

สำเนา

ประกาศสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป ในสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๙ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ และประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) จึงประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป ใน สนข. ภายใต้อำนาจหน้าที่ที่จะประเมินผลการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของผลสำเร็จและผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารพนักงานราชการและนำผลการปฏิบัติงานไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ แล้วแต่กรณี ดังนี้

- (๑) การเลื่อนค่าตอบแทน
- (๒) การเลิกจ้าง
- (๓) การต่อสัญญา
- (๔) อื่น ๆ

ข้อ ๒ องค์ประกอบการประเมิน และสัดส่วนคะแนนของแต่ละองค์ประกอบ มีดังนี้

องค์ประกอบที่ ๑ ผลสัมฤทธิ์ของงาน มีสัดส่วนคะแนนร้อยละ ๘๐

องค์ประกอบที่ ๒ พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน มีสัดส่วนคะแนนร้อยละ ๒๐

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป ในแต่ละองค์ประกอบกำหนดไว้ ดังนี้

๓.๑ องค์ประกอบที่ ๑ ผลสัมฤทธิ์ของงาน มีสัดส่วนคะแนนร้อยละ ๘๐ ให้ประเมินจากผลงานของพนักงานราชการผู้นั้น โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ ดังนี้

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

๓.๒ องค์ประกอบที่ ๒ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานหรือสมรรถนะ (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศ ก) มีสัดส่วนคะแนนต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ โดยกำหนดสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน และระบุพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ของแต่ละสมรรถนะ แล้วให้ประเมินพฤติกรรมที่แสดงออกในการปฏิบัติงานจริงของพนักงานราชการเปรียบเทียบกับสมรรถนะ และพฤติกรรมบ่งชี้ที่กำหนด ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ ๕ ปัจจัย ได้แก่

(๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์

- แสดงออกถึงความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง และพยายามทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา รวมทั้ง มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน

- แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้นหรือแสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นว่าประสิทธิภาพในงานลดลง

- ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่ได้รับมอบ

- กำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานในการทำงานของตนเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี

- มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

- ติดตามและประเมินผลงานของตนเอง เพื่อรักษามาตรฐานในการทำงาน

หรือปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

- ปรับปรุงวิธีการทำงานที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น งานเสร็จเร็วขึ้น คุณภาพดีขึ้น ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น

(๒) บริการที่ดี

- ให้บริการที่สุภาพ ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ

- ให้บริการด้วยความอ่อนน้อม ให้เกียรติผู้รับบริการ

- ให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ และเต็มอกเต็มใจ

- ช่วยแก้ไขปัญหให้กับผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

- พุดคุยกับผู้รับบริการทั้งภายในหรือภายนอก เพื่อค้นหาความต้องการ และแนวทางการให้บริการที่จะเป็นไปตามความต้องการ และสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

(๓) การคิดวิเคราะห์

- เข้าใจความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานของงานหรือปัญหา เช่น สามารถอธิบายหรือระบุเหตุและผลในสถานการณ์ต่างๆ หรือ ข้อดีข้อเสียของประเด็นต่าง ๆ ได้

- จัดลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของงานหรือกิจกรรมได้

- เข้าใจและสามารถเชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่มีความซับซ้อนของงานหรือปัญหาในแต่ละสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ได้

- วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้

- เลือกใช้เทคนิคและรูปแบบการวิเคราะห์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมในการกำหนดแผนงาน หรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

(๔) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย จรรยาบรรณวิชาชีพ และวินัยที่กำหนด

- ปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ในกิจการงานใด ๆ โดยปราศจากอคติ
- ไม่แสวงหาผลประโยชน์อันมิควรได้จากการปฏิบัติงาน
- ใช้เวลาราชการ เงิน ทรัพยากรของทางราชการอย่างประหยัดและคุ้มค่า รวมทั้ง ไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น
- ไม่เปิดเผยความลับของทางราชการและข้อมูลส่วนบุคคลอันไม่ควรเปิดเผย
- แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตน และให้เกิดเกียรติโดยบอกกล่าว ผู้ที่เป็นเจ้าของผลงาน ในกรณีที่จำเป็นต้องนำผลงานนั้นมาอ้างอิงในการทำงานของตน

(๕) การดำเนินการเชิงรุก

- เล็งเห็นปัญหา อุปสรรค และหาวิธีแก้ไขโดยไม่รอช้า
- วางแผนงานล่วงหน้า อย่างละเอียด รอบคอบ
- รู้จักพลิกแพลง ยืดหยุ่น ประนีประนอมเมื่อเผชิญอุปสรรค
- มีใจเปิดกว้าง ยอมรับความคิดแปลกใหม่และแสวงหาแนวทางที่อาจเป็น ประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหา

ข้อ ๔ ผู้ประเมิน

ผู้ประเมินของพนักงานราชการทั่วไป ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นที่เป็นผู้มอบหมายงาน และ/หรือผู้กำกับดูแลพนักงานราชการ และการประเมินนี้จะถูกพิจารณาทบทวนโดยผู้บังคับบัญชาที่อยู่ เหนือขึ้นไปอีก ๑ ระดับ หรือ ๒ ระดับ เป็นผู้กลั่นกรองผลการประเมินของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

