



ประกาศสำนักงานประกันสังคม

เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ  
ในสำนักงานประกันสังคม

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๗๖ บัญญัติให้ ผู้บังคับบัญชา มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา แต่งตั้งและเลื่อนเงินเดือน ทั้งนี้ เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ. กำหนด (ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒/ว ๒๐ ลงวันที่ ๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๒)

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการสำนักงานประกันสังคม สอดคล้อง กับหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ. กำหนด (ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒/ว ๒๐ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๒ ที่ นร ๑๐๑๒/ว ๒๙ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๓ และที่ นร ๑๐๐๘.๑/ว ๑๒ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๕) ให้ส่วนราชการระดับกรมหรือจังหวัดประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้ข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดทราบโดยทั่วกันก่อนเริ่มรอบการประเมินหรือในช่วงเริ่มรอบการประเมิน และเป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ สำนักงานประกันสังคมจึงยกเลิกประกาศสำนักงานประกันสังคม ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานประกันสังคม และให้ประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานประกันสังคม ดังนี้

๑. การประเมินผลการปฏิบัติราชการให้ดำเนินการประเมินปีละ ๒ รอบตามปีงบประมาณ ดังนี้  
รอบที่ ๑ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ถึง ๓๑ มีนาคม  
รอบที่ ๒ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน
๒. ผู้ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการในสำนักงานประกันสังคม ได้แก่

๒.๑ ผู้ประเมิน

(๑) เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม ประเมินผลการปฏิบัติราชการของ ที่ปรึกษาด้านประสิทธิภาพ รองเลขาธิการสำนักงานประกันสังคม ผู้ตรวจราชการกรม ผู้เชี่ยวชาญ และผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์ ที่อยู่ในบังคับบัญชา

(๒) ที่ปรึกษา...

(๒) ที่ปรึกษาด้านประสิทธิภาพ/รองเลขาธิการสำนักงานประกันสังคม ประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์ ที่อยู่ในบังคับบัญชาตามที่ได้รับมอบหมาย

(๓) ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าสำนักหรือกอง ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการที่อยู่ในบังคับบัญชา

สำหรับข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ สังกัดสำนัก/กอง เมื่อผู้ประเมินพิจารณาผลการประเมินเรียบร้อยแล้ว ให้เสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปให้ความเห็นด้วย

#### ๒.๒ ผู้ประเมินเบื้องต้น

(๑) ผู้บังคับบัญชาที่ต่ำกว่าสำนัก กอง หนึ่งหรือสองระดับตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการที่อยู่ในบังคับบัญชา

(๒) ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ตาม ๒.๑ แล้วแต่กรณี โดยจัดทำหนังสือมอบหมายผู้บังคับบัญชาอื่น ๆ ให้ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการที่อยู่ในบังคับบัญชา และให้กองการเจ้าหน้าที่เก็บหนังสือมอบหมายดังกล่าวเป็นหลักฐาน

ในกรณีที่เป็นการประเมินข้าราชการผู้ได้รับมอบหมายให้ไปช่วยราชการ หรือปฏิบัติราชการ ต่างส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่น เกินกว่ากึ่งหนึ่งของรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้หัวหน้าส่วนราชการหรือหน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้นไปช่วยราชการหรือปฏิบัติราชการ มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการดังกล่าว

ในกรณีที่เป็นการประเมินข้าราชการผู้ได้รับมอบหมายให้ไปช่วยราชการ หรือปฏิบัติราชการ ต่างสำนัก กอง เกินกว่ากึ่งหนึ่งของรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ให้ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง ที่ข้าราชการผู้นั้นไปช่วยราชการหรือปฏิบัติราชการ มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ ดังกล่าว

#### ๓. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

กรณีที่ ๑ ข้าราชการทั่วไป ให้ประเมินครบทั้งสององค์ประกอบ ได้แก่

๑. ผลสัมฤทธิ์ของงาน กำหนดน้ำหนักร้อยละ ๗๕ โดยให้ประเมินจากปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ความรวดเร็วหรือตรงตามเวลาที่กำหนด และความประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร โดยค่าเป้าหมายรายบุคคลที่ผู้รับการประเมินและผู้ประเมินเห็นชอบและตกลงร่วมกัน ในแต่ละรอบการประเมิน และกำหนดน้ำหนักตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการแต่ละตัว โดยน้ำหนักของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการทุกตัวรวมกันเป็นร้อยละ ๑๐๐

- สำหรับระดับผู้ปฏิบัติ จำนวนไม่น้อยกว่า ๔ ตัวชี้วัด
- สำหรับระดับตั้งแต่หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้ากลุ่มงาน ขึ้นไปที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลงาน ให้กำหนดตัวชี้วัดเพิ่มมากกว่า ๔ ตัวชี้วัดตามที่ผู้ประเมินเห็นสมควร

