



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป

ด้วยคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ (คพร.) ได้มีประกาศ ลงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานและให้กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนของแต่ละบุคคล ตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบไว้ในสัญญาจ้าง หรือที่มอบหมายเพิ่มเติม และเพื่อเป็นการปรับปรุงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม และมีมาตรฐาน อาศัยอำนาจตามความใน ข้อ ๑๙ วรรคสอง ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ และประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ ลงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ ประกอบกับมติที่ประชุมผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๐ เห็นสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป”

ข้อ ๒ ให้ใช้หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ข้อ ๓ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการที่ส่วนราชการจะใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารพนักงานราชการและนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในเรื่องต่างๆ แล้วแต่กรณี ดังนี้

๓.๑ การเลื่อนค่าตอบแทน

๓.๒ การเลิกจ้าง

๓.๓ การต่อสัญญาจ้าง

๓.๔ การให้รางวัลจูงใจ การพัฒนา การแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานและการบริหารงานบุคคลอื่นๆ

ข้อ ๔ ให้กองหรือศูนย์หรือกลุ่มหรือหน่วยงานที่มีพนักงานราชการปฏิบัติงานในสังกัด ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการบนพื้นฐานของความสำเร็จและผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยหน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนของแต่ละบุคคลตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบไว้ในสัญญาจ้างหรือที่มอบหมายเพิ่มเติม

ข้อ ๕ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป

ให้หน่วยงานประเมินจากผลงานของพนักงานราชการผู้นั้น โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน กำหนดให้มีสัดส่วนของผลสัมฤทธิ์ของงาน ร้อยละ ๘๐ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ร้อยละ ๒๐ โดยให้ประเมินจากองค์ประกอบ ดังนี้

๕.๑ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน กำหนดสัดส่วนเป็นร้อยละ ๘๐ ให้พิจารณาจากผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย หรือ วัตถุประสงค์ของงาน โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ ดังนี้

๕.๑.๑ ปริมาณงาน ให้พิจารณาจากปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

๕.๑.๒ คุณภาพงาน ให้พิจารณาความถูกต้อง ความครบถ้วน ความสมบูรณ์และความประณีต หรือคุณภาพอื่นๆ

๕.๑.๓ ความรวดเร็วหรือความตรงต่อเวลา ให้พิจารณาจากเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดสำหรับการปฏิบัติงานในภารกิจนั้นๆ

๕.๑.๔ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ให้พิจารณาจากการประหยัดในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานตลอดการระงับรักษาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ ในสำนักงาน

๕.๑.๕ ให้มีการกำหนดข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับการมอบหมายงานและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ระหว่างผู้ประเมินกับผู้รับการประเมินพิจารณาจากงานที่ปฏิบัติจริงของผู้รับการประเมินในแต่ละรอบการประเมิน โดยให้กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายรายบุคคลที่บ่งชี้ความสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจนและเหมาะสมกับลักษณะงาน ทั้งนี้ การกำหนดตัวชี้วัดผลงานต้องอ้างอิงกับงานที่ผู้รับการประเมินรับผิดชอบ ตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้ระบุไว้ในสัญญาจ้างหรือที่มอบหมายเพิ่มเติม รายละเอียดตามแบบข้อตกลงการปฏิบัติงานและสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานราชการทั่วไป แนบท้ายประกาศนี้

๕.๑.๖ การกำหนดตัวชี้วัดและค่าน้ำหนักตัวชี้วัด การกำหนดตัวชี้วัดให้มีจำนวนอย่างน้อย ๓ ตัว แต่ไม่เกิน ๑๐ ตัวชี้วัด และกำหนดสัดส่วนค่าน้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัดให้มีความเหมาะสม โดยคำนึงถึงลำดับความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด และเมื่อรวมสัดส่วนค่าน้ำหนักของตัวชี้วัดแต่ละตัวรวมกันต้องเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

