

การประเมินพฤติกรรมการทำงาน (สมรรถนะ) พนักงานราชการ

๑. ความเป็นมา

ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ ลงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๔ เป็นต้นไป ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการทั่วไป ให้มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยการประเมินพฤติกรรมการทำงาน ให้ส่วนราชการกำหนดสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน และระบุพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ของแต่ละสมรรถนะแล้วให้ประเมินพฤติกรรม ที่แสดงออกในการปฏิบัติงานจริงของพนักงานราชการเปรียบเทียบกับสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้ที่กำหนด

หนังสือคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ สำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๘.๕/๑ ลงวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๕ เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ โดยให้ส่วนราชการกำหนดสมรรถนะที่จะใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับลักษณะงานของพนักงานราชการและสอดคล้องกับภารกิจหรือ แผนงานที่ส่วนราชการมอบหมายให้พนักงานราชการปฏิบัติ

๒. การประเมินพฤติกรรมการทำงาน

๒.๑ การประเมินพฤติกรรมการทำงาน หรือสมรรถนะของพนักงานราชการกรมที่ดิน ให้ประเมินจาก สมรรถนะหลัก จำนวน ๕ สมรรถนะ คือ

- (๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
- (๒) บริการที่ดี (Service Mind)
- (๓) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
- (๔) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)
- (๕) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

สมรรถนะของพนักงานราชการ กรมที่ดิน

กลุ่มงาน	สมรรถนะ
กลุ่มงานบริการ	- การมุ่งผลสัมฤทธิ์
กลุ่มงานเทคนิคทั่วไป	- บริการที่ดี
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	- การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
กลุ่มงานวิชาชีพเฉพาะ	- การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม
	- การทำงานเป็นทีม

๒.๒ คำอธิบายรายละเอียดสมรรถนะ สำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานราชการประเภททั่วไป
สังกัดกรมที่ดิน (สมรรถนะหลัก ๕ สมรรถนะ)

(๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อนเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามกำหนดเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ภาครัฐ และประชาชน

พฤติกรรมบ่งชี้

- มีการจัดลำดับงานอย่างเหมาะสม ตามลำดับการติดต่อใช้บริการ หรือความสำคัญ หรือความเร่งด่วนของงานทั้งนี้อาจปรึกษาผู้บังคับบัญชาตามความจำเป็น
- ปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง ตามหลักวิชาการ ระเบียบ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
- ใฝ่รู้ และรอบรู้งานในหน้าที่
- ทุ่มเท มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน
- มีความละเอียดรอบคอบ ไหวพริบ และปฏิภาณในการทำงานให้มีคุณภาพ
- แสดงออกว่าต้องการงานให้ได้ดีขึ้น
- แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุง พัฒนา เมื่อเห็นความสูญเสีย หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
- สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเบื้องต้น เพื่อให้งานลุล่วงไปได้
- ใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า
- ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด ภายในกำหนดเวลา

(๒) บริการที่ดี (Service Mind)

คำจำกัดความ : ความตั้งใจ และความพยายามในการให้บริการที่ถูกต้อง และเป็นธรรมอย่าง เต็มใจต่อประชาชน หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้วยบริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

พฤติกรรมบ่งชี้

- ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งยิ้มแย้ม ทักทายด้วย อารมณ์ที่ดี
- ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
- สามารถอธิบายข้อมูลด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ
- ให้บริการด้วยความละเอียดรอบคอบ ในระยะเวลาที่เหมาะสม
- ให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ
- ให้บริการแบบไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ตอบแทน
- เสนอให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ โดยไม่ต้องมีการร้องขอ แม้ไม่ใช่งานในหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง
- พร้อมที่จะแนะนำ หรือรับเป็นธุระส่งต่อให้กับผู้รู้ หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินการเรื่องนั้น ๆ ต่อไป หากงานนั้นเกินความสามารถ หรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่
- ยินดีที่จะรับงานที่อาจมีความยุ่งยาก หรือไม่เคยทำมาก่อนแต่มีศักยภาพเพียงพอ โดยไม่ผลักระให้ผู้อื่นทำแทน
- ทุ่มเทพบริการให้ได้มาตรฐานอย่างเต็มที่ รวมทั้งอุทิศเวลาในการบริการให้สำเร็จลุล่วง ในกรณีที่มียาน แรงด่วน
- ประสานงานภายใน และภายนอกหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่อง รวดเร็ว ถูกต้อง
- สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในทุกสถานการณ์
- แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่

(๓) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)

