่ปรากฏว่าเกิดปัญหาฉุกเฉินขึ้นมากมายจนอาจทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จหรืองานออกมาไม่ดีเท่าที่ควร ท่านในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งในทีมหรือฝ่าย ท่านจะอย่างไร

1. ร่วมรับผิดชอบต่อผลการทำงานของทีม ไม่ว่าผลที่ออกมาจะเป็นอย่างไรก็ตาม (สมรรถนะระดับ 5)
2. ทำงานที่ตนได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด (สมรรถนะระดับ 1)
3. เสียสละเวลาหลังเลิกงาน เพื่อช่วยงานของทีมที่มีปัญหาให้เสร็จทันกำหนดการ (สมรรถนะระดับ 3)
4. พยายามทำงานที่ตนได้รับมอบหมายให้เร็วขึ้น เมื่อเสร็จแล้วจะได้ช่วยคนอื่นในทีม (สมรรถนะระดับ 2)
5. แจ้งปัญหาให้สมาชิกทุกคนในทีมทราบ จะได้เข้าใจในสถานการณ์ที่ทีมเป็นอยู่ เพื่อขอความร่วมมือแรงร่วมใจในการทำงานครั้งนี้ให้ประสบความสำเร็จ (สมรรถนะระดับ 4)

ภาคผนวก ข

การเปรียบเทียบระหว่างระดับสมรรถนะหลักตามที่สำนักงาน ก.พ กำหนด กับ แบบสอบถาม

การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน กับแบบสอบถาม

แบบสอบถามด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

โจทย์ข้อที่ 1 ท่านมีความคิดเห็นว่าข้อใดต่อไปนีตรงกับลักษณะการทำงานของตัวท่านมากที่สุด

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับ 1	แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี 1. พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง 2. พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา 3. มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน 4. แสดงออกว่าต้องการงานให้ได้ดีขึ้น 5. แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสีย หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน	1. ทำงานเต็มเวลา เลิกงานตรงเวลา
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ 1. กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี 2. ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน 3. ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ 4. มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ	2. พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันกำหนด ถึงแม้ต้องเลิกงานช้าบ้าง

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 1. ปรับปรุงวิธีการทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น 2. เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3. มีการวางแผนในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 1. กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด 2. พัฒนาระบบ ขั้นตอนวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน	4. มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และพยายามวางการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือ ส่วนราชการ 1. ตัดสินใจได้โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด 2. บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้	5. ตั้งเป้าหมายในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

โจทย์ข้อที่ 2 ในปีที่ผ่านมาท่านได้วางแผนการในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานในหน้าที่ประสบความสำเร็จท่านได้ปฏิบัติตามลักษณะใด

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับ 1	แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี 1. พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง 2. พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา 3. มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน 4. แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น 5. แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสีย หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน	1. ทำงานที่หัวหน้าสั่งด้วยความขยัน เอาใจใส่
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ 1. กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี 2. ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน 3. ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ 4. มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ	2. มีการวางแผนในการทำงาน และปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 1. ปรับปรุงวิธีการทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น	3. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเอง และปรับปรุงการทำงานเสมอ

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
	2. เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่เขาคิดว่า จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนด เป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงาน ที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 1. กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด 2. พัฒนาระบบ ขั้นตอนวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผล งานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน	1. มีส่วนร่วมในการแก้ไข ปัญหาต่างๆ ของ หน่วยงานจนเป็นที่ยอมรับ
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจ แม้ว่า การตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายของหน่วยงาน หรือ ส่วนราชการ 1. ตัดสินใจได้โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่าง ชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้ภาครัฐและประชาชน ได้ประโยชน์สูงสุด 2. บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงาน ตามที่วางแผนไว้	5. ถอดบทเรียนงานที่ ประสบความสำเร็จ สร้างเอกสารทางวิชาการ ที่จะเป็นหลักฐาน เชิงประจักษ์ ใช้ ประกอบการประเมิน ความดีความชอบ