ข้อ ๕ ระดับผลการประเมิน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป มีคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน แบ่งออกเป็น ๕ ระดับผลการประเมิน ตามช่วงคะแนนประเมิน ดังนี้

ระดับ	คะแนน	คำอธิบาย
ดีเด่น	ค่าคะแนนตั้งแต่ ๙๕ คะแนนขึ้นไป	ผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรม การปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐานหรือข้อกำหนด หรือดีกว่าที่คาดหวัง
ดีมาก	ค่าคะแนนตั้งแต่ ๘๕-ไม่เกิน ๙๕ คะแนน	ผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรม การปฏิบัติงานเกินมาตรฐานหรือข้อกำหนด หรือดีกว่าที่คาดหวัง
ดี	ค่าคะแนนตั้งแต่ ๗๕-ไม่เกิน ๘๕ คะแนน	ผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรม การปฏิบัติงานได้มาตรฐานหรือข้อกำหนด หรือตามคาดหวัง
พอใช้	ค่าคะแนนตั้งแต่ ๖๕-ไม่เกิน ๗๕ คะแนน	ผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรม การปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐาน หรือ ขอบการรองอยู่เสมอหรือต่ำกว่าที่คาดหวัง
ต้องปรับปรุง	ค่าคะแนนต่ำกว่า ๖๕ คะแนนลงมา	ผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรม การปฏิบัติงานต้องปรับปรุง

ข้อ ๖ ระยะเวลาการประเมิน

ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไปปีละ ๒ ครั้ง ตามปีงบประมาณ ดังนี้

ครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ของปีถัดไป

ครั้งที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ของปีเดียวกัน

ข้อ ๗ พนักงานราชการทั่วไปผู้ใด ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้ประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว มีคะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ๒ ครั้ง ติดต่อกันต่ำกว่าระดับ “ดี” ให้ผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น ให้ความเห็นเสนอผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (ผอ.สนข.) หรือผู้ได้รับ มอบหมายเพื่อพิจารณาส่งเลิกจ้างต่อไป พร้อมกับแจ้งให้พนักงานราชการผู้นั้นทราบภายในเจ็ดวันนับตั้งแต่วันที่ทราบผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข้อ ๘ ในแต่ละรอบการประเมินให้ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินกำหนดข้อตกลงร่วมกัน เกี่ยวกับการมอบหมายงานและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดดัชนีชี้วัด หรือหลักฐานบ่งชี้ ความสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมและเหมาะสมกับลักษณะงาน และลงลายมือชื่อตกลงร่วมกันในแบบ ประเมินผลการปฏิบัติงานก่อนรอบการประเมิน (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศ ข)

ข้อ ๙ ในระหว่างรอบการประเมินให้ผู้ประเมินผลการปฏิบัติราชการให้คำปรึกษา แนะนำ ผู้รับการประเมินเพื่อปรับปรุง แก้ไข พัฒนา เพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมหรือสมรรถนะ ในการปฏิบัติราชการ และเมื่อสิ้นสุดรอบการประเมิน ผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน ควรร่วมกันทำการวิเคราะห์ ผลสำเร็จของงาน และพฤติกรรมหรือสมรรถนะในการปฏิบัติราชการ เพื่อหาความจำเป็นในการพัฒนา เป็นรายบุคคลด้วย

ข้อ ๑๐ ให้ผู้ประเมินผลการปฏิบัติราชการ จัดส่งผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการเสนอต่อ คณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานราชการ สนข. พิจารณาให้ความเห็นชอบ ก่อนนำเสนอต่อ ผอ.สนข. พิจารณานุมัติ

ข้อ ๑๑ การพิจารณาเลื่อนค่าตอบแทนของพนักงานราชการทั่วไปให้นำผลการประเมิน การปฏิบัติราชการ ข้อมูลการลา พฤติกรรมการทำงาน การปฏิบัติตนเหมาะสมกับการเป็นพนักงาน ราชการทั่วไป และข้อควรพิจารณาอื่นมาประกอบการพิจารณาด้วย

ข้อ ๑๒ พนักงานราชการทั่วไปที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนค่าตอบแทนประจำปีต้องอยู่ใน หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(๑) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในรอบปีงบประมาณที่แล้วไม่น้อยกว่า ๘ เดือน เพื่อจูงใจ ให้พนักงานราชการที่ปฏิบัติงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดี ในวันที่ ๑ ตุลาคม ของทุกปี

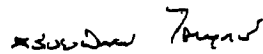
(๒) มีผลการปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่าระดับดี-ต่อรอบการประเมิน

(๓) ไม่ขาดราชการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ต่อรอบการประเมิน