คำจำกัดความ : ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน และประชาชน

พฤติกรรมบ่งชี้

- ศึกษา หาความรู้ สนใจเทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน
- ใส่ใจศึกษาหาความรู้ หรือเข้าอบรมเกี่ยวกับความรู้เทคโนโลยี ข่าวสารในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง
- พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น
- ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ
- พยายามปรับ ประยุกต์ใช้ความรู้ แนวทางการทำงาน หรือเทคนิคที่ต่างไปจากเดิม ตามนโยบายของหน่วยงาน หรือทดลองวิธีการทำงานใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งานดีขึ้น
- สามารถอธิบายลักษณะงานในหน้าที่ ขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี
- สามารถหาข้อมูลเพื่อสรุปข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ และเสนอทางเลือกแนวทางในการปฏิบัติงานได้
- สามารถถ่ายทอดความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ให้ภายในหน่วยงานเข้าใจได้

(๕) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)

คำจำกัดความ : การดำรงตน และประพฤติ ปฏิบัติอย่างถูกต้อง เหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ เพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นพนักงานราชการ พึงพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ และประชาชนอย่างเป็นธรรม เพื่อให้เกิดศรัทธา และเป็นที่ยึดมั่นแก่ประชาชน

พฤติกรรมบ่งชี้

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามหลักวิชาการ ระเบียบ กฎหมาย และวินัยพนักงานราชการ
- แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต
- ปฏิบัติตนตามจรรยาข้าราชการที่ตนอย่างเหมาะสม
- ไม่มุ่งหวังและแสวงหาผลประโยชน์อันมิควรได้จากการปฏิบัติงาน
- ไม่ให้คำแนะนำใดๆเกี่ยวกับการดำเนินการอันเป็นการหลบเลี่ยงกฎหมาย
- ใช้ทรัพยากรของทางราชการอย่างประหยัดและคุ้มค่า
- ไม่เปิดเผยความลับของทางราชการ และปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล อันไม่ควรเปิดเผยที่อยู่ในความลับของหน่วยงาน
- ปฏิบัติตนและปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผล ด้วยความ پاکเพียร โปร่งใสและเป็นธรรม
- กล้ายอมรับผิดและแสดงความรับผิดชอบงานในหน้าที่
- มีความขยัน อดทน และอดกลั้น ในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง
- ปฏิบัติ หรือให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในกิจการงานใด ๆ โดยปราศจากอคติ
- ไม่เลือกงาน และสถานที่ทำงาน โดยเล็งเห็นผลประโยชน์ส่วนตน หรือโอกาสในการแสวงหาผลประโยชน์
- ปฏิบัติหน้าที่ราชการตามลำดับขั้นตอนที่ได้มีการวางระเบียบแนวทางปฏิบัติไว้

(๕) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

คำจำกัดความ : ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือ ส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติอาจมีฐานะเป็นสมาชิก หรือหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้าง และ รักษาสัมพันธภาพ ตลอดจนสร้างขวัญกำลังใจ ให้กับสมาชิก เพื่อให้งานบรรลุผล ตามวัตถุประสงค์ และ เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

พฤติกรรมบ่งชี้

- เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตน
- มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- อาสารับผิดชอบงานที่อยู่ในหน้าที่โดยไม่บ่ายเบี่ยง หรือผลักภาระไปให้ผู้อื่น
- ยินดีทำงานในส่วนที่หัวหน้าทีมมอบหมาย หรือที่ตนคิดริเริ่มโดยไม่ต้อรอง แลกกับผลประโยชน์ ในการปรับขึ้นค่าตอบแทน
- ยินดีปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังในส่วนที่ทีมงานเห็นสมควร โดยไม่เกี่ยงระดับความยากง่ายของงาน
- ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีมงาน
- รายงาน หรือบอกกล่าวความคืบหน้าหรือปัญหา หรือข้อขัดข้องในการดำเนินงานของตน ให้ทีม รับทราบโดยเร็ว และเป็นระยะ
- มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ และกล้าแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- สนับสนุน ให้ความร่วมมือในการตัดสินใจของทีม
- มีความสามัคคี เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน
- มีความขยัน อดทน และอดกลั้น เพื่อให้ภารกิจสำเร็จลุล่วง
- สามารถควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญปัญหาข้อขัดแย้ง
- มีการสื่อสารและสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมทีม
- มีน้ำใจ ให้ความเห็นอกเห็นใจ ให้ความช่วยเหลือเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน
- ให้ความร่วมมือกับทีมงานในการรับผิดชอบดำเนินงานให้เสร็จสิ้นตามกำลังความสามารถ โดย ไม่เป็นการระให้กับทีม
- ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จภายในเวลาที่เหมาะสมอย่างเต็มความสามารถ