

คำชี้แจงแบบประเมินผลการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการส่วน
ท้องถิ่น

๑. ประเมินการบริหารท้องถิ่น
๒. ประเมินอำนวยการท้องถิ่น
๓. ประเมินวิชาการ
๔. ประเมินทั่วไป

รายละเอียดแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

รอบการประเมิน

ให้ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ถึง ๓๑ มีนาคม ของปีถัดไป และครั้งที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ของปีเดียวกัน

ข้อมูลประวัติส่วนตัว

ในส่วนี้ เป็นข้อมูลประวัติส่วนตัวของผู้รับการประเมิน ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง (ชื่อตำแหน่งในสายงาน) ระดับตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง เลขที่ตำแหน่ง และสังกัด รวมถึงข้อมูลของผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ประเมิน

ส่วนที่ ๑ ผลสัมฤทธิ์ของงาน

- ในส่วนี้จะเป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน สัดส่วนร้อยละ ๗๐ ประกอบด้วย
 - โครงการ/งาน/กิจกรรม ให้ประเมินจากปริมาณผลงาน คุณภาพของงาน ความรวดเร็ว หรือตรงตามเวลาที่กำหนด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ซึ่งผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกตัวชี้วัด/โครงการ/งาน/กิจกรรม ที่ได้รับมอบหมายและมีผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นรอบการประเมิน โดยให้กำหนดตัวชี้วัดไม่น้อยกว่าจำนวน ๒ ตัว เพื่อให้ครอบคลุมมิติในการประเมินที่สำคัญได้ โดยไม่เป็นการประเมินมากเกินไป ดังนั้น ตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินผลการทำงานนี้ จึงควรเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญและไม่ควรมีจำนวนมาก
 - น้าหนัก ต้นรอบการประเมิน ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัดที่มีการตกลงร่วมกับผู้ประเมิน โดยตัวชี้วัดแต่ละตัวควรมีน้ำหนักไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ดังนั้น หากพบตัวชี้วัดใดที่มีน้ำหนักน้อยกว่า ๑๐% ควรพิจารณาตัดตัวชี้วัดนั้นออก และกระจายน้ำหนักให้กับตัวชี้วัดที่เหลือ ทั้งนี้ หากตัวชี้วัดวันมีความสำคัญไม่สามารถตัดออกได้ ควรปรับค่าน้ำหนักของตัวชี้วัดใหม่ ซึ่งหากตัวชี้วัดนั้นมีความสำคัญจริงน้ำหนักก็ไม่ควรมีน้อยกว่า ๑๐%

เป้าหมาย ดันรอบการประเมิน ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกค่าเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัดที่มีการตกลงกับผู้ประเมิน ซึ่งค่าเป้าหมายต้องสอดคล้องกับผลงานที่คาดหวัง
ช่วงระยะเวลาการประเมิน และค่าเป้าหมายของผู้ประเมินหรือหน่วยงาน ประกอบด้วยเป้าหมาย ๓ มิติ ดังนี้

- ๑) เชิงปริมาณ หมายถึง ผลงานที่เป็นจำนวนวัดได้
- ๒) เชิงคุณภาพ หมายถึง ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความเรียบร้อยของผลงาน
- ๓) เชิงประโยชน์ หมายถึง ความรวดเร็วหรือความตรงตามเวลาที่กำหนด หรือความประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร

ผลการปฏิบัติงาน สันรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกค่าคะแนน โดยเปรียบเทียบผลสำเร็จของงานกับเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้ในแต่ละมิติ ตั้งแต่ต้นรอบ
ผลสำเร็จของงานที่ทำให้ สามารถเทียบเป็นคะแนนได้ ดังนี้

ผลสำเร็จของงานเทียบกับเป้าหมาย (เชิงปริมาณ (๘) และเชิงคุณภาพ (๙)) (ร้อยละ)	คะแนน	ผลสำเร็จของงานเทียบกับเป้าหมาย (เชิงประโยชน์ (๑๐)) (ร้อยละ)	คะแนน
ไม่ถึงร้อยละ ๖๐ ของเป้าหมาย	๐.๕	ไม่ถึงร้อยละ ๗๐ ของเป้าหมาย	๐.๕
ตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๗๐ ของเป้าหมาย	๑	ตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๗๕ ของเป้าหมาย	๑
ตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๐ ของเป้าหมาย	๑.๕	ตั้งแต่ร้อยละ ๗๕ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๐ ของเป้าหมาย	๑.๕
ตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๙๐ ของเป้าหมาย	๒	ตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๕ ของเป้าหมาย	๒
ตั้งแต่ร้อยละ ๙๐ ถึงร้อยละ ๑๐๐ ของเป้าหมาย	๒.๕	ตั้งแต่ร้อยละ ๘๕ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๙๐ ของเป้าหมาย	๒.๕
เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด	๓	ตั้งแต่ร้อยละ ๙๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๙๕ ของเป้าหมาย	๓
		ตั้งแต่ร้อยละ ๙๕ ถึงร้อยละ ๑๐๐ ของเป้าหมาย	๓.๕
		เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด	๔

วาระและแผนผลการปฏิบัติงาน สั้นรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกคะแนนที่ประเมินได้ โดยนำคะแนนจากผลการปฏิบัติงาน (เชิงปริมาณ+เชิงคุณภาพ)

ประโยชน์) ที่ประเมินได้รวมกัน โดยมีคะแนนเต็มแต่ละตัวชีวิตเท่ากับ ๑๐ คะแนน
ผลลัพธ์ของงาน สั้นรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกผลการประเมินตามสูตรคำนวณ ดังนี้
ผลลัพธ์ของงาน = (น้ำหนัก x รวมคะแนนผลการปฏิบัติงาน)/๑๐ (ตัวเลขทศนิยม ๒ ตำแหน่ง)

ผลลัพธ์ที่ทำงานบรรลุ/ไม่บรรลุเป้าหมาย สั้นรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกโดยให้ระบุเหตุผลที่ทำงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่บรรลุเป้าหมายในรอบ การประเมินนั้นๆ

ที่ ๒ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ)

ในส่วนที่จะเป็นการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงาน สั้นส่วนร้อยละ ๓๐ ประกอบด้วย
ตัวชี้วัดสมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำผู้บริหาร และสมรรถนะประจำสายงาน ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งแต่ละตำแหน่ง ดังนี้
สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ สมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการทุกคนที่จำเป็นต่อการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรม
ค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ประชาชน และประเทศชาติ ประกอบด้วย

- ๑.๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- ๑.๒) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม
- ๑.๓) การเข้าใจองค์กรและระบบงาน
- ๑.๔) การบริการเป็นเลิศ
- ๑.๕) การทำงานเป็นทีม

สมรรถนะประจำผู้บริหาร (Managerial Competency) คือ สมรรถนะที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีในฐานะผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำทีมงานหรือ
บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติงานหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยใช้ประเมินเฉพาะตำแหน่งประเภทที่ตรงกัน และประเภท

- ๑.๑) การเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลง
- ๑.๒) ความสามารถในการเป็นผู้นำ
- ๑.๓) ความสามารถในการพัฒนาคน
- ๑.๔) การคิดเชิงกลยุทธ์

สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับตำแหน่ง/สายงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้อย่างดียิ่งขึ้น และบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (ปรากฏตามวัตถุประสงค์ของตำแหน่ง) โดยใช้ประเมินเฉพาะตำแหน่งประเภทวิชาการ และประเภททั่วไป โดยต้นรอบการประเมิน ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกสมรรถนะประจำสายงานที่ตกลงร่วมกันกับผู้ประเมิน