

## ตัวอย่างการกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณลักษณะของพนักงานราชการ

| ระดับ  | ดีมาก   | ดี   | ต้องปรับปรุง  |
|--|---|--|---|
| รายการประเมิน  |   |  |   |
| ๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ : ความมุ่งมั่น กระตือรือร้น กำหนดเป้าหมายและ ขั้นตอนในการทำงาน และพัฒนา ระบบหรือวิธีการทำงานให้ได้ ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น  | มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน มีการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติราชการ เพื่อให้บรรลุผลหรือมาตรฐานหรือผลสัมฤทธิ์ ที่กำหนดไว้ | มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน มีการกำหนดเป้าหมายและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลตามที่กำหนดไว้ | ขาดความมุ่งมั่น กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ต้องได้รับการกระตุ้นบ่อยครั้ง   |
| ๒. การบริการที่ดี : ความตั้งใจและความพยายามที่จะให้บริการด้วย อุตสาหะใจไม่ตรีอันดี   | ให้บริการด้วยอุตสาหะใจไม่ตรีอันดี ติดตามเรื่อง และแก้ไขปัญหาหรือ หาแนวทางแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว และเต็มใจ        | ให้บริการด้วยอุตสาหะใจไม่ตรีอันดี ให้คำแนะนำ เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม หรือมีข้อเรียกร้อง                           | ไม่ตั้งใจให้บริการลูกค้า และอาจมีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการ   |
| ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน : ความสนใจใฝ่รู้เพื่อสั่งสมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตน รวมทั้ง การศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพื่อให้ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ  | สนใจที่จะพัฒนาศักยภาพตนเองอยู่ตลอดเวลา โดยการสั่งสมความรู้ใหม่ ๆ และนำความรู้นั้น มาพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ                              | สนใจที่จะพัฒนาศักยภาพตนเองอยู่เสมอ สามารถ ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือนำองค์ความรู้ใหม่ ๆ มาใช้กับงานที่ปฏิบัติอยู่ได้  | ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานได้ ไม่ดีเท่าที่ควร  |
| ๔. จริยธรรม : การครองตนและประพฤติ ปฏิบัติถูกต้อง เหมาะสมทั้งตามหลัก กฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพ โดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติ มากกว่าประโยชน์ส่วนตน รวมทั้งไม่มี พฤติกรรมการแสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ หรือไม่มีพฤติกรรมที่ก่อ ความเสียหายให้แก่ผู้อื่นโดยเจตนา | ครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้อง เหมาะสม ทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพ และเป็นตัวอย่าง ที่ดีให้ผู้อื่นได้    | ประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมตามหลัก กฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และหลักแนวทาง ในวิชาชีพอยู่เสมอไม่ต้องให้คำแนะนำ       | ได้รับคำตักเตือนให้ปรับปรุงความประพฤติ บ่อยครั้ง มีพฤติกรรม การแสวงหา ผลประโยชน์ในทางมิชอบหรือก่อความเสียหาย ให้ผู้อื่นโดยเจตนา |

| รายการประเมิน   | ระดับ | ดีมาก   | ดี   | ต้องปรับปรุง  |
|---|-------|---|--|---|
| ๕. การทำงานเป็นทีม: ความตั้งใจที่จะทำงาน การประสานงานและให้ความร่วมมือกับผู้อื่น  |       | มีความตั้งใจที่จะทำงาน ประสานงานและให้ความร่วมมืออย่างดีในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น                                     | มีการประสานงานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ดี ในสถานการณ์ส่วนมาก                      | การประสานงานและร่วมมือกับผู้อื่น มักมีปัญหาข้อขัดแย้ง                                   |
| ๖. การคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร : การประหยัดในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานตลอดจนการระวังรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้   |       | ประพฤติดนเป็นตัวอย่างที่ดีเกี่ยวกับการประหยัดและการระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้   | ประหยัดและรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้อย่างดี สม่่าเสมอ  | ไม่คำนึงถึงการประหยัด ไม่ระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ แม้จะได้รับการตักเตือนแล้วก็ตาม |
| ๗. ความรอบรู้ในงาน และความสามารถในการเรียนรู้ : ความรู้ ความเข้าใจ วิธีปฏิบัติงานในหน้าที่ และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน รวมทั้งความสามารถในการเรียนรู้งาน |       | มีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่อย่างลึกซึ้ง สามารถแก้ไขปัญหา เสนอแนะวิธีการดำเนินงานได้ และเรียนรู้งานได้รวดเร็วเป็นพิเศษ | มีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่ดี สามารถแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่องต่างๆ ได้ และสามารถเรียนรู้งานได้เร็ว | ต้องให้คำแนะนำอยู่เสมอและเรียนรู้งานได้ช้ามาก   |
| ๘. ความเชื่อถือไว้วางใจ/ความเอาใจใส่ในงาน : ความเชื่อถือไว้วางใจในการทำงาน ความตั้งใจ อุตสาหะ กระตือรือร้นในการทำงานและการติดตามงาน                       |       | ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ เป็นที่ไว้วางใจได้เสมอในทุกสถานการณ์                                    | การปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่พอเชื่อถือและไว้วางใจได้แต่ต้องอาศัยการควบคุม หรือตรวจสอบอยู่บ้าง       | ต้องควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา                                      |
| ๙. การมาทำงาน และการตรงต่อเวลา : ความสม่ำเสมอในการมาทำงานตลอดปี และการตรงต่อเวลา  |       | มาทำงาน และตรงต่อเวลาสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด   | มาทำงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด หรือมาทำงานสายไม่เกินมาตรฐานที่กำหนด                                  | มาทำงานต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด หรือมาสายเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนด                          |