๕.๒ การประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงาน กำหนดสัดส่วนเป็นร้อยละ ๒๐ ให้ประเมินสมรรถนะที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน จำนวน ๕ สมรรถนะ ประกอบด้วย

สมรรถนะที่ ๑ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

สมรรถนะที่ ๒ บริการที่ดี : ความตั้งใจและพยายามของพนักงานราชการในการบริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะที่ ๓ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ : ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

สมรรถนะที่ ๔ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม : การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นพนักงานราชการ

สมรรถนะที่ ๕ การทำงานเป็นทีม : ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีมหน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีมรวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกใหม่

๕.๒.๑ การกำหนดน้ำหนักสมรรถนะ ให้กำหนดน้ำหนักสมรรถนะในแต่ละสมรรถนะ ทั้ง ๕ สมรรถนะ รวมกันเท่ากับร้อยละ ๑๐๐ ดังนี้

๕.๒.๑.๑ สมรรถนะที่ ๑ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ร้อยละ ๒๐

๕.๒.๑.๒ สมรรถนะที่ ๒ บริการที่ดี ร้อยละ ๒๐

๕.๒.๑.๓ สมรรถนะที่ ๓ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ร้อยละ ๒๐

๕.๒.๑.๔ สมรรถนะที่ ๔ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ร้อยละ ๒๐

๕.๒.๑.๕ สมรรถนะที่ ๕ การทำงานเป็นทีม ร้อยละ ๒๐

๕.๒.๒ วิธีการประเมินสมรรถนะให้ผู้ประเมินใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกที่เด่นชัดของผู้รับการประเมินและให้ผู้ประเมินสมรรถนะ โดยการเปรียบเทียบพฤติกรรมที่แสดงออกในการปฏิบัติงานจริงของพนักงานราชการเปรียบเทียบกับสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้ที่กำหนดแนบท้ายประกาศนี้

๕.๓ รอบการประเมินและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป ปีละ ๒ ครั้ง ตามปีงบประมาณ ดังนี้

๕.๓.๑ ครั้งที่ ๑ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ถึง ๓๑ มีนาคมของปีถัดไป

๕.๓.๒ ครั้งที่ ๒ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน

๕.๔ ระดับผลการประเมิน

กำหนดให้หน่วยงานนำผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการมาจัดกลุ่มตามผลคะแนนเป็น ๕ ระดับ คือ ดีเด่น ดีมาก ดี พอใช้ ต้องปรับปรุง โดยกำหนดช่วงคะแนนประเมินของแต่ละระดับผลการประเมิน ดังนี้

ดีเด่น	๙๕.๐๐ - ๑๐๐	คะแนน
ดีมาก	๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙	คะแนน
ดี	๗๕.๐๐ - ๘๔.๙๙	คะแนน
พอใช้	๖๕.๐๐ - ๗๔.๙๙	คะแนน
ต้องปรับปรุง	น้อยกว่า ๖๕.๐๐	คะแนน

๕.๕ แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้ใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนบท้ายประกาศหลักเกณฑ์นี้

๕.๖ หน่วยงานอาจตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองตัวชี้วัดและผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย รวมทั้งผลการประเมิน ก่อนเสนอคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พิจารณาคณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป ของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีองค์ประกอบและหน้าที่ ดังนี้

(๑) เลขาธิการคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	ประธานกรรมการ
(๒) ผู้อำนวยการกอง/ศูนย์/กลุ่มที่มีพนักงานราชการปฏิบัติงานอยู่	กรรมการ
(๓) ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล	กรรมการและเลขานุการ
(๔) เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล	ผู้ช่วยเลขานุการ
	/ให้คณะกรรมการ...

