



ประกาศกรมบัญชีกลาง

เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในกรมบัญชีกลาง

โดยที่หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒/ว ๒๐ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ กำหนดให้ส่วนราชการระดับกรม หรือจังหวัดประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้ข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัด ทราบโดยทั่วกันก่อนรอบการประเมินหรือในช่วงเริ่มรอบการประเมิน

กรมบัญชีกลางจึงประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ ข้าราชการพลเรือนสามัญในกรมบัญชีกลาง ดังต่อไปนี้

๑. รอบการประเมิน ดำเนินการประเมินปีละ ๒ รอบ ตามปีงบประมาณ ดังนี้
รอบที่ ๑ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ถึง ๓๑ มีนาคม ของปีถัดไป
รอบที่ ๒ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ของปีเดียวกัน
๒. องค์ประกอบการประเมินและสัดส่วนคะแนนของแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่
 - (๑) ผลสัมฤทธิ์ของงาน คิดเป็นสัดส่วนคะแนนร้อยละ ๗๐ ของคะแนนรวมทั้งหมด
 - (๒) พฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ คิดเป็นสัดส่วนคะแนนร้อยละ ๓๐ ของคะแนนรวมทั้งหมด

ในกรณีที่เป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ที่อยู่ระหว่างการทดลองปฏิบัติราชการหรือมีรอบระยะเวลาทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการอยู่ในระหว่าง รอบการประเมินให้มีการประเมินองค์ประกอบด้านผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือ สมรรถนะ คิดเป็นสัดส่วนคะแนนเท่ากัน คือ ร้อยละ ๕๐

๓. การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ให้ดำเนินการตาม วิธีการ ดังต่อไปนี้

- (๑) การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้ดำเนินการดังนี้
 - (๑.๑) ในแต่ละรอบการประเมินให้ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินกำหนดข้อตกลง ร่วมกันเกี่ยวกับการมอบหมายงานและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยจัดทำบันทึกข้อตกลงตัวชี้วัดและ ค่าเป้าหมายร่วมกันระหว่างผู้ประเมินกับผู้รับการประเมิน ซึ่งจะพิจารณาจากภาระงานที่ปฏิบัติอยู่จริง ของผู้รับการประเมินในแต่ละรอบการประเมิน โดยให้กำหนดเป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการปฏิบัติราชการ รายบุคคล ที่บ่งชี้ความสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน และเหมาะสมกับลักษณะงาน ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน ๓ ลักษณะ คือ

(๑.๑.๑) งานตามที่...

(๑.๑.๑) งานตามที่ปรากฏในคำรับรองการปฏิบัติราชการ หรือแผนปฏิบัติราชการประจำปีของส่วนราชการ (งานตามยุทธศาสตร์)

(๑.๑.๒) งานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของส่วนราชการ หรือตำแหน่งงานของผู้รับการประเมิน (งานตามภารกิจ)

(๑.๑.๓) งานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ ซึ่งไม่ใช่งานประจำของ ส่วนราชการ หรือของผู้รับการประเมิน เช่น งานโครงการ หรืองานแก้ไขปัญหาสำคัญเร่งด่วนที่เกิดขึ้นในรอบ การประเมิน เป็นต้น

ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานอาจมีตัวชี้วัดที่ครอบคลุมเพียง ๑ ลักษณะงานข้างต้น หรือทั้ง ๓ ลักษณะงานก็ได้ ขึ้นอยู่กับงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

(๑.๒) วิธีการกำหนดตัวชี้วัดให้พิจารณาวิธีการถ่ายทอดตัวชี้วัดจากบนลงล่าง เป็นหลักก่อน ในกรณีที่ไมอาจดำเนินการได้หรือไม่เพียงพอ อาจเลือกวิธีการกำหนดตัวชี้วัดวิธีใดวิธีหนึ่ง หรือหลายวิธีที่เหมาะสมแทนหรือเพิ่มเติม เช่น การสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ การไล่เรียงตามผัง การเคลื่อนของงาน เป็นต้น

(๑.๓) ผลสัมฤทธิ์ของงานให้ประเมินจาก ปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ความรวดเร็ว หรือตรงตามเวลาที่กำหนด ประหยัด หรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