| รายการประเมิน / ระดับ  | ดีมาก  | ดี  | ต้องปรับปรุง   |
|--|--|---|--|
| ๑๐. การปฏิบัติตามคำสั่งและคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา : ความตั้งใจ ความกระตือรือร้น ความเต็มใจ ในการปฏิบัติตามคำสั่ง คำแนะนำ รวมทั้งความสามารถในการเข้าใจ คำสั่ง คำแนะนำนั้นๆ | สามารถเข้าใจคำสั่ง คำแนะนำได้ดี รวดเร็ว ปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจและถูกต้องเสมอ                                     | สามารถเข้าใจคำสั่งคำแนะนำได้ดีปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ และถูกต้องสม่ำเสมอ | ไม่สนใจหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง คำแนะนำของผู้บังคับบัญชา ทำให้งานผิดพลาดบ่อย  |
| ๑๑. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ : ความคิดริเริ่มเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องโดยนำไปใช้ปฏิบัติได้  | รู้จักนำเทคนิคหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน   | รู้จักพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลมากกว่าเดิม                         | ไม่สนใจการคิดริเริ่ม ไม่มีการพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้ดีกว่าเดิม  |
| ๑๒. การวางแผน: ความสามารถในการคาดการณ์ การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐาน การกำหนดวิธีปฏิบัติ การวัดผลงานตลอดจนการจัดคนให้เหมาะสมกับงาน  | วางแผนได้ถูกต้องสมบูรณ์ สามารถนำไปปฏิบัติได้   | วางแผนได้ถูกต้องตามเป้าหมายพอสมควร มีการแก้ไขเพิ่มเติมเป็นครั้งคราว       | การวางแผนต้องให้ความช่วยเหลือแนะนำอย่างใกล้ชิด   |
| ๑๓. การตัดสินใจแก้ปัญหาในงาน : ความสามารถในการตัดสินใจ/ แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์   | การตัดสินใจและการแก้ปัญหาได้ดีเยี่ยม มีการวิเคราะห์ปัญหาอย่าง รอบคอบ ถี่ถ้วน และสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี | สามารถใช้ความรอบรู้ในงานและสามัญสำนึกได้ดี โดยปกติมักตัดสินใจได้ดี        | การตัดสินใจและการแก้ปัญหาในบางครั้ง ยังไม่สามารถไว้วางใจได้ เช่น สรุปเหตุการณ์ โดยไม่มีความรู้ ไม่มีข้อมูลสนับสนุนเพียงพอ มักสับสนต้องเผชิญสถานการณ์ใหม่ ๆ |
| ๑๔. ความสามารถในการสื่อสาร : ความสามารถในการสื่อความให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างถูกต้องชัดเจน  | มีทักษะในการสื่อความได้อย่างกระชับ ชัดเจน ดีเยี่ยมจนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ร่วมงาน                                 | โดยปกติสามารถสื่อความได้ชัดเจนแต่บางครั้ง ต้องมีการอธิบายเพิ่มเติม        | มีปัญหาในการสื่อความในบางครั้ง ต้องได้รับคำแนะนำให้ปรับปรุง  |

| รายการประเมิน / ระดับ   | ดีมาก   | ดี   | ต้องปรับปรุง   |
|---|---|--|--|
| ๑๕. ความสามารถในการเป็นผู้นำทีม :<br>ความสามารถในการวางแผน และการโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือ และปฏิบัติงานตามที่ต้องการ | มีความสามารถในการเป็นผู้นำได้ดีมาก ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติงาน | มีความสามารถในการเป็นผู้นำได้เป็นอย่างดี ผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติงาน | ขาดคุณสมบัติในการเป็นผู้นำที่ดี ผู้ใต้บังคับ บัญชาไม่เต็มใจร่วมมือปฏิบัติงาน |