ให้คณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป มีหน้าที่ในการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมจากการใช้ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินก่อนที่จะเสนอผลการประเมินต่อเลขาธิการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๕.๗ พนักงานราชการทั่วไปที่ผู้บังคับบัญชา/ผู้ประเมินได้ประเมินผลการปฏิบัติงานและได้เข้าคณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว มีคะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินการปฏิบัติงาน ๒ ครั้ง ติดต่อกันต่ำกว่าระดับดี ให้ผู้บังคับบัญชาทำความเห็นเสนอเลขาธิการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งเลิกจ้าง พร้อมกับแจ้งให้พนักงานราชการทราบภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ทราบผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ และให้ถือว่าสัญญาจ้างพนักงานราชการผู้นั้นสิ้นสุดลง

๕.๘ การต่อสัญญาจ้างพนักงานราชการทั่วไป ให้หน่วยงานดำเนินการ ดังนี้

๕.๘.๑ หน่วยงานจะต้องมีการขออัตรากำลังพนักงานราชการจึงจะสามารถดำเนินการต่อสัญญาจ้างได้

๕.๘.๒ หน่วยงานจะต้องมีหลักฐานโดยละเอียดชัดเจนที่แสดงว่านโยบาย แผนงาน หรือโครงการที่ดำเนินการอยู่นั้น ยังคงมีการดำเนินการต่อและจำเป็นต้องให้พนักงานราชการปฏิบัติงานต่อไป หากหน่วยงานไม่มีนโยบาย แผนงาน หรือโครงการที่จำเป็นต้องปฏิบัติหรือไม่มีหลักฐานแสดงโดยชัดเจนก็ให้เลิกจ้างพนักงานราชการ

๕.๘.๓ให้นำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไปผู้นั้นมาประกอบการพิจารณาในการต่อสัญญาจ้างและเลื่อนค่าตอบแทนประจำปี โดยผู้ที่ได้รับการพิจารณาให้ต่อสัญญาจ้างจะต้องมีคะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินการปฏิบัติงาน ๒ ครั้ง ติดต่อกันในปีที่จะต่อสัญญาจ้างไม่ต่ำกว่าระดับดี

๕.๘.๔ กรณีการประเมินผลการปฏิบัติงานในครั้งที่ ๒ หน่วยงานควรที่จะประเมินผลการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๒๐ กันยายน ของทุกปี สำหรับผู้ที่ผ่านการประเมินและหน่วยงานมีความจำเป็นต้องต่อสัญญาจ้างให้ดำเนินการทำสัญญาจ้างต่อให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ของทุกปีและพนักงานราชการทั่วไปที่จะได้รับการต่อสัญญาจ้างต้องมีอายุไม่เกิน ๖๐ ปีและในกรณีที่ทำสัญญาจ้างพนักงานราชการมากกว่า ๑ ปี กำหนดให้ทำสัญญาจ้างได้ไม่เกินอายุ ๖๐ ปีบริบูรณ์

ข้อ ๖ ให้หน่วยงานวางระบบจัดเก็บผลการประเมิน เพื่อนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในข้อ ๓

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายภูษพงศ์ โนดไธสง)

รองอธิบดีกรมอู่ทุนนิยมนวิทยา รักษาการแทน
เลขาธิการคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

รายชื่อ น้ำหนัก และระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ของพนักงานราชการทั่วไป
 แนบท้ายประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป
 ซึ่งประกาศ ณ วันที่ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐

สมรรถนะด้าน	น้ำหนัก ร้อยละ	ระดับสมรรถนะที่คาดหวังในแต่ละกลุ่มงาน			
		กลุ่มงาน บริการ	กลุ่มงาน เทคนิค	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	กลุ่มงาน วิชาชีพเฉพาะ
๑.การมุ่งผลสัมฤทธิ์	๒๐	๑	๒	๓	๓
๒.บริการที่ดี	๒๐	๑	๒	๓	๓
๓.การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	๒๐	๑	๒	๓	๓
๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	๒๐	๑	๒	๓	๓
๕. การทำงานเป็นทีม	๒๐	๑	๒	๓	๓
รวม	๑๐๐				

คำอธิบายสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้

๑.การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)			
คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน			
ระดับสมรรถนะ	รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้		จำนวนพฤติกรรมบ่งชี้ที่ใช้ประเมินในแต่ละระดับ
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน		
	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน		๐ รายการ
๑	แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี		
	๑) พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง ๒) พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ๓) มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ๔) แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น ๕) แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน		๕ รายการ
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้		
	๑) กำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ๒) ติดตามและประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน ๓) ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ๔) มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ		๙ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑ - ๒)
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น		
	๑) ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น ๒) เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น		๑๑ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑ - ๓)
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ		
	๑) กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้อย่างยากเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด ๒) พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน		๑๓ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑-๔)
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือส่วนราชการ		
	๑) ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจนและดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด ๒) บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้		๑๕ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑-๕)

๒. บริการที่ดี (Service Mind)		
คำจำกัดความ : ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง		
ระดับสมรรถนะ	รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	จำนวนพฤติกรรมบ่งชี้ที่ใช้ประเมินในแต่ละระดับ
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	
	■ ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	๐ รายการ
๑	สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการ ต้องการได้ด้วยความเต็มใจ	
	๑) ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ	๔ รายการ
	๒) ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ	
	๓) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่	
	๔) ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ ผู้รับบริการได้รับการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ	
	๑) รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่าเบียด ไม่แค้นใจ หรือปิดการะ	๖ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑-๒)
	๒) ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก	
	๑) ให้ความแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ	๙ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑ - ๓)
	๒) ให้ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน	
	๓) นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด	
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้	
	๑) เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	๑๑ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑-๔)
	๒) ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ	
	๑) คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ	๑๔ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑-๕)
	๒) เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ	
	๓) สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจริง ปัญหา โอกาสเพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ	

๓. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)		
คำจำกัดความ: ความสนใจใฝ่รู้ ส่งเสริมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์		
ระดับสมรรถนะ	รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	จำนวนพฤติกรรมบ่งชี้ที่ใช้ประเมินในแต่ละระดับ
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	
	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	๐ รายการ
๑	แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง	
	๑) ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน	๓ รายการ
	๒) พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น	
	๓) ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ	
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน	
	๑) รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน	๕ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑-๒)
	๒) รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง	
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถนำความรู้ วิทยาการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ	
	๑) สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้	๗ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑-๓)
	๒) สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้	
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้นทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง	
	๑) มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง	๙ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑-๔)
	๒) สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต	
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ	
	๑) สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา	๑๑ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑-๕)
	๒) บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง	

๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)		
คำจำกัดความ การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ		
ระดับสมรรถนะ	รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	จำนวนพฤติกรรมบ่งชี้ที่ใช้ประเมินในแต่ละระดับ
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	
	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	๐ รายการ
๑	มีความสุจริต	
	๑) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ	๒ รายการ
	๒) แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต	
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีสัจจะเชื่อถือได้	
	๑) รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้	๔ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑-๒)
	๒) แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ	
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และยึดมั่นในหลักการ	
	๑) ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ล้ารับผิดและรับผิดชอบ	๖ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑-๓)
	๒) เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ	
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง	
	๑) ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้อยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก	๘ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑-๔)
	๒) กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้องเป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์	
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม	
	ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต	๔ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑-๕)

๕. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)		
คำจำกัดความ : ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม		
ระดับสมรรถนะ	รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	จำนวนพฤติกรรมบ่งชี้ที่ใช้ประเมินในแต่ละระดับ
๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	
	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	๐ รายการ
๑	ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ	
	๑) สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย ๒) รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม ๓) ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีมงาน	๓ รายการ
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	
	๑) สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี ๒) ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี ๓) กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง	๖ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑-๒)
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม	
	๑) รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ๒) ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม ๓) ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	๙ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑ - ๓)
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	
	๑) ยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ ๒) ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ ๓) รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีมเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้งานสำเร็จ	๑๒ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑-๔)
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ	
	๑) เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว ๒) คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม ๓) ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีม เพื่อปฏิบัติการกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล	๑๕ รายการ (จำนวนพฤติกรรมระดับ ๑ - ๕)