



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) ให้ส่วนราชการระดับกรมหรือจังหวัดประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้ข้าราชการ พลเรือนสามัญในสังกัดทราบโดยทั่วกันก่อนเริ่มรอบการประเมินหรือในช่วงเริ่มรอบการประเมิน และเป็นไปด้วย ความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ สำนักงานประกันสังคมจึงยกเลิกประกาศสำนักงานประกันสังคม ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานประกันสังคม และให้ประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ พลเรือนสามัญ 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) เลขานุการสำนักงานประกันสังคม ประเมินผลการปฏิบัติราชการของ ที่ปรึกษาด้าน ประสิทธิภาพ รองเลขานุการสำนักงานประกันสังคม ผู้ตรวจราชการกรม ผู้เชี่ยวชาญ และผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ ศูนย์ ที่อยู่ในบังคับบัญชา

(๒) ที่ปรึกษาด้านประสิทธิภาพ/รองเลขานุการสำนักงานประกันสังคม ประเมินผลการ ปฏิบัติราชการของผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์ ที่อยู่ในบังคับบัญชาตามที่ได้รับมอบหมาย

(๓) ผู้อำนวยการ...

(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 และให้กองบริหารทรัพยากรบุคคลเก็บหนังสือมอบหมายดังกล่าวเป็นหลักฐาน

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 ๗๐ โดยให้ประเมินจาก ปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ความรวดเร็วหรือตรงตามเวลาที่กำหนด และความประหยัด หรือความคุ้มค่า ของการใช้ทรัพยากร โดยค่าเป้าหมายรายบุคคลที่ผู้รับการประเมินและผู้ประเมินเห็นชอบและตกลงร่วมกัน ในแต่ละรอบการประเมิน และกำหนดน้ำหนักตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการแต่ละตัว โดยน้ำหนักของตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติราชการทุกตัวรวมกันเป็นร้อยละ ๑๐๐

- สำหรับระดับผู้ปฏิบัติ จำนวนไม่น้อยกว่า ๔ ตัวชี้วัด

- สำหรับระดับตั้งแต่หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้ากลุ่มงาน ขึ้นไปที่ได้รับมอบหมาย

ให้กำกับดูแลงาน ให้กำหนดตัวชี้วัดเพิ่มมากกว่า ๔ ตัวชี้วัดตามผู้ประเมินเห็นสมควร

๒. พฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ กำหนดน้ำหนักร้อยละ ๓๐ 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. ให้หน่วยงานจัดให้มีระบบการจัดเก็บแบบสรุปการประเมินผลการปฏิบัติราชการ แบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และแบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ ให้ผู้บังคับบัญชาเก็บสำเนาไว้ที่หน่วยงานที่ผู้นั้นสังกัดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสองรอบการประเมิน และส่งแบบสรุปการประเมินผลการปฏิบัติราชการต้นฉบับให้กองการเจ้าหน้าที่เพื่อจัดเก็บไว้ในแฟ้มประวัติข้าราชการ หรือจัดเก็บในรูปแบบอื่นตามความเหมาะสมก็ได้

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

๘. การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ให้ดำเนินการตามวิธีการดังต่อไปนี้

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

ในกรณีที่ผู้รับการประเมินเป็นผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานมากกว่า ๑ หน้าที่ ต่างกลุ่มงานหรือต่างหน่วยงานเป็นเหตุให้ต้องมีผู้บังคับบัญชามากกว่า ๑ คน ให้กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกหน้าที่และให้ผู้บังคับบัญชาในสังกัดที่ได้รับมอบหมายใหม่ ให้กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการรายนั้นตรงตามตัวชี้วัดในแต่ละหน้าที่และเมื่อรวมผลการประเมินตัวชี้วัดทุกตัวแล้ว ต้องไม่เกิน ๑๐๐ คะแนน

๒) ในแต่ละรอบการประเมินให้ผู้ประเมินตามข้อ ๑ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้รับการประเมินตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ได้ประกาศไว้ และตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับผู้รับการประเมิน

๓) ในระหว่างรอบการประเมินให้ผู้ประเมินตามข้อ ๑ ให้คำปรึกษาแนะนำผู้รับการประเมินเพื่อปรับปรุง แก้ไข พัฒนาเพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมหรือสมรรถนะในการปฏิบัติราชการ และเมื่อสิ้นรอบการประเมินผู้ประเมินกับผู้รับการประเมิน ควรร่วมกันทำการวิเคราะห์ผลสำเร็จของงาน และพฤติกรรมหรือสมรรถนะในการปฏิบัติราชการ เพื่อหาความจำเป็นในการพัฒนาเป็นรายบุคคลด้วย

๔) ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละครั้ง ให้ผู้ประเมินตามข้อ ๒ แจ้งผลการประเมินให้ผู้รับประเมินทราบเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้รับประเมินลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมิน กรณีที่ผู้รับการประเมินไม่ยินยอมลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมิน ให้ข้าราชการพลเรือนสามัญอย่างน้อยหนึ่งคนในหน่วยงานลงลายมือชื่อเป็นพยานว่าได้มีการแจ้งผลการประเมินดังกล่าวแล้วด้วย

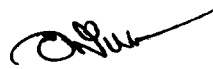
๕) ให้หน่วยงาน...