(๑.๔) การกำหนดค่าน้ำหนักตัวชี้วัด ให้มีการกำหนดสัดส่วนค่าน้ำหนัก แต่ละตัวชี้วัดให้มีความเหมาะสม โดยคำนึงถึงลำดับความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด น้ำหนักของตัวชี้วัดแต่ละตัว รวมกันต้องเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

(๑.๕) การเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดหรือค่าเป้าหมาย กรณีงานที่ได้รับมอบหมาย เปลี่ยนแปลงไป หรือ มีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ ให้ผู้ประเมินและผู้รับ การประเมินร่วมกันพิจารณาปรับเปลี่ยนข้อตกลงระหว่างรอบการประเมินได้ โดยให้เป็นอำนาจหน้าที่ ของผู้อำนวยการกอง/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่ม/เลขานุการกรม/คลังเขต

(๒) การประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ ให้ดำเนินการดังนี้

(๒.๑) การประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ ให้ประเมินจาก สมรรถนะหลักตามที่ ก.พ. กำหนด ได้แก่

๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
๒. บริการที่ดี
๓. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม
๕. การทำงานเป็นทีม

(๒.๒) ระดับค่าคาดหวังของสมรรถนะในแต่ละตำแหน่ง และพฤติกรรมบ่งชี้ของ สมรรถนะหลักให้เป็นไปตามพจนานุกรมสมรรถนะตามเอกสารแนบท้าย ๑ ของประกาศหลักเกณฑ์นี้

(๒.๓) การกำหนดน้ำหนักของสมรรถนะหลัก ๕ สมรรถนะ ให้มีการกำหนด สัดส่วนค่าน้ำหนักของสมรรถนะหลักให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย น้ำหนักของ สมรรถนะแต่ละตัวรวมกันแล้วต้องเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

(๓) ในระหว่างรอบการประเมินให้ผู้ประเมินให้คำปรึกษาแนะนำผู้รับการประเมิน เพื่อปรับปรุง แก้ไข พัฒนาเพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมหรือสมรรถนะในการปฏิบัติราชการ และเมื่อสิ้นรอบการประเมินให้ผู้ประเมินดังกล่าวกับผู้รับการประเมิน ควรร่วมกันทำการวิเคราะห์ผลสำเร็จของงานและพฤติกรรมหรือสมรรถนะในการปฏิบัติราชการ เพื่อหาความจำเป็นในการพัฒนาเป็นรายบุคคลด้วย

(๔) การประเมินผลการปฏิบัติราชการให้ผู้รับการประเมินรายงานผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการพร้อมหลักฐานที่แสดงถึงผลสัมฤทธิ์ตามข้อตกลงที่ทำร่วมกันกับผู้ประเมิน และผู้ประเมินทำการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการกับค่าเป้าหมาย และคำนวณคะแนนผลการประเมิน

(๕) ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละครั้งให้ผู้ประเมินแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้รับการประเมินลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมิน กรณีที่ผู้รับการประเมินไม่ยินยอมลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมินให้ข้าราชการอย่างน้อย ๑ คน ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันลงลายมือชื่อเป็นพยานว่าได้มีการแจ้งผลการประเมินดังกล่าวแล้ว

(๖) ให้ผู้อำนวยการกอง/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่ม/เลขานุการกรม/คลังเขต ประกาศรายชื่อข้าราชการในสังกัด ซึ่งมีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีเด่นและดีมาก ในที่เปิดเผยให้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อเป็นการยกย่องชมเชย และสร้างแรงจูงใจให้พัฒนาผลการปฏิบัติราชการในรอบการประเมินต่อไป

(๗) กรณีข้าราชการที่ผลการประเมินในระดับต้องปรับปรุง (คะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๖๐) ให้จัดทำ “คำมั่นในการพัฒนาปรับปรุงตนเอง” เป็นลายลักษณ์อักษรร่วมกับผู้บังคับบัญชา (รายละเอียดตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒/ว ๑๐ ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๕๒ เรื่อง กฎ ก.พ. ว่าด้วยการสั่งให้ข้าราชการพลเรือนสามัญออกจากราชการกรณีไม่สามารถปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล พ.ศ. ๒๕๕๒) ซึ่งมีขั้นตอนตามเอกสารแนบท้าย ๒ ของประกาศหลักเกณฑ์นี้

(๘) กองการเจ้าหน้าที่ รวบรวมผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เสนอต่อคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับมาตรฐาน และความเป็นธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ก่อนนำเสนอต่ออธิบดีกรมบัญชีกลาง