โจทย์ข้อที่ 3 ในปีหน้าท่านมีแผนการว่าจะปรับปรุงวิธีการทำงานของท่านอย่างไร

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับ 1	แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี 1. พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง 2. พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา 3. มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน 4. แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ดีดีขึ้น 5. แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน	1. ก็ทำงานตามแผนเดิมที่เคยวางไว้ในปีที่แล้ว
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ 1. กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี 2. ติดตาม และประเมินผลงานของตนโดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน 3. ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ 4. มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ	3. ปรับแผนการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 1. ปรับปรุงวิธีการทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น 2. เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3. นำปัญหาอุปสรรคที่พบจากการทำงานในปีที่แล้วมาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ - กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด - พัฒนาระบบ ขั้นตอนวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน	4. พัฒนาความรู้ของตัวเองในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานในหน้าที่ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคต
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ - ตัดสินใจได้โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด - บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้	5. ตั้งเป้าหมายในการทำงานให้ท้าทายและสูงขึ้น และพยายามไปให้ถึงเป้าหมาย เช่น

แบบสอบถามด้านการบริการที่ดี

โจทย์ข้อที่ 4 หากท่านเห็นชาวบ้านคนหนึ่งเข้ามาภายในหน่วยงานของท่าน สิ่งแรกที่ท่านจะทำคืออะไร

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 1	สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วย ความเต็มใจ 1. ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ 2. ให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ 3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการ ดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ 4. ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่ต่อเนื่อง และรวดเร็ว	1. มองดูก่อนว่าเขามาหา ใคร หรือมาติดต่อธุระเรื่อง อะไร ถ้าเป็นเรื่องของเรา ค่อยเรียกให้เข้ามาหา
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ ผู้รับบริการ 1. รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ 2. ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำ ข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการ ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	2. ลูกขึ้นถามเขาว่า “มาหา ใคร” แล้วแนะนำให้เขาไป หาเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เรื่องดังกล่าว
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกิดความ คาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก 1. ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วย แก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ	3. ลูกขึ้นถามเขาว่า “คุณมา ติดต่อเรื่องอะไรคะ” ถ้าเจ้าหน้าที่คนดังกล่าว ไม่อยู่กับอกให้วันหลัง ค่อยมาใหม่ เจ้าหน้าที่ไป ราชการ

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
	2. ให้ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน 3. นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด	
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ 1. เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บรการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ 2. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	4. ลูกขึ้นถามเขาว่า “คุณมาติดต่อเรื่องอะไรคะ” ถ้าเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวไม่อยู่ก็ให้เขาฝากเรื่องไว้แล้วแจ้งให้วันหลังค่อยมาใหม่
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์ อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ 1. คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ 2. เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ 3. สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ	5. ลูกขึ้นถามเขาว่า “คุณมาติดต่อเรื่องอะไรคะ” ถ้าเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวไม่อยู่ก็โทรประสานเจ้าหน้าที่เพื่อหาข้อมูลให้แก่ผู้ติดต่อ หากไม่สามารถนำข้อมูลมาให้ด้วยตนเองได้ ก็รับเรื่องไว้แล้วขอเบอร์โทรติดต่อกลับเพื่อประสานงาน

โจทย์ข้อที่ 5 ถ้าท่านได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากผู้มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของท่าน ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานล่าช้า จนทำให้เขาต้องเสียเวลามาก ท่านในฐานะเจ้าหน้าที่คนหนึ่งของ หน่วยงานนี้ท่านจะทำอย่างไร

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 1	สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ 1. ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ 2. ให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ 3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ 4. ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่อง และรวดเร็ว	1. รับฟังแต่ไม่แสดงความ ความคิดเห็นอะไร เพราะกลัวจะ เสียภาพพจน์ของหน่วยงาน
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ 1. รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ 2. ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และ นำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการไปพัฒนา การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	2. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า กับผู้มาร้องเรียนเป็นราย ๆ ไป
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกิดความ คาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก 1. ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วย แก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ	3. นำเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว รายงานหัวหน้า ทันที เพื่อให้หัวหน้าสั่งการ แก้ไขปัญหา