๕) ให้นำหน่วยงานประกาศรายชื่อข้าราชการพลเรือนสามัญผู้มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีเด่นและดีมากในที่เปิดเผยให้ทราบโดยทั่วกันเพื่อเป็นการยกย่องชมเชยและสร้างแรงจูงใจให้พัฒนาผลการปฏิบัติราชการในรอบการประเมินต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

๔. หลักเกณฑ์นี้ให้ใช้กับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้ดำรงตำแหน่งทุกประเภท

ทั้งนี้ ตั้งแต่รอบการประเมินที่ ๒ ปี ๒๕๖๒ (๑ เมษายน ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗/ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายอนันต์ชัย อุทัยพัฒนาชีพ)  
เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

เอกสารแนบท้ายประกาศ

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
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

๓. พจนานุกรมสมรรถนะหลัก : รายละเอียดตามเอกสารแนบ

๔. วิธีการ : ใช้บุคคลคนเดียวเป็นผู้ประเมิน

ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาระดับต้นของผู้รับการประเมิน โดยการสังเกตพฤติกรรมที่ชัดเจนของผู้รับการประเมินที่แสดงออกให้เห็นอย่างเด่นชัด

๕. มาตรฐาน : ใช้วิธีการประเมินให้คะแนนโดยอิงตามเกณฑ์

ให้ผู้ประเมินทำการประเมินผู้รับการประเมิน โดยพิจารณาพฤติกรรมของผู้รับการประเมิน เทียบเคียงกับรายละเอียดของสมรรถนะจนถึงระดับสมรรถนะที่คาดหวัง และทำการประเมินให้คะแนนเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามตารางข้างล่าง พิจารณาว่าผู้รับการประเมินแสดงพฤติกรรมจนถึงระดับสมรรถนะที่คาดหวังนั้นได้ดีเพียงใด มีจุดอ่อนจุดแข็งมากเพียงใด และสิ่งที่ทำได้นั้นดีเด่นถึงระดับที่อาจถือเป็นจุดแข็งของผู้รับการประเมินได้หรือไม่

	๑ คะแนน จำเป็นต้อง พัฒนาอย่างยิ่ง	๒ คะแนน ต้องพัฒนา	๓ คะแนน พอใช้	๔ คะแนน ดี	๕ คะแนน ดีเยี่ยม
พิจารณา จุดอ่อน จุดแข็ง เชิงพฤติกรรม ของผู้รับการ ประเมิน	ไม่สามารถแสดง พฤติกรรมตามที่ ระบุไว้ใน พจนานุกรม สมรรถนะให้เห็น ได้	แสดงพฤติกรรม ที่คาดหวัง ได้ น้อยกว่าครึ่งของ ที่กำหนด และ เห็นได้ชัดว่ามี พฤติกรรม บางอย่างที่ต้อง ได้รับการพัฒนา	แสดงพฤติกรรม ที่คาดหวังได้ มากกว่าครึ่งหนึ่ง ของที่กำหนด แม้จะยังมี จุดอ่อนในบาง เรื่อง	แสดงพฤติกรรม ได้ตามที่คาดหวัง เกือบทั้งหมด พฤติกรรม ดังกล่าวมีความ คงเส้นคงวา และไม่มีจุดอ่อน ที่เห็นได้ชัด	แสดงพฤติกรรม ได้ตามที่คาดหวัง คาดหวังทั้งหมด พฤติกรรม ดังกล่าวแสดง ออกมาอย่าง เด่นชัดจนถือได้ เป็นจุดแข็งของ ผู้รับประเมิน

๖. น้ำหนัก : ถ่วงน้ำหนักของสมรรถนะแต่ละตัวเป็นร้อยละ ๒๐

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

### พจนานุกรมสมรรถนะหลักของสำนักงานประกันสังคม

#### ๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

**คำจำกัดความ :** ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรคพัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงาน ตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

ระดับ	สมรรถนะเฉพาะพฤติกรรมประจำ
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 เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ</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 เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด</li> <li>▪ บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่ วางแผนไว้</li> </ul>



## ๒. บริการที่ดี (Service Mind)

### คำจำกัดความ (Competency Definition)

ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
๑	สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ <ul style="list-style-type: none"><li>▪ ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ</li><li>▪ ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ</li><li>▪ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่</li><li>▪ ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว</li></ul>
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ <ul style="list-style-type: none"><li>▪ รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่าเบียด ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ</li><li>▪ ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้น</li></ul>
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก <ul style="list-style-type: none"><li>▪ ใช้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ</li><li>▪ ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน</li><li>▪ นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด</li></ul>
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ <ul style="list-style-type: none"><li>▪ เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</li><li>▪ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</li></ul>
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ <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 ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการทำงานที่ราชการของตน</li><li>รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง</li></ul>
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถนำความรู้ วิชาการ 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>แสดงให้เห็นปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ</li></ul>
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และยึดมั่นในหลักการ <ul style="list-style-type: none"><li>ยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล้ารับผิด และรับผิดชอบ</li><li>เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ</li></ul>
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง <ul style="list-style-type: none"><li>ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้มักอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก</li><li>กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์</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>