

2. บริการที่ดี

คำจำกัดความ ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

รายการสมรรถนะหลัก	ระดับ	พฤติกรรมบ่งชี้	มาตรฐานดัชนีพฤติกรรมหลัก					ความรู้ ทักษะ ที่ต้องพัฒนา
			5	4	3	2	1	
ไม่แสดงความพยายามในการทำงาน	0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน						- ESB (หลักสูตรพฤติกรรมบริการ)
แสดงความเต็มใจในการให้บริการ	1	บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี เช่น ยิ้มแย้ม นอบน้อม สบตา ทักทาย ใส่ใจผู้รับบริการ service mild	ผลการประเมิน ความพึงพอใจ ด้าน service mild มากกว่า ร้อยละ 85	ผลการประเมิน ความพึงพอใจ ด้าน service mild ระหว่าง ร้อยละ 81-85	ผลการประเมิน ความพึงพอใจ ด้าน service mild ระหว่าง ร้อยละ 71-80	ผลการประเมิน ความพึงพอใจ ด้าน service mild ระหว่าง ร้อยละ 60-70	ผลการประเมิน ความพึงพอใจ ด้าน service mild ต่ำกว่า ร้อยละ 60	- ESB (หลักสูตรพฤติกรรมบริการ) - พัฒนาศักยภาพ - การสื่อสารสาธารณะ
แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และ สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการ ต้องการได้	2	ให้ข้อมูล ข่าวสาร ของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ภายใต้อิทธิพลของผู้รับบริการตลอดการให้บริการ	ผลการประเมิน การให้ข้อมูล ข่าวสารมากกว่า ร้อยละ 85	ให้ข้อมูล ข่าวสารถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ระหว่างร้อยละ 81-85	ให้ข้อมูล ข่าวสารถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ระหว่างร้อยละ 71-80	ให้ข้อมูล ข่าวสารถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ระหว่างร้อยละ 60-70	ให้ข้อมูล ข่าวสาร ถูกต้องตรงตาม ความต้องการ ของผู้รับบริการ ต่ำกว่าร้อยละ 60	- การสื่อสารสาธารณะ - การสื่อสารข่าวสาร - ความรู้ทักษะด้านการนำเสนอ และ ถ่ายทอด - คิดเชิงบวก - ทักษะด้านการวิเคราะห์/สังเกตพฤติกรรม
แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเต็มใจ ช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้	3	ดำเนินการรับเป็นสรุ่ยช่วยเหลือ หรือหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ การช่วยเหลือ	ผลการประเมิน การช่วยเหลือ/ แก้ไขปัญหา มากกว่าร้อยละ 85	ผลการประเมิน การช่วยเหลือ/ แก้ไขปัญหา ระหว่างร้อยละ 81-85	ผลการประเมิน การช่วยเหลือ/ แก้ไขปัญหา ระหว่างร้อยละ 71-80	ผลการประเมิน การช่วยเหลือ/ แก้ไขปัญหา ระหว่างร้อยละ 60-70	ผลการประเมิน การช่วยเหลือ/ แก้ไขปัญหา ต่ำกว่าร้อยละ 60	- ESB (หลักสูตรพฤติกรรมบริการ) - ทักษะเบื้องต้นทางการบริหาร - การติดต่อประสานงานที่ดี/การเจรจาไกล่เกลี่ย
แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป แม้ต้องใช้เวลานานหรือความพยายามอย่างมาก	4	พร้อมให้ข้อมูลข่าวสารความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังบริการอยู่....	ผลการประเมิน ความคาดหวัง ในการให้บริการ มากกว่าร้อยละ 85	ผลการประเมิน ความคาดหวัง ในการให้บริการ ระหว่างร้อยละ 81-85	ผลการประเมิน ความคาดหวัง ในการให้บริการ ระหว่างร้อยละ 71-80	ผลการประเมิน ความคาดหวัง ในการให้บริการ ระหว่างร้อยละ 60-70	ผลการประเมิน ความคาดหวัง ในการให้บริการ ต่ำกว่าร้อยละ 60	- การบริการด้วยหัวใจของความเมตตา - การคิดเชิงระบบ/ทักษะการสร้างการยอมรับ - ความรู้ ทักษะด้านการให้บริการ
แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และ สามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้	5	วางแผนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แผนการให้บริการ ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผลการประเมิน คะแนนความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 85	ผลการประเมิน คะแนนความพึงพอใจระหว่าง ร้อยละ 81-85	ผลการประเมิน คะแนนความพึงพอใจระหว่าง ร้อยละ 71-80	ผลการประเมิน คะแนนความพึงพอใจระหว่าง ร้อยละ 60-70	ผลการประเมิน คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ 60 (ระดับ 1-4)	- ความรู้ ทักษะด้านการคิดแบบบูรณาการ - ความรู้ ทักษะด้านการคิดสร้างสรรค์ - ความรู้ ทักษะด้านการให้คำปรึกษา แนะนำ - ความรู้ ทักษะด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์