**๒. พฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ** กำหนดน้ำหนักร้อยละ ๒๕ ให้ประเมินจากสมรรถนะหลักตามที่ ก.พ. กำหนด ๕ สมรรถนะ โดยให้น้ำหนักของสมรรถนะคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ดังนี้

- |                                              |                  |
|----------------------------------------------|------------------|
| ๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์                         | น้ำหนักร้อยละ ๒๐ |
| ๒) การบริการที่ดี                            | น้ำหนักร้อยละ ๒๐ |
| ๓) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ           | น้ำหนักร้อยละ ๒๐ |
| ๔) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม | น้ำหนักร้อยละ ๒๐ |
| ๕) การทำงานเป็นทีม                           | น้ำหนักร้อยละ ๒๐ |

สำหรับรายละเอียดตามที่กำหนดในคู่มือความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะสำนักงานประกันสังคม ตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

**กรณีที่ ๒** ข้าราชการที่อยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือมีระยะเวลาทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการอยู่ในระหว่างรอบการประเมิน ให้ประเมินครบทั้งสององค์ประกอบ ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ โดยมีสัดส่วนคะแนนของแต่ละองค์ประกอบร้อยละ ๕๐

๔. ในแต่ละรอบการประเมินให้สำนัก กอง นำผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มาจัดกลุ่มตามผลคะแนน โดยให้แบ่งกลุ่มคะแนนผลการประเมินเป็น ๕ ระดับ คือ ดีเด่น ดีมาก ดี พอใช้ ต้องปรับปรุง

ช่วงคะแนนประเมินของแต่ละระดับให้เป็นดุลยพินิจของหน่วยงานที่จะกำหนด โดยให้เป็นไปตามผลการประเมินในแต่ละรอบการประเมินของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งใช้เกณฑ์การประเมินแบบอิงกลุ่มด้วยวิธีการทางสถิติ แต่คะแนนต่ำสุดของระดับพอใช้ต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ และหน่วยงานต้องประกาศช่วงคะแนนประเมินให้ข้าราชการพลเรือนสามัญในหน่วยงานทราบภายหลังการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองระดับหน่วยงานแล้ว

๕. การประเมินผลการปฏิบัติราชการต้องมีความชัดเจนและมีหลักฐาน ซึ่งต้องเป็นไปตามแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการที่กำหนดท้ายประกาศนี้ ประกอบด้วย

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

๖. ให้หน่วยงาน...

๖. ให้หน่วยงานจัดให้มีระบบการจัดเก็บแบบสรุปรายการประเมินผลการปฏิบัติราชการ แบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และแบบประเมินพฤติกรรมกาปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ ให้ผู้บังคับบัญชาเก็บสำเนาไว้ที่หน่วยงานที่ผู้นั้นสังกัดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสองรอบการประเมิน และส่งแบบสรุปรายการประเมินผลการปฏิบัติราชการต้นฉบับให้กองการเจ้าหน้าที่เพื่อจัดเก็บไว้ในแฟ้มประวัติข้าราชการ หรือจัดเก็บในรูปแบบอื่นตามความเหมาะสมก็ได้

๗. ผลการประเมินการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาจะนำไปใช้ประกอบการแต่งตั้ง การเลื่อนเงินเดือน การให้ออกจากราชการ และการพัฒนาและเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการว่าด้วยการนั้น และอาจนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในเรื่องต่างๆ เช่น การให้รางวัลประจำปี รางวัลจูงใจและค่าตอบแทนต่างๆ ด้วยก็ได้

๘. การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ให้ดำเนินการตามวิธีการดังต่อไปนี้

๑) ในต้นรอบการประเมินให้ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินกำหนดข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับการมอบหมายงาน และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดดัชนีชี้วัดหรือหลักฐานบ่งชี้ความสำเร็จของงาน อย่างเป็นรูปธรรมและเหมาะสมกับลักษณะงาน สำหรับการกำหนดตัวชี้วัด ให้พิจารณาวิธีการถ่ายทอดตัวชี้วัดจากบนลงล่างเป็นหลักก่อนในกรณีที่ไม้อาจดำเนินการได้หรือไม่เพียงพอ อาจเลือกวิธีการกำหนดดัชนีชี้วัดวิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีที่เหมาะสมหรือเพิ่มเติม รวมทั้งระบุพฤติกรรมหรือสมรรถนะตามที่ ก.พ. และสำนักงานประกันสังคมกำหนด

