



ประกาศกรมการขนส่งทางบก
เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป

ด้วยคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการได้มีประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ ลงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานและให้กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนของแต่ละบุคคลตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับไว้ในสัญญาจ้างหรือที่มอบหมายเพิ่มเติม และเพื่อเป็นการปรับปรุงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐานที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๙ วรรคสอง ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ และประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ ลงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ กรมการขนส่งทางบกจึงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป”

ข้อ ๒ ให้ยกเลิกประกาศกรมการขนส่งทางบก ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๘ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานราชการทั่วไป

ข้อ ๓ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการจะใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารพนักงานราชการและนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ แล้วแต่กรณี ดังนี้

- (๑) การเลื่อนค่าตอบแทน
- (๒) การเลิกจ้าง
- (๓) การต่อสัญญาจ้าง
- (๔) การสร้างแรงจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนพนักงานราชการที่มีผลงานได้มาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐาน
- (๕) การรักษาความเป็นธรรมในการบริหารค่าตอบแทนและการบริหารงานบุคคล

ข้อ ๔ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป ปีละ ๒ ครั้ง ตามปีงบประมาณ คือ ครั้งที่ ๑ ประเมินผลในช่วงการปฏิบัติงานระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม – ๓๑ มีนาคม ปีถัดไป ครั้งที่ ๒ ประเมินผลในช่วงการปฏิบัติงานระหว่างวันที่ ๑ เมษายน – ๓๐ กันยายน ปีเดียวกัน

ข้อ ๕ ให้หน่วยงานประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไปบนพื้นฐานของผลสำเร็จและผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยหน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนและต้องสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ในสัญญาจ้าง

ข้อ ๖ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป ให้ประเมินจากผลงานของพนักงานราชการผู้นั้น โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้มีสัดส่วน ดังนี้

- (๑) ผลสัมฤทธิ์ของงาน สัดส่วนคะแนนร้อยละ ๘๐
- (๒) พฤติกรรมการทำงาน สัดส่วนคะแนนร้อยละ ๒๐

ข้อ ๗ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้พิจารณาจากความสำเร็จของงานตามตัวชี้วัด โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ ดังนี้

- (๑) ปริมาณผลงาน
- (๒) คุณภาพผลงาน
- (๓) ความรวดเร็วหรือความตรงต่อเวลา
- (๔) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

๗.๑ เมื่อกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานแล้ว ให้กำหนดค่าเป้าหมายเพื่อเป็นเกณฑ์ในการวัดผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยค่าเป้าหมายจะต้องสะท้อนต่อผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงาน หรือสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผล ซึ่งค่าเป้าหมายจะต้องสะท้อนต่อผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงาน หรือสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผล ซึ่งค่าเป้าหมายแบ่งเป็น ๕ ระดับไล่เรียงจากเป้าหมายผลงานระดับต่ำสุดไปสู่ระดับสูงสุด คือ ตั้งแต่ระดับ ๑-๒-๓-๔-๕ โดยเป้าหมายผลงานที่เป็นมาตรฐานทั่วไปให้อยู่ที่ระดับ ๓ คะแนน

- ระดับ ๑ คะแนน สำหรับผลการปฏิบัติงานในระดับ “ค่าเป้าหมายต่ำสุดที่ยอมรับได้”
- ระดับ ๒ คะแนน สำหรับผลการปฏิบัติงานในระดับ “ค่าเป้าหมายระดับต่ำกว่ามาตรฐาน”
- ระดับ ๓ คะแนน สำหรับผลการปฏิบัติงานในระดับ “ค่าเป้าหมายระดับมาตรฐาน”
- ระดับ ๔ คะแนน สำหรับผลการปฏิบัติงานในระดับ “ค่าเป้าหมายระดับยากปานกลาง”
- ระดับ ๕ คะแนน สำหรับผลการปฏิบัติงานในระดับ “ค่าเป้าหมายระดับยากมาก”

๗.๒ ให้จัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดแต่ละภารกิจ/งาน และให้น้ำหนักคะแนนตามความสำคัญเนื่องจากพนักงานราชการอาจได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานหลายด้าน และอาจมีความสำคัญไม่เท่ากัน โดยคะแนนรวมทุกงานของพนักงานราชการแต่ละคนจะเท่ากับ ๑๐๐

ข้อ ๘ การประเมินพฤติกรรมการทำงาน ให้ประเมินสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน โดยประเมินพฤติกรรมที่แสดงออกในการปฏิบัติงานจริงของพนักงานราชการเปรียบเทียบกับสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย) และกำหนดสมรรถนะของแต่ละกลุ่มงาน ดังนี้