๔. ผู้ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมบัญชีกลาง ได้แก่

(๑) อธิบดี ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการกลุ่มตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ บริหารระดับต้น อำนวยการระดับสูง/ต้น หรือข้าราชการที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ หรือรักษาการแทน หรือรักษาการในตำแหน่งดังกล่าว ที่อยู่ในสายบังคับบัญชา

(๒) รองอธิบดี/ที่ปรึกษา ประเมินผลข้าราชการกลุ่มตำแหน่งประเภทอำนวยการ ระดับสูง/ต้น (ผู้อำนวยการกอง/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่ม/เลขานุการกรม/คลังเขต) หรือข้าราชการที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ หรือรักษาราชการแทน หรือรักษาการในตำแหน่งดังกล่าว ที่อยู่ในสายบังคับบัญชา

(๓) คลังเขต ประเมินผลข้าราชการกลุ่มตำแหน่งประเภทอำนวยการระดับสูง/ต้น (คลังจังหวัด) หรือข้าราชการที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ หรือรักษาราชการแทน หรือรักษาการในตำแหน่งดังกล่าว ที่อยู่ในสายบังคับบัญชา

(๔) ผู้อำนวยการกอง/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่ม/เลขานุการกรม/คลังเขต ประเมินผลการปฏิบัติราชการข้าราชการกลุ่มประเภทวิชาการระดับเชี่ยวชาญ/ชำนาญการพิเศษ/ชำนาญการ/ปฏิบัติการ และประเภททั่วไประดับอาวุโส/ชำนาญงาน/ปฏิบัติงาน หรือข้าราชการที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ หรือรักษาราชการแทน หรือรักษาการในตำแหน่งดังกล่าว ที่อยู่ในสายบังคับบัญชา

(๕) ผู้บังคับบัญชา...

(๕) ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาตามข้อ (๑) (๒) (๓) หรือ (๔) แล้วแต่กรณี

๕. กรณีข้าราชการผู้ใดได้รับมอบหมายให้ไปช่วยราชการหรือปฏิบัติราชการในหน่วยงานอื่น เกินกว่ากึ่งหนึ่งของรอบการประเมินให้หัวหน้าส่วนราชการหรือหน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้นไปช่วยราชการหรือปฏิบัติราชการมีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการดังกล่าว และกรณีข้าราชการผู้ใดโอนหรือย้ายหลังวันที่ ๑ มีนาคม หรือ วันที่ ๑ กันยายน ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติราชการในส่วนราชการเดิมก่อนการโอนหรือย้ายเป็นผู้ประเมิน (รายละเอียดตาม หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๘.๑/ว ๑๒ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๕)

๖. ระดับผลการประเมิน ให้จัดกลุ่มคะแนนผลการประเมิน เป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---------------------|--------------|----------|
| - ระดับดีเด่น | คะแนน | ๙๐ - ๑๐๐ |
| - ระดับดีมาก | คะแนน | ๘๐ - <๙๐ |
| - ระดับดี | คะแนน | ๗๐ - <๘๐ |
| - ระดับพอใช้ | คะแนน | ๖๐ - <๗๐ |
| - ระดับต้องปรับปรุง | คะแนนต่ำกว่า | ๖๐ |
- โดยไม่ปัดเศษคะแนน

๗. แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีจำนวน ๓ แบบ ได้แก่

- (๑) แบบสรุปการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
- (๒) แบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน
- (๓) แบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ

ทั้งนี้ ตั้งแต่รอบการประเมินที่ ๑ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑)

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐



(นางสาวศิริกัญญา รัตนโชติ)
อธิบดีกรมบัญชีกลาง

มาตรฐานสมรรถนะหลักที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการกรมบัญชีกลาง

ตำแหน่งประเภท	ระดับตำแหน่ง	สมรรถนะหลัก				
		การมุ่งผลสัมฤทธิ์	บริการที่ดี	การสั่งสมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ	การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม	การทำงานเป็นทีม
บริหาร	สูง	๕	๕	๕	๕	๕
	ต้น	๔	๔	๔	๔	๔
อำนวยการ	สูง	๔	๔	๔	๔	๔
	ต้น	๓	๓	๓	๓	๓
วิชาการ	ทรงคุณวุฒิ	๕	๕	๕	๕	๕
	เชี่ยวชาญ	๔	๔	๔	๔	๔
	ชำนาญการพิเศษ	๓	๓	๓	๓	๓
	ชำนาญการ	๒	๒	๒	๒	๒
	ปฏิบัติการ	๑	๑	๑	๑	๑
ทั่วไป	อาวุโส	๒	๒	๒	๒	๒
	ชำนาญงาน	๑	๑	๑	๑	๑
	ปฏิบัติงาน	๑	๑	๑	๑	๑

