

สำเนาฉบับ



ประกาศกรมบัญชีกลาง

เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในกรมบัญชีกลาง

โดยที่หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒/ว ๒๐ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ กำหนดให้ส่วนราชการระดับ กรมหรือจังหวัดประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้ข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสังกัดทราบโดยทั่วกันก่อนเริ่มรอบการประเมินหรือในช่วงเริ่มรอบการประเมิน

กรมบัญชีกลางจึงประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ พลเรือนสามัญในกรมบัญชีกลาง 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

ในกรณีที่เป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญที่อยู่ระหว่างการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือมีรอบระยะเวลาทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการอยู่ในระหว่าง รอบการประเมินให้มีการประเมินองค์ประกอบด้านผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือ สมรรถนะ คิดเป็นสัดส่วนคะแนนเท่ากัน คือ ร้อยละ ๕๐

๓. การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ให้ดำเนินการตามวิธีการ 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) งานตามที่ปรากฏในคำรับรองการปฏิบัติราชการหรือแผนปฏิบัติราชการประจำปีของส่วนราชการ (งานตามยุทธศาสตร์)

(๑.๑.๒) งานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของส่วนราชการหรือตำแหน่งงานของผู้รับการประเมิน (งานตามภารกิจ)

(๑.๑.๓) งานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ ซึ่งไม่ใช่งานประจำของส่วนราชการหรือของผู้รับการประเมิน เช่น งานโครงการ หรืองานแก้ไขปัญหาสำคัญเร่งด่วนที่เกิดขึ้นในรอบการประเมิน เป็นต้น

ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานอาจมีตัวชี้วัดที่ครอบคลุมเพียง ๑ ลักษณะงานข้างต้น หรือทั้ง ๓ ลักษณะงานก็ได้ ขึ้นอยู่กับงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

(๑.๒) วิธีการกำหนดตัวชี้วัดให้พิจารณาวิธีการถ่ายทอดตัวชี้วัดจากบนลงล่างเป็นหลักก่อน ในกรณีที่ไม้อาจดำเนินการได้หรือไม่เพียงพอ อาจเลือกวิธีการกำหนดตัวชี้วัดวิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีที่เหมาะสมแทนหรือเพิ่มเติม เช่น การสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ การไล่เรียงตามผังการเคลื่อนไหวของงาน เป็นต้น

(๑.๓) ผลสัมฤทธิ์ของงานให้ประเมินจาก ปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ความรวดเร็ว หรือตรงตามเวลาที่กำหนด ประหยัด หรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

(๑.๔) การกำหนดค่าน้ำหนักตัวชี้วัด ให้มีการกำหนดสัดส่วนค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัดให้มีความเหมาะสม โดยคำนึงถึงลำดับความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด น้ำหนักของตัวชี้วัดแต่ละตัวรวมกันต้องเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

(๑.๕) การเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดหรือค่าเป้าหมาย กรณีงานที่ได้รับมอบหมายเปลี่ยนแปลงไป หรือ มีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ ให้ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินร่วมกันพิจารณาปรับเปลี่ยนข้อตกลงระหว่างรอบการประเมินได้ โดยให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการกอง/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่ม/เลขานุการกรม/คลังเขต

(๒) การประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ ให้ดำเนินการดังนี้

(๒.๑) การประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ ให้ประเมินจากสมรรถนะหลักตามที่ ก.พ. กำหนด ได้แก่

(๒.๑.๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์

(๒.๑.๒) บริการที่ดี

(๒.๑.๓) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

(๒.๑.๔) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม

(๒.๑.๕) การทำงานเป็นทีม

(๒.๒) ระดับค่าคาดหวังของสมรรถนะในแต่ละตำแหน่ง และพฤติกรรมบ่งชี้ของสมรรถนะหลักให้เป็นไปตามพจนานุกรมสมรรถนะตามเอกสารแนบท้าย ๑ ของประกาศหลักเกณฑ์นี้

(๒.๓) การกำหนดน้ำหนักของสมรรถนะหลัก ๕ สมรรถนะ ให้มีการกำหนดสัดส่วนค่าน้ำหนักของสมรรถนะหลักให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย น้ำหนักของสมรรถนะแต่ละตัวรวมกันแล้วต้องเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

(๓) ในระหว่างรอบการประเมินให้ผู้ประเมินให้คำปรึกษาแนะนำผู้รับการประเมินเพื่อปรับปรุง 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) กองบริหารทรัพยากรบุคคล รวบรวมผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เสนอต่อคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับมาตรฐาน และความเป็นธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ก่อนนำเสนอต่ออธิบดีกรมบัญชีกลาง

๔. ผู้ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมบัญชีกลาง ได้แก่

(๑) อธิบดี ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการกลุ่มตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ บริหารระดับต้น วิชาการระดับเชี่ยวชาญ หรือข้าราชการที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ หรือรักษาการแทน หรือรักษาการในตำแหน่งดังกล่าว ที่อยู่ในสายบังคับบัญชา

(๒) ที่ปรึกษา/รองอธิบดี ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการกลุ่มตำแหน่งประเภทอำนวยการระดับสูง/ต้น (ผู้อำนวยการกอง/สถาบัน/ศูนย์/เลขานุการกรม/คลังเขต) วิชาการระดับเชี่ยวชาญ หรือข้าราชการที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ หรือรักษาราชการแทน หรือรักษาการในตำแหน่งดังกล่าว ที่อยู่ในสายบังคับบัญชา

(๓) คลังเขต ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการกลุ่มตำแหน่งประเภทอำนวยการระดับสูง (คลังจังหวัด) หรือข้าราชการที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ หรือรักษาราชการแทน หรือรักษาการในตำแหน่งดังกล่าว ที่อยู่ในสายบังคับบัญชา

(๔) ผู้อำนวยการกอง/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่ม/เลขานุการกรม/คลังเขต ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการกลุ่มประเภทวิชาการระดับเชี่ยวชาญ/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 (รายละเอียดตามหนังสือสำนักงาน 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

โดยไม่ปิดเศษคะแนน

๗. แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีจำนวน ๓ แบบ ได้แก่

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

ทั้งนี้ ตั้งแต่รอบการประเมินที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ) กุลยา ตันติเตมิต

(นางสาวกุลยา ตันติเตมิต)

อธิบดีกรมบัญชีกลาง

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวพิชญางค์ พิศาลายน)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ

มาตรฐานสมรรถนะหลักที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการกรมบัญชีกลาง

ตำแหน่งประเภท	ระดับตำแหน่ง	สมรรถนะหลัก				
		การมุ่งผลสัมฤทธิ์	บริการที่ดี	การสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	การยึดมั่นในความถูกต้อง ซื่อสัตย์ 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
	อาวุโส	๒	๒	๒	๒	๒
ทั่วไป	ชำนาญงาน	๑	๑	๑	๑	๑
	ปฏิบัติงาน	๑	๑	๑	๑	๑

- อ้างอิง
- หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๘/ว ๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒ (สำหรับตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาการ และอำนวยการ)
 - หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๘/ว ๗ ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓ (สำหรับตำแหน่งประเภทบริหาร)

พจนานุกรมสมรรถนะหลัก

๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation - ACH) คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติตามหน้าที่ราชการให้ดีที่สุดหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลของการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์ผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายถึงการสร้างสรรคพัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดกระทำได้มาก่อน	
ระดับสมรรถนะ	รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน ● ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	แสดงความพยายามในการปฏิบัติตามหน้าที่ราชการให้ดี ๑) พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง ๒) พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ๓) มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ๔) แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น ๕) แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ๑) กำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ๒) ติดตามและประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน ๓) ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ๔) มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ๑) ปรับปรุงวิธีการที่ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น ๒) เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถกำหนดเป้าหมายรวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ๑) กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้อย่างน้อยเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด 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) ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการติดต่อและรวดเร็ว
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ๑) รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ ๒) ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลากว้างขวางหรือความพยายามอย่างมาก ๑) ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ๒) ให้ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน ๓) นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ ๑) เข้าใจหรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ๒) ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ ๑) คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ๒) เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการไว้วางใจ ๓) สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาสเพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

๓. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise - EXP) คำจำกัดความ : ความสนใจใฝ่รู้ สัมผัสความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนืองจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการบริหารการให้เกิดผลสัมฤทธิ์	
ระดับสมรรถนะ	รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน ● ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ในสาขาอาชีพของตนที่เกี่ยวข้อง ๑) ศึกษาหาความรู้ สุนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ในสาขาอาชีพของตน ๒) พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ๓) ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน ๑) รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานที่ราชการของตน ๒) รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถนำความรู้ วิทยาการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติงานที่ราชการ ๑) สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่ราชการได้ ๒) สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่ราชการได้
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ๑) มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง ๒) สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ ๑) สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา ๒) บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง

๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity - ING) คำจำกัดความ : การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาคำสัตย์และความเป็นข้าราชการ	
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 ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตัวและรับผิดชอบ ๒) เสียสละความสุส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง ๑) ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้อยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก ๒) กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้องเป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจแก่ผู้เสียประโยชน์
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศไทยชาติแม้อันตรายต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

๕. การทำงานเป็นทีม (Teamwork - TW) คำจำกัดความ : ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม	
ระดับสมรรถนะ	รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน ● ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	ทำงานของตนในทีมให้สำเร็จ ๑) สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย ๒) รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม ๓) ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของทีม
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ๑) สร้างความสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี ๒) ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี ๓) กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งหน้าและสลับหลัง
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม ๑) รับฟังความเห็นของสมาชิก และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ๒) ตัดสินใจหรือวางแผนร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม ๓) ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ๑) ยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ ๒) ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีคำร้องขอ ๓) รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีมเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จ
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจได้ผลสำเร็จ ๑) เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว ๒) คลี่คลายหรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม ๓) ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติการกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล

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