ในกรณีที่ผู้รับการประเมินเป็นผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานมากกว่า ๑ หน้าที่ ต่างกลุ่มงานหรือต่างหน่วยงานเป็นเหตุให้ต้องมีผู้บังคับบัญชามากกว่า ๑ คน ให้กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกหน้าที่และให้ผู้บังคับบัญชาในสังกัดที่ได้รับมอบหมายใหม่ ให้กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการรายนั้นตรงตามตัวชี้วัดในแต่ละหน้าที่และเมื่อรวมผลการประเมินตัวชี้วัดทุกตัวแล้ว ต้องไม่เกิน ๑๐๐ คะแนน

๒) ในแต่ละรอบการประเมินให้ผู้ประเมินตามข้อ ๒ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้รับการประเมินตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ได้ประกาศไว้ และตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับผู้รับการประเมิน

๓) ในระหว่างรอบการประเมินให้ผู้ประเมินตามข้อ ๒ ให้คำปรึกษาแนะนำผู้รับการประเมินเพื่อปรับปรุง แก้ไข พัฒนาเพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมหรือสมรรถนะในการปฏิบัติราชการ และเมื่อสิ้นรอบการประเมินผู้ประเมินกับผู้รับการประเมิน ควรร่วมกันทำการวิเคราะห์ผลสำเร็จของงาน และพฤติกรรมหรือสมรรถนะในการปฏิบัติราชการ เพื่อหาความจำเป็นในการพัฒนาเป็นรายบุคคลด้วย

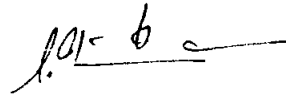
๔) ในการประเมิน...

๔) ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละครั้ง ให้ผู้ประเมินตามข้อ ๒ แจ้งผลการประเมินให้ผู้รับประเมินทราบเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้รับประเมินลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมิน กรณีที่ผู้รับการประเมินไม่ยินยอมลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมิน ให้ข้าราชการพลเรือนสามัญอย่างน้อยหนึ่งคนในหน่วยงานลงลายมือชื่อเป็นพยานว่าได้มีการแจ้งผลการประเมินดังกล่าวแล้วด้วย

๕) ให้หน่วยงานประกาศรายชื่อข้าราชการพลเรือนสามัญผู้มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีเด่นและดีมากในที่เปิดเผยให้ทราบโดยทั่วกันเพื่อเป็นการยกย่องชมเชยและสร้างแรงจูงใจให้พัฒนาผลการปฏิบัติราชการในรอบการประเมินต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

๙. หลักเกณฑ์นี้ให้ใช้กับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้ดำรงตำแหน่งทุกประเภท

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายโกวิท สัจจวิเศษ)

ผู้ตรวจราชการกระทรวงแรงงาน รักษาราชการแทน  
เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ

๑. สมรรถนะที่ใช้ ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก ๕ ด้าน ได้แก่

- ๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- ๒) บริการที่ดี
- ๓) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ
- ๔) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม
- ๕) การทำงานเป็นทีม

๒. ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง

ตารางกำหนดระดับสมรรถนะหลัก  
(ตามประเภทและระดับตำแหน่ง)

ตำแหน่ง		รายการสมรรถนะหลัก				
ประเภท	ระดับ	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	บริการที่ดี	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	การทำงานเป็นทีม
อำนาจการ	ต้น	๔	๔	๔	๔	๔
	สูง	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

๓. พจนานุกรมสมรรถนะหลัก : รายละเอียดตามเอกสารแนบ

๔. วิธีการ : ใช้บุคคลคนเดียวเป็นผู้ประเมิน

ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาในระดับต้นของผู้รับการประเมิน โดยการสังเกตพฤติกรรมที่ชัดเจนของผู้รับการประเมินที่แสดงออกให้เห็นอย่างเด่นชัด

๕. มาตรฐาน : ใช้วิธีการประเมินให้คะแนนโดยอิงตามเกณฑ์

ให้ผู้ประเมินทำการประเมินผู้รับการประเมิน โดยพิจารณาพฤติกรรมของผู้รับการประเมิน เทียบเคียงกับรายละเอียดของสมรรถนะจนถึงระดับสมรรถนะที่คาดหวัง และทำการประเมินให้คะแนนเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามตารางข้างล่าง พิจารณาว่าผู้รับการประเมินแสดงพฤติกรรมจนถึงระดับสมรรถนะที่คาดหวังนั้นได้ดีเพียงใด มีจุดอ่อนจุดแข็งมากเพียงใด และสิ่งที่ทำได้นั้นดีเด่นถึงระดับที่อาจถือเป็นจุดแข็งของผู้รับการประเมินได้หรือไม่

	๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน
	จำเป็นต้องพัฒนาอย่างยิ่ง	ต้องพัฒนา	พอใช้	ดี	ดีเยี่ยม
พิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งเชิงพฤติกรรมของผู้รับการประเมิน	ไม่สามารถแสดงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะให้เห็นได้	แสดงพฤติกรรมที่คาดหวัง ได้น้อยกว่าครึ่งของที่กำหนด และเห็นได้ชัดว่ามีพฤติกรรมบางอย่างที่ต้องได้รับการพัฒนา	แสดงพฤติกรรมที่คาดหวังได้มากกว่าครึ่งหนึ่งของที่กำหนด แม้จะยังมีจุดอ่อนในบางเรื่อง	แสดงพฤติกรรมได้ตามที่คาดหวัง เกือบทั้งหมด พฤติกรรมดังกล่าวมีความคงเส้นคงวา และไม่มีจุดอ่อนที่เห็นได้ชัด	แสดงพฤติกรรมได้ตามที่คาดหวัง คาดหวังทั้งหมด พฤติกรรมดังกล่าวแสดงออกมาอย่างเด่นชัดจนถือได้เป็นจุดแข็งของผู้รับการประเมิน

๖. น้ำหนัก : ถ่วงน้ำหนักของสมรรถนะแต่ละตัวเป็นร้อยละ ๒๐

สมรรถนะหลัก	น้ำหนัก (ข)
๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	๒๐%
๒. บริการที่ดี	๒๐%
๓. การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	๒๐%
๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจรรยาบรรณ	๒๐%
๕. การทำงานเป็นทีม	๒๐%
รวม	(ข) = ๑๐๐%

## พจนานุกรมสมรรถนะหลักของสำนักงานประกันสังคม

### ๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

**คำจำกัดความ :** ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผล การปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการ สร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงาน ตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถ กระทำได้มาก่อน

ระดับ	สมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	<p>แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง</li> <li>▪ พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา</li> <li>▪ มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน</li> <li>▪ แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น</li> <li>▪ แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสีย หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน</li> </ul>
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี</li> <li>▪ ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน</li> <li>▪ ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ</li> <li>▪ มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ</li> </ul>
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิผลมากขึ้น หรือทำให้ ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น</li> <li>▪ เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> </ul>
๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด</li> <li>▪ พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน</li> </ul>
๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้ภาครัฐและประชาชน ได้ ประโยชน์สูงสุด</li> <li>▪ บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงาน ตามที่ วางแผนไว้</li> </ul>



## ๒. บริการที่ดี (Service Mind)

### คำจำกัดความ (Competency Definition)

ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	<ul style="list-style-type: none"><li>■ สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ</li><li>■ ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ</li><li>■ ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ</li><li>■ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่</li><li>■ ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว</li></ul>
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ</li><li>■ ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้น</li></ul>
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ</li><li>■ ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน</li><li>■ นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด</li></ul>
๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</li><li>■ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</li></ul>
๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ</li><li>■ เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ</li><li>■ สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ</li></ul>

### ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)

#### คำจำกัดความ (Competency Definition)

ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง <ul style="list-style-type: none"><li>ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน</li><li>พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น</li><li>ติดตามเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ</li></ul>
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน <ul style="list-style-type: none"><li>รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อ การปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน</li><li>รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง</li></ul>
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ <ul style="list-style-type: none"><li>สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้</li><li>สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้</li></ul>
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง <ul style="list-style-type: none"><li>มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้ อย่างกว้างขวาง</li><li>สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต</li></ul>
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ <ul style="list-style-type: none"><li>สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กรด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา</li><li>บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ในงานอย่างต่อเนื่อง</li></ul>

#### ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity)

##### คำจำกัดความ (Competency Definition)

การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณ แห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ เพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	<ul style="list-style-type: none"><li>■ มีความสุจริต</li><li>■ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ</li><li>■ แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต</li></ul>
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีสัจจะเชื่อถือได้ <ul style="list-style-type: none"><li>■ รักษาคำพูด มีสัจจะและเชื่อถือได้</li><li>■ แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ</li></ul>
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และยึดมั่นในหลักการ <ul style="list-style-type: none"><li>■ ยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิด และรับผิดชอบ</li><li>■ เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ</li></ul>
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง <ul style="list-style-type: none"><li>■ ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แมตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก</li><li>■ กล่าวตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจ ให้แก่ผู้เสียประโยชน์</li></ul>
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม <ul style="list-style-type: none"><li>■ ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่ง หน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต</li></ul>

## ๕. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

### คำจำกัดความ (Competency Definition)

ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ</li><li>■ สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย</li><li>■ รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม</li><li>■ ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม</li></ul>
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี</li><li>■ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี</li><li>■ กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง</li></ul>
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น</li><li>■ ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม</li><li>■ ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li></ul>
๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ ยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ</li><li>■ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ</li><li>■ รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้งานสำเร็จ</li></ul>
๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว</li><li>■ คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม</li><li>■ ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล</li></ul>