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
	2. ให้ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน 3. นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด	
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ 1. เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บคลากรได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ 2. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	4. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นก่อนว่าสาเหตุของปัญหาคืออะไรแล้วเก็บข้อมูลนำเรียนหัวหน้า
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์ อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ 1. คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ 2. เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ 3. สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ	5. นำข้อมูลปัญหา เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เข้าวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหอย่างจริงจัง

โจทย์ข้อที่ 6 หากมีชาวบ้านมาสอบถามทางเพื่อไปหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งอยู่เป็นประจำซึ่งท่านไม่ทราบว่าหน่วยงานดังกล่าวตั้งอยู่ตรงไหน ท่านจะอย่างไรในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 1	สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ 1. ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ 2. ให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ 3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ ให้บริการอยู่ 4. ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่อง และรวดเร็ว	1. สอบถามเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานว่ามีใครรู้จักบ้างให้มาบอกทางที่
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ 1. รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ 2. ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	2. ค้นหาแผนที่จากอินเทอร์เน็ต แล้วปรี้นให้
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกิดความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก 1. ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ	3. ลองไปหาว่าหน่วยงานดังกล่าวตั้งอยู่ที่ไหน คราวหน้าถ้ามีชาวบ้านมาถามจะได้บอกทางได้อย่างถูกต้อง

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
	2. ให้ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลัง ให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประ โยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่า ผู้รับบริการจะไม่ได้ตามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน 3. นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะ ได้รับประโยชน์สูงสุด	
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ 1. เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการ ต่าง ๆ เพื่อให้บรากรได้ตรงตามความต้องการ ที่แท้จริงของผู้รับบริการ 2. ให้คำแนะนำที่เป็นประ โยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	4. แจ้งหน่วยงานดังกล่าว ให้ทราบถึงปัญหา
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็น ประโยชน์ อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ 1. คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ 2. เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ ผู้รับบริการไว้วางใจ 3. สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องให้สอดคล้องกับ ความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อประโยชน์อย่าง แท้จริงของผู้รับบริการ	5. ประสานกับหน่วยงาน ดังกล่าวเพื่อหาทางแก้ไข ปัญหาโดยเร็ว

แบบสอบถามด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

โจทย์ข้อที่ 7 ท่านมีวิธีจัดสรรเวลาในการพัฒนาตนเองอย่างไร

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 1	แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง 1. ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน 2. พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น 3. ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ	1. วางแผนไว้บ้างแล้ว แต่ยังไม่ได้ทำซักทีเพราะไม่ค่อยมีเวลา
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน 1. รอรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน 2. รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตน อย่างต่อเนื่อง	2. เรียนรู้จากการพูดคุย แลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงานเสมอ
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ 1. สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ 2. สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้	3. เข้ารับการฝึกอบรม ทุกครั้งตามที่หน่วยงานสั่ง

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง 1. มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะ เป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง 2. สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการ สร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต	4. ศึกษาด้วยตนเอง จากการ เรียน e-Learning
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของ คน ในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญใน วิทยาการด้านต่าง ๆ 1. สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนา ความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการ จัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา 2. บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติ หน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง	5. ไปเรียนเพิ่มเติมในช่วง วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ หรือ ตอนหลังเลิกงาน

โจทย์ข้อที่ 8 ท่านมีวิธีการในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างไร

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 1	แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง 1. ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน 2. พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น 3. ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ	1. ทำตามแบบวิธีของคนที่เคยทำเอาไว้
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน 1. รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน 2. รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตน อย่างต่อเนื่อง	2. เมื่อเจอปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการทำงาน ก็มักจะพยายามหาคำตอบ โดยการสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ 1. สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ 2. สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้	3. ศึกษารายละเอียดของงาน กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ในงานของตนเอง ก่อนลงมือทำเสมอ