- (๔) มาปฏิบัติราชการสายไม่เกิน ๑๕ ครั้ง ต่อรอบการประเมิน
(๕) มีเวลาปฏิบัติราชการ โดยมีวันลาป่วย ลากิจ รวมกันไม่เกิน ๒๓ วัน หรือไม่เกิน ๑๒ ครั้ง
 ต่อรอบการประเมิน
(๖) เกณฑ์อื่น ๆ ตามที่ คพร. กำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕



(นางสร้อยทิพย์ ไตรสุทธิ์)

ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

สมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ของพนักงานราชการ

๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์

คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

ระดับที่ ๐ : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ ๑ : แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี

- พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง
- พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา
- มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน
- แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น
- แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน

ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้

- กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี
- ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน
- ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น
- เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

- กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด
- พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน

ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ

- ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด
- บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

๒. บริการที่ดี

คำจำกัดความ : ความเข้าใจ ความตั้งใจ และความพยายามในการให้บริการที่ถูกต้อง เป็นธรรม และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

ระดับที่ ๐ : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ ๑ : สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ

- ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ
- ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
- แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่
- ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

- รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือบิดการะ
- ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก

- ใช้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
- ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน
- นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด

ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

- เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
- ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ

- คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ
- เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ
- สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

๓. การคิดวิเคราะห์

คำจำกัดความ : การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น แนวคิดโดยการแยกแยะประเด็นออกเป็นส่วนย่อยๆ หรือที่ละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบระเบียบ เปรียบเทียบแง่มุมต่างๆ สามารถลำดับความสำคัญ ช่วงเวลา เหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่างๆ ได้

ระดับที่ ๐ : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ ๑ : แยกแยะประเด็นปัญหา หรืองานออกเป็นส่วนย่อยๆ

- แยกแยะปัญหาออกเป็นรายการอย่างง่ายๆ ได้โดยไม่เรียงลำดับความสำคัญ
- วางแผนงานโดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็นส่วนๆ หรือเป็นกิจกรรมต่างๆ ได้

ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานของปัญหาหรืองาน

- ระบุเหตุและผลในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ ได้
- ระบุข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ได้
- วางแผนงานโดยจัดเรียงงานหรือกิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนได้

ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของปัญหาหรืองาน

- เชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่ซับซ้อนของแต่ละสถานการณ์หรือเหตุการณ์
- วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้

ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ สามารถวิเคราะห์หรือวางแผนงานที่ซับซ้อนได้

- เข้าใจประเด็นปัญหาในระดับที่สามารถแยกแยะเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนในรายละเอียดและสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัญหากับสถานการณ์หนึ่งๆ ได้
- วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนการป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า

ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และใช้เทคนิคและรูปแบบต่างๆ ในการกำหนดแผนงานหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกันหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

- ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่เหมาะสมในการแยกแยะประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนเป็นส่วนๆ
- ใช้เทคนิคการวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบเพื่อหาทางเลือกในการแก้ปัญหา รวมถึงพิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง
- วางแผนที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย คาดการณ์ปัญหา อุปสรรค แนวทางการป้องกันแก้ไข รวมทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้

๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

คำจำกัดความ : การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย
คุณธรรมจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

ระดับที่ ๐ : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ ๑ : มีความสุจริต

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย จรรยาบรรณ วิชาชีพและวินัยที่กำหนด แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต

ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีสัจจะเชื่อถือได้

- รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้
- แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ

ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และยึดมั่นในหลักการ

- ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ กล้ารับผิด และรับผิดชอบ
- เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ

ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง

- ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก
- กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์

ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม

- ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

๕. การดำเนินการเชิงรุก

คำจำกัดความ : การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งลงมือจัดการปัญหานั้นๆ หรือใช้โอกาสที่เกิดขึ้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน เพื่อแก้ปัญหา หรือป้องกันปัญหา ตลอดจนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับงาน

ระดับที่ ๐ : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ ๑ : เล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสระยะสั้นและลงมือดำเนินการ

- เล็งเห็นปัญหา อุปสรรค และหาวิธีแก้ไขโดยไม่รอช้า
- เล็งเห็นโอกาสและไม่รอที่จะนำโอกาสนั้นมาใช้ประโยชน์ในงาน

ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และจัดการปัญหาเฉพาะหน้าหรือเหตุวิกฤติ

- ลงมือทันทีเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าหรือในเวลาวิกฤติ โดยอาจไม่มีใครร้องขอ และไม่ย่อท้อ
- แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ในขณะที่คนส่วนใหญ่จะวิเคราะห์สถานการณ์และรอให้ปัญหาคเล็ดหายไปเอง

ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาระยะสั้น

- คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะสั้น
- ทดลองใช้วิธีการที่แปลกใหม่ในการแก้ปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นในวงราชการ

ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะปานกลาง

- คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะปานกลาง
- คิดนอกกรอบเพื่อหาวิธีการที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาว

- คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต
- สร้างบรรยากาศของการคิดริเริ่มให้เกิดขึ้นในหน่วยงานและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเสนอความคิดใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อแก้ปัญหาหรือสร้างโอกาสในระยะยาว