กลุ่มงานบริการและกลุ่มงานเทคนิคทั่วไป

- (๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- (๒) การบริการที่ดี
- (๓) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

กลุ่มงานบริหารทั่วไป (ไม่น้อยกว่า ๔ สมรรถนะ)

- (๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- (๒) การบริการที่ดี
- (๓) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม
- (๔) การคิดวิเคราะห์
- (๕) การดำเนินการเชิงรุก

๘.๑ ให้หน่วยงานกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์และกำหนดค่าน้ำหนักในแต่ละสมรรถนะตามความเหมาะสม โดยให้มีน้ำหนักของทุกสมรรถนะรวมทั้งหมดเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

๘.๒ กำหนดค่าคะแนนของพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แสดงออกไว้เป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- ระดับ ๑ คะแนน “ต่ำกว่ากำหนดมาก” หมายถึง ไม่ค่อยปรากฏคุณลักษณะ หรือแสดงพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดได้ไม่ชัดเจนหรือน้อยกว่าที่กำหนดมาก ผู้ถูกประเมินจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา

- ระดับ ๒ คะแนน “ต่ำกว่ากำหนด” หมายถึง ปรากฏคุณลักษณะเด่นชัดพอสมควร และแสดงพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดได้น้อยกว่าที่กำหนด ค่อนข้างมีความสม่ำเสมอ สะท้อนคุณภาพในระดับเป็นที่ยอมรับปานกลาง ผู้ถูกประเมินกำลังได้รับการพัฒนา

- ระดับ ๓ คะแนน “ตามกำหนด” หมายถึง ปรากฏคุณลักษณะเด่นชัด และแสดงพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดได้ครบถ้วน มีความสม่ำเสมอ หรือสะท้อนคุณภาพในระดับเป็นที่ยอมรับ ผู้ถูกประเมินสามารถทำงานได้ดี

- ระดับ ๔ คะแนน “เกินกว่ากำหนด” หมายถึง ปรากฏคุณลักษณะเด่นชัดมาก มีลักษณะหลากหลาย และแสดงพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดได้อย่างครบถ้วน มีความสม่ำเสมอ มีความต่อเนื่องในเชิงคุณภาพ หรือสะท้อนคุณภาพในระดับเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ผู้ถูกประเมินสามารถทำงานได้เกือบครบตามสมรรถนะ และมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง

- ระดับ ๕ คะแนน “เกินกว่าที่กำหนดมาก” หมายถึง ปรากฏคุณลักษณะเด่นชัดอย่างยิ่ง มีลักษณะหลากหลาย และแสดงพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดได้อย่างครบถ้วน มีความสม่ำเสมอ มีความต่อเนื่องในเชิงคุณภาพ หรือสะท้อนคุณภาพในระดับเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง และเป็นแบบอย่างได้ ผู้ถูกประเมินสามารถทำงานได้ครบตามสมรรถนะที่กำหนดในระดับเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและเป็นแบบอย่างที่ดีได้

ข้อ ๙ ระดับผลการประเมิน กำหนดให้สำนัก/กอง หรือเทียบเท่า นำผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไปมาจัดกลุ่มตามผลคะแนนเป็น ๕ ระดับ คือ ดีเด่น ดีมาก ดี พอใช้ ต้องปรับปรุง โดยกำหนดช่วงคะแนนประเมินของแต่ละระดับผลการประเมิน ดังนี้

ระดับผลการประเมิน	คะแนน
ดีเด่น	๙๕ - ๑๐๐
ดีมาก	๘๕ - ๙๔
ดี	๗๕ - ๘๔
พอใช้	๖๕ - ๗๔
ต้องปรับปรุง	น้อยกว่า ๖๕

(ระดับผลการประเมิน ผลการคำนวณมีจุดทศนิยมตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไปให้ปัดเศษขึ้น)

ข้อ ๑๐ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป ให้ดำเนินการตามวิธีการ ดังต่อไปนี้

(๑) ช่วงเริ่มรอบการประเมิน หน่วยงานกำหนดเป้าหมายผลสำเร็จของงานในภาพรวมของหน่วยงานที่จะมอบหมายให้พนักงานราชการปฏิบัติ จากนั้นให้ผู้บังคับบัญชา/ผู้ประเมิน และพนักงานราชการแต่ละคนร่วมกันวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและ/หรือความสำเร็จของงาน ซึ่งพนักงานราชการผู้นั้นต้องรับผิดชอบในรอบการประเมินนั้น โดยกำหนดดัชนีชี้วัดหรือหลักฐานบ่งชี้ความสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมรวมทั้งระบุพฤติกรรมในการทำงานที่คาดหวังด้วย

(๒) ระหว่างรอบการประเมิน ให้ผู้บังคับบัญชา/ผู้ประเมิน ติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงาน รวมทั้งคอยให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานราชการสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและผลสำเร็จของงานที่กำหนด

(๓) ครบรอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้ผู้บังคับบัญชา/ผู้ประเมิน ดำเนินการ ดังนี้

(๓.๑) ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ (ตามแบบฟอร์มที่กำหนด)

(๓.๒) จัดทำบัญชีรายชื่อพนักงานราชการตามลำดับคะแนนผลการประเมิน โดยจัดเป็นกลุ่ม ดีเด่น ดีมาก ดี พอใช้ และต้องปรับปรุง

(๓.๓) เสนอบัญชีรายชื่อพนักงานราชการตามลำดับคะแนนผลการประเมินให้ คณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานพิจารณาให้เป็นไปตามมาตรฐาน ความโปร่งใส และเป็นธรรมของการประเมิน

(๔) แจ้งผลการประเมิน ผู้ประเมินแจ้งผลการประเมินให้พนักงานราชการทราบ โดยให้ พนักงานราชการลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมิน ให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางปรับปรุงผลสำเร็จของงาน พฤติกรรมหรือสมรรถนะในการปฏิบัติราชการเพื่อแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

(๕) การจัดเก็บผลการประเมินให้หน่วยงานจัดเก็บผลการประเมินตามแบบฟอร์มที่ กรมการขนส่งทางบกกำหนดไว้ที่หน่วยงาน

ข้อ ๑๑ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(๑) พิจารณากลั่นกรองตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป ในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมจากการใช้ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมิน

(๒) พิจารณาการต่อสัญญาจ้างพนักงานราชการทั่วไปในหน่วยงาน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไปที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด

(๓) รายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานต่อกรมการขนส่งทางบก

ข้อ ๑๒ พนักงานราชการทั่วไปผู้ใดที่ผู้บังคับบัญชา/ผู้ประเมินได้ประเมินผลการปฏิบัติงานและได้เข้า คณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินแล้ว มีคะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ๒ ครั้งติดต่อกัน **ต่ำกว่าระดับดี** ให้ผู้บังคับบัญชาทำความเข้าใจเสนออธิบดีกรมการขนส่งทางบกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณา **สั่งเลิกจ้าง** พร้อมกับแจ้งให้พนักงานราชการทราบนับตั้งแต่วันที่ทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน ราชการ และให้ถือว่าสัญญาจ้างพนักงานราชการผู้นั้นสิ้นสุดลง

ข้อ ๑๓ การต่อสัญญาจ้างพนักงานราชการทั่วไป ให้หน่วยงานดำเนินการ ดังนี้

(๑) หน่วยงานจะต้องมีกรอบอัตรากำลังของพนักงานราชการ จึงจะสามารถดำเนินการ ต่อสัญญาจ้างได้

(๒) หน่วยงานจะต้องมีหลักฐานโดยละเอียดชัดเจนที่แสดงว่านโยบาย แผนงาน หรือโครงการที่ดำเนินการอยู่นั้น ยังคงมีการดำเนินการต่อและจำเป็นต้องให้พนักงานราชการปฏิบัติงานต่อไป หากหน่วยงานไม่มีนโยบาย แผนงาน หรือโครงการที่จำเป็นต้องปฏิบัติ หรือไม่มีหลักฐานแสดงโดยชัดเจนก็ให้เลิกจ้าง พนักงานราชการ

(๓) ให้นำผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไปผู้นั้น มาประกอบการ พิจารณาในการต่อสัญญาจ้างและเลื่อนค่าตอบแทนประจำปี โดยผู้ที่ได้รับการพิจารณาให้ต่อสัญญาจ้างจะต้องมี คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินการปฏิบัติงาน ๒ ครั้งติดต่อกันในปีที่จะต่อสัญญาจ้าง**ไม่ต่ำกว่าระดับดี**

(๔) กรณีการประเมินผลการปฏิบัติงานในครั้งที่ ๒ หน่วยงานควรจะประเมินผลการปฏิบัติงาน และดำเนินการต่อสัญญาจ้างให้แล้วเสร็จภายในเดือนกันยายนของทุกปี สำหรับผู้ผ่านการประเมิน และพนักงานราชการ หักไปที่จะได้รับการต่อสัญญาจ้างต้องมีอายุไม่เกิน ๖๐ ปี

ข้อ ๑๔ พนักงานราชการที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนค่าตอบแทนตามผลการประเมินการปฏิบัติงาน ต้องมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในรอบปีงบประมาณที่แล้วมานไม่น้อยกว่า ๘ เดือน เพื่อจูงใจให้พนักงานราชการ ที่ปฏิบัติงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดี ในวันที่ ๑ ตุลาคม ของทุกปี

การพิจารณาเลื่อนค่าตอบแทนพนักงานราชการที่มีผลการปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่าระดับดี ได้ไม่เกินร้อยละ ๖ ของฐานค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน และควบคุมวงเงินงบประมาณการเลื่อนค่าตอบแทน ในวงเงินไม่เกินร้อยละ ๔ ของอัตราค่าตอบแทนพนักงานราชการ ณ วันที่ ๑ กันยายน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๕



(นายสมชัย ศิริวัฒนโชค)

อธิบดีกรมการขนส่งทางบก

เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป

คำอธิบายรายละเอียดการกำหนดสมรรถนะ และพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ของพนักงานราชการทั่วไป
(ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๘.๕/๑ ลงวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๕)

สมรรถนะ การมุ่งผลสัมฤทธิ์

คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยาก และท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

พฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ : (เลือกพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์จากตัวอย่างข้างล่างนี้ หรือกำหนดเพิ่มเติมโดยพิจารณาให้เหมาะสมกับลักษณะงานของพนักงานราชการ)

- แสดงออกถึงความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง และพยายามทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา รวมทั้ง มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน
 - แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้นหรือแสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นว่าประสิทธิภาพในงานลดลง
 - ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
 - กำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานในการทำงานของตนเองเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี
 - มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
 - ติดตามและประเมินผลงานของตนเอง เพื่อรักษามาตรฐานในการทำงานหรือปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
 - ปรับปรุงวิธีการทำงานที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น งานเสร็จเร็วขึ้น คุณภาพดีขึ้น
- ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น เป็นต้น
- เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
 - กำหนดเป้าหมายการทำงานที่ท้าทายเพื่อพัฒนางานให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด และนำไปปฏิบัติได้
 - พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่างอย่างที่ไม่เคยมีผู้ใดเคยทำได้มาก่อน
 - กล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นมีความเสี่ยง รวมทั้ง บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

สมรรถนะ บริการที่ดี

คำจำกัดความ : ความเข้าใจ ความตั้งใจ และความพยายามในการให้บริการที่ถูกต้อง เป็นธรรม และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

พฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ : (เลือกพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์จากตัวอย่างข้างล่างนี้ หรือกำหนดเพิ่มเติมโดยพิจารณาให้เหมาะสมกับลักษณะงานของพนักงานราชการ)

- ให้บริการที่สุภาพ ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ
- ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า
- ให้บริการด้วยความอ่อนน้อม ให้เกียรติผู้รับบริการ
- ให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ และเต็มอกเต็มใจ
- ช่วยแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- พุดคุยกับผู้รับบริการทั้งภายในหรือภายนอก เพื่อค้นหาความต้องการ และแนวทางการให้บริการที่จะเป็นไปตามความต้องการ และสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ
- ให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก
- พยายามทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ
- ให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก
- ติดตามและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น

สมรรถนะ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)

คำจำกัดความ : การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

พฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ : (เลือกพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์จากตัวอย่างข้างล่างนี้ หรือกำหนดเพิ่มเติมโดยพิจารณาให้เหมาะสมกับลักษณะงานของพนักงานราชการ)

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย จรรยาบรรณวิชาชีพ และวินัยที่กำหนด
- ปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในกิจการงานใด ๆ โดยปราศจากอคติ
 - ไม่แสวงหาผลประโยชน์อันมิควรได้จากการปฏิบัติงาน
 - ไม่ให้คำแนะนำใด ๆ หรือสร้างโอกาสให้เกิดการดำเนินการอันเป็นการหลบเลี่ยงระเบียบหรือกฎหมาย
 - ใช้เวลาราชการ เงิน ทรัพยากรของทางราชการอย่างประหยัดและคุ้มค่า รวมทั้ง ไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น
 - ไม่เปิดเผยความลับของทางราชการและข้อมูลส่วนบุคคลอันไม่ควรเปิดเผย
 - ปฏิบัติตนและปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผล โปร่งใส และเป็นธรรม
 - รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้
 - แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ
 - ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตน และให้เกียรติโดยบอกกล่าวผู้ที่เป็นเจ้าของผลงาน
- ในกรณีที่จำเป็นต้องนำผลงานนั้นมาอ้างอิงในการทำงานของตน
 - เสนอความเห็นประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาด้วยความสุจริต ตรงตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย เพื่อประโยชน์ของทางราชการ และประชาชนเป็นสำคัญ
- ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพที่กำหนด ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์
- กล้ายอมรับผิดและแสดงความรับผิดชอบงานในหน้าที่
- เสียสละความสุขส่วนตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ
- กล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความถูกต้องตามหลักวิชาการ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์
- ยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้อยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก
 - กล้าเสนอแนะและยืนหยัดในความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างมีเหตุผล โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของราชการ และประชาชนเป็นสำคัญ
 - เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตนและปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม
 - ยืนหยัด พิทักษ์ผลประโยชน์ และชื่อเสียงของประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน

สมรรถนะ การคิดวิเคราะห์

คำจำกัดความ : การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น แนวคิดโดยการแยกแยะประเด็น ออกเป็นสวณย่อยๆ หรือทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบระเบียบ เปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ สามารถลำดับความสำคัญ ช่วงเวลา เหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่าง ๆ ได้

พฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ : (เลือกพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์จากตัวอย่างข้างล่างนี้ หรือกำหนดเพิ่มเติมโดยพิจารณาให้เหมาะสมกับลักษณะงานของพนักงานราชการ)

- จับประเด็น หรือแยกแยะประเด็นออกเป็นรายการอย่างง่าย ๆ ได้โดยไม่เรียงลำดับความสำคัญ
- วางแผนงานโดยแตกประเด็นออกเป็นส่วน ๆ หรือกำหนดเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ได้
- เข้าใจความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานของงานหรือปัญหา เช่น สามารถอธิบายหรือระบุเหตุและผล ในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือ ข้อดีข้อเสียของประเด็นต่าง ๆ ได้ เป็นต้น
- จัดลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของงานหรือกิจกรรมได้
- เข้าใจและสามารถเชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่มีความซับซ้อนของงานหรือปัญหาในแต่ละสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ได้
- วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้
- สามารถวิเคราะห์หรือวางแผนงานที่ซับซ้อนได้ โดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย
- คาดการณ์ปัญหา อุปสรรค แนวทางการป้องกันแก้ไข รวมทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้
- เลือกใช้เทคนิคและรูปแบบการวิเคราะห์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมในการกำหนดแผนงาน หรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน หรือแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้น

สมรรถนะ การดำเนินการเชิงรุก

คำจำกัดความ : การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งลงมือจัดการปัญหานั้น ๆ หรือใช้โอกาสที่เกิดขึ้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน เพื่อแก้ปัญหา หรือป้องกันปัญหา ตลอดจนการคิดริเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เกี่ยวกับงาน

พฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ : (เลือกพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์จากตัวอย่างข้างล่างนี้ หรือกำหนดเพิ่มเติมโดยพิจารณาให้เหมาะสมกับลักษณะงานของพนักงานราชการ)

- เล็งเห็นโอกาสและไม่รีรอที่จะนำโอกาสนั้นมาใช้ประโยชน์ในงาน
- เล็งเห็นปัญหา อุปสรรค และหาวิธีแก้ไขโดยไม่รอช้า
- ลงมือทันทีเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าหรือในเวลาวิกฤติ โดยอาจไม่มีใครร้องขอและไม่ย่อท้อ
- วางแผนงานล่วงหน้า อย่างละเอียด รอบคอบ
- แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วนในขณะที่คนส่วนใหญ่จะวิเคราะห์สถานการณ์ก่อนและรอให้ปัญหา

คลี่คลายไปเอง

- รู้จักพลิกแพลง ยืดหยุ่น ประนีประนอมเมื่อเผชิญอุปสรรค
- มีใจเปิดกว้าง ยอมรับความคิดแปลกใหม่และแสวงหาแนวทางที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหา
- สามารถปรับข้อจำกัดหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้เป็นโอกาส
- คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะสั้น
- ทดลองใช้วิธีการที่แปลกใหม่ในการแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นในราชการ
- คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะ

ปานกลาง

- คิดนอกกรอบเพื่อหาวิธีการที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต
- คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต
- สร้างบรรยากาศของการคิดริเริ่มให้เกิดขึ้นในหน่วยงานและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเสนอความคิด

ใหม่ ๆ ในการทำงาน เพื่อแก้ปัญหาหรือสร้างโอกาสในระยะยาว