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง 1. มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะ เป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับ ใช้ได้อย่างกว้างขวาง 2. สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต	4. แลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ภายใน ทีมงาน อยู่เป็นประจำ เพื่อนำมาปรับแก้ไขวิธีการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของ คน ในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญใน วิทยาการด้านต่าง ๆ 1. สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนา ความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา 2. บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติ หน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง	5. จัดบันทึกข้อค้นพบ ใหม่ ๆ ที่ได้จากการศึกษา ทดลองปฏิบัติ จนมี ประสบการณ์ในเรื่อง ดังกล่าวไว้เป็นตำรา สำหรับอ่านทบทวน หรือใช้อ้างอิง

โจทย์ข้อที่ 9 หากหน่วยงานของท่านมีนโยบายที่จะนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เช่น e-Office มาใช้ ท่านจะมีการเตรียมตัวอย่างไรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 1	แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง 1. ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน 2. พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น 3. ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ	1. เข้าประชุมรับทราบเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนระบบการทำงานดังกล่าวทุกครั้ง
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน 1. รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน 2. รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตน อย่างต่อเนื่อง	2. สอบถามรายละเอียดจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่นำระบบนี้มาใช้แล้ว
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ 1. สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ 2. สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้	3. ศึกษาข้อมูลด้วยตนเองจากอินเทอร์เน็ต

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง 1. มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะ เป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับ ใช้ได้อย่างกว้างขวาง 2. สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการ สร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต	3. เข้ารับการฝึกอบรม ในหลักสูตรที่เกี่ยวกับการ ใช้งานระบบสำนักงาน อิเล็กทรอนิกส์
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงาน ของคน ในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญใน วิทยาการด้านต่าง ๆ 1. สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนา ความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา 2. บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติ หน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง	5. ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล เชิงลึก และบางครั้งยอม เสียเงินเข้าฝึกอบรมใน หลักสูตรที่เกี่ยวกับการใช้ งานระบบสำนักงาน อิเล็กทรอนิกส์ขั้นสูง

แบบสอบถามด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

โจทย์ข้อที่ 10 หากท่านได้รับแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ และท่านตรวจพบว่าพัสดุ ที่ทำการจัดซื้อมานั้นมีคุณภาพต่ำกว่าที่กำหนดไว้ ท่านจะดำเนินการอย่างไร

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 1	มีความสุจริต 1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ 2. แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต	1. รอดูก่อนว่า คณะกรรมการคนอื่น จะมีความคิดเห็นอย่างไร
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้ 1. รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้ 2. แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็น ข้าราชการ	2. แจ้งให้ผู้รับจ้างรับ ดำเนินการปรับแก้ไขทันที
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ 1. ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และ จรรยาข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือ ผลประโยชน์ กล้ารับผิด และรับผิดชอบ 2. เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ ทางราชการ	3. ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามเงื่อนไขของสัญญา แล้วทำบันทึกข้อค้นพบ ดังกล่าว เพื่อให้ คณะกรรมการลงมติ
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความ ถูกต้อง 1. ยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้มักอยู่ใน สถานการณ์ที่อาจยากลำบาก 2. กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความ ถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจแก่ ผู้เสียประโยชน์	4. เสนอความคิดเห็น ต่อคณะกรรมการตรวจ รับทราบ เพื่อออกหนังสือ เรียกผู้รับจ้างมาดำเนินการ แก้ไข

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม 1. ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศไทยแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต	5. ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเงื่อนไขของสัญญา ก่อนเพื่อหาสาเหตุของข้อบกพร่องนั้น แล้วทำบันทึกข้อค้นพบ เพื่อประชุมลงมติเรียกผู้รับจ้างมาแก้ไข พร้อมรายงานต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้มีการเรียกเงินค่าปรับ

โจทย์ข้อที่ 11 หากท่านตกอยู่ในสถานการณ์ที่มีผู้มาเสนอผลประโยชน์เพื่อแลกกับการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ท่านจะอย่างไร