อ้างอิง - หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๘/ว ๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒ (สำหรับตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาการ และอำนวยการ)

- หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๘/ว ๗ ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓ (สำหรับตำแหน่งประเภทบริหาร)

พจนานุกรมสมรรถนะหลัก

๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation - ACH) คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีขึ้นหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์ผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายและมีผู้ใดกระทำได้มาก่อน	
ระดับสมรรถนะ	รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน ☐ ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีขึ้น ๑) พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง ๒) พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ๓) มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ๔) แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ดีขึ้น ๕) แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ๑) กำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ๒) ติดตามและประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน ๓) ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ๔) มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรงตามความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ๑) ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น ๒) เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่ดีกว่าจะทำได้หรือมีประสิทธิผลมากขึ้น
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถกำหนดเป้าหมายรวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ๑) กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้อย่างเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด ๒) พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือส่วนราชการ ๑) ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจนและดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด ๒) บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

๒. บริการที่ดี (Service Mind -SERV) คำจำกัดความ : ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	
ระดับสมรรถนะ	รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน ☐ ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความเต็มใจ ๑) ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ ๒) ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ ๓) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ ๔) ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ ผู้รับบริการได้รับการต่อเนื่องและรวดเร็ว
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ๑) รับผิดชอบ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ ๒) ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลหรือความพยายามอย่างมาก ๑) ใช้เวลาแก่ผู้บริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน ๒) ให้ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน ๓) นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ ๑) เข้าใจหรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ๒) ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ ๑) คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ๒) เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ๓) สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาสเพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

๓. การส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ(Expertise – EXP) คำจำกัดความ: ความสนใจใฝ่รู้ ส่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์	
ระดับสมรรถนะ รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน ☐ ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ในสาขาอาชีพของตนที่เกี่ยวข้อง ๑) ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ในสาขาอาชีพของตน ๒) พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้สูงขึ้น ๓) ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน ๑) รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานที่ราชการของตน ๒) รู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถนำความรู้ วิทยาการหรือเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ๑) สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ ๒) สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้นทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ๑) มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง ๒) สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยการด้านต่าง ๆ ๑) สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา ๒) บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง

๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity - ING) คำจำกัดความ การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อการศึกษา ศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ	
ระดับสมรรถนะ	รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน ☐ ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	มีความสุจริต ๑) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ ๒) แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีสิ่งจะเชื่อถือได้ ๑) รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้ ๒) แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และยึดมั่นในหลักการ ๑) ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ล้ารับผิดและรับผิดชอบ ๒) เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง ๑) ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้อยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก ๒) กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้องเป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และ อุทิศตนเพื่อความยุติธรรม ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศไทยชาติแม่ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

๕. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) - TW คำจำกัดความ : ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติงานมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม	
ระดับสมรรถนะ	รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน ☐ ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	ทำงานของตนในทีมให้สำเร็จ ๑) สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย ๒) รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม ๓) ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ๑) สร้างความสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี ๒) ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี ๓) กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประสาน ความร่วมมือของสมาชิกในทีม ๑) รับฟังความเห็นของสมาชิก และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ๒) ตัดสินใจหรือวางแผนร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม ๓) ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์กับเพื่อนในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ๑) ยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ ๒) ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ ๓) รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีมเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้นานสำเร็จ
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ผลสำเร็จ ๑) เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว ๒) คลี่คลายหรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม ๓) ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล

การให้ข้าราชการออกจากราชการกรณีไม่สามารถปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
(กฎ ก.พ. ว่าด้วยการสั่งให้ข้าราชการพลเรือนสามัญออกจากราชการกรณีไม่สามารถปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพ
และเกิดประสิทธิผล พ.ศ. 2552)