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 1	มีความสุจริต 1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ 2. แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต	1. รับไว้ก่อนเพื่อไม่ให้เป็นการเสียหน้าใจแก่ผู้มาติดต่อ
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้ 1. รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้ 2. แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ	2. ถามเขาก่อนว่ามาติดต่อเรื่องอะไร แล้วพิจารณาดูว่าเราควรจะรับของไว้หรือไม่

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ 1. ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และ จรรยาข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือ ผลประโยชน์ กล้ารับผิด และรับผิดชอบ 2. เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์ แก่ทางราชการ	3. ปฏิเสธไปตามตรงว่า ไม่รับของกะ แล้วทำงาน ของเราต่อ
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความ ถูกต้อง 1. ยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้ตกอยู่ใน สถานการณ์ที่อาจยากลำบาก 2. กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วย ความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจ แก่ผู้เสียประโยชน์	4. ปฏิเสธไปตามตรงว่า ไม่รับของกะ แล้วถามเขา ว่าคุณมาติดต่อเรื่องอะไร
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความ ยุติธรรม 1. ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของ ประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจ เสี่ยงภัยต่อชีวิต	5. ขอบคุณเขาด้วย ความสุภาพ แล้วบอกว่า ต้องขอโทษด้วยทาง หน่วยงานไม่อนุญาต ให้รับของไม่ทราบว่าคุณ มาติดต่อเรื่องอะไรคะ

โจทย์ข้อที่ 12 ท่านคิดว่าข้อใด เป็นลักษณะสำคัญของการเป็นข้าราชการที่ดีมีคุณธรรม จริยธรรม

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 1	มีความสุจริต 1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ 2. แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต	1. ทำงานตามหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย อย่างตรงเวลา
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้ 1. รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้ 2. แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็น ข้าราชการ	2. ยึดกฎระเบียบใน การทำงานเป็นหลักเท่านั้น
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ 1. ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และ จรรยาข้าราชการไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือ ผลประโยชน์ กล้ารับผิดชอบ และรับผิดชอบ 2. เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ ทางราชการ	3. มีจิตอาสาทำงานเพื่อ ส่วนรวม ถึงแม้ต้อง เหนื่อยเพิ่ม
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง 1. ยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้ตกอยู่ใน สถานการณ์ที่อาจยากลำบาก 2. กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วย ความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจ แก่ผู้เสียประโยชน์	4. ยึดหลักจรรยาบรรณ ของข้าราชการ ในการทำงาน
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม 1. ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของ ประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคง ในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต	5. ปฏิบัติงานโดยยึด ผลประโยชน์ของราชการ และประชาชน เป็นหลัก

แบบสอบถามด้านการทำงานเป็นทีม

13. หากท่านได้รับมอบหมายให้เป็นผู้นำทีมในการทำงาน ปรากฏว่าบุคลากรภายในทีมงานของท่านมีความคิดขัดแย้งกันในเรื่องงาน จนเกือบทะเลาะกัน ทำให้บรรยากาศในทีมงาน เป็นไปด้วยความ ตึงเครียด ท่านจะทำอย่างไร

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เฉลี่ยตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 1	ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ 1. สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย 2. รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม 3. ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม	1. ยุติประเด็นความขัดแย้ง โดยให้ต่างฝ่ายต่างทำงาน ในหน้าที่ของตัวเอง
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน 1. สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี 2. ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี 3. กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้า และลับหลัง	2. เรียกทั้งสองฝ่ายมาคุย ในห้อง เพื่อไม่ให้ ความขัดแย้งบานปลาย โดยขอร้องให้ทั้งสองฝ่าย ยุติความขัดแย้งดังกล่าว
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม 1. รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจ เรียนรู้จากผู้อื่น 2. ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความ คิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม 3. ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อ สนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3. วิเคราะห์สถานการณ์ แล้วริบยุติความขัดแย้ง ลงก่อน หลังจากนั้นก็หา สาเหตุของปัญหา เพื่อหา แนวทางแก้ไขที่ไม่ส่งผล กระทบต่องานของทีม

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เฉลี่ยตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุน ช่วยเหลือ เพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ 1. ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ 2. ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ 3. รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อ ช่วยเหลือกันในวันข้างหน้า ให้งานสำเร็จ	4. รับฟังข้อมูลทั้งสองฝ่าย แล้วพยายามชี้ให้เห็นถึง ผลเสียในการเอาอารมณ์มา ใช้ในการทำงาน และ พยายามโน้มน้าวให้เห็นแก่ ประโยชน์ส่วนรวมของทีม
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ 1. เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึง ความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว 2. คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม 3. ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อ ปฏิบัติการกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล	5. ประชุมทีมงาน เพื่อ คลี่คลายปัญหา เปิดโอกาส ให้ทั้งสองฝ่ายได้แสดง ความคิดเห็น อย่างมีเหตุผล ด้วยความสุภาพต่อที่ ประชุม เพื่อหาทางออกที่ดี ที่สุดของทีม โดยยึดมติของ ที่ประชุม

โจทย์ข้อที่ 14 ลักษณะการทำงานเป็นทีมของท่านในปัจจุบัน ใกล้เคียงกับข้อใดมากที่สุด

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 1	ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ 1. สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย 2. รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม 3. ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม	1. ให้ความร่วมมือกับทีมงานโดยเข้าประชุมทุกครั้ง
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อร่วมงาน 1. สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี 2. ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี 3. กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง	2. สนับสนุนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ของทีมงานทุกกิจกรรม
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม 1. รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น 2. ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม 3. ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3. แสดงความคิดเห็นต่อที่ประชุมทีมงานเสมอ

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุน ช่วยเหลือ เพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ 1. ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ 2. ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มี การร้องขอ 3. รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อ ช่วยเหลือกันในวันต่าง ๆ ให้งานสำเร็จ	4. ท่านเป็นผู้ประสาน การทำงานภายในทีม ทำให้ สมาชิกในทีมมีความเข้าใจ ในการทำงานร่วมกัน
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ 1. เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึง ความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว 2. คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม 3. ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อ ปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล	5. ท่านมักได้รับคัดเลือก ให้เป็นตัวแทนของทีม ใน การบูรณาการการทำงาน กับหน่วยงานอื่น

โจทย์ข้อที่ 15 หากทีมหรือฝ่ายของท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ให้มีหน้าที่รับผิดชอบงานสำคัญเร่งด่วนอย่างหนึ่ง แต่ปรากฏว่าเกิดปัญหาฉุกเฉินขึ้นมากจนอาจทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จ หรืองานออกมาไม่ดีเท่าที่ควร ท่านในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งในทีมหรือฝ่าย ท่านจะอย่างไร

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 1	ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ 1. สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย 2. รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม 3. ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม	1. ทำงานที่ตนได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อร่วมงาน 1. สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี 2. ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี 3. กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งค่อน้ำและลับหลัง	2. พยายามทำงานที่ตนได้รับมอบหมายให้เร็วขึ้นเมื่อเสร็จแล้วจะได้ช่วยคนอื่นในทีม
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม 1. รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น 2. ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อร่วมทีม 3. ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3. เสียสละเวลาหลังเลิกงาน เพื่อช่วยงานของทีมที่มีปัญหาให้เสร็จทันกำหนดการ

ระดับ สมรรถนะ (ก.พ.)	สมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	ระดับของแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับจาก 1 ถึง 5)
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ 1. ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ 2. ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ 3. รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวันข้างหน้า ให้งานสำเร็จ	4. แจ้งปัญหาให้สมาชิกทุกคนในทีมทราบ จะได้เข้าใจในสถานการณ์ที่ทีมเป็นอยู่ เพื่อขอความร่วมมือร่วมใจในการทำงานครั้งนี้ ให้ประสบความสำเร็จ
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ 1. เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว 2. คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม 3. ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล	3. ร่วมรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานของทีม ไม่ว่าผลที่ออกมาจะเป็นอย่างไรก็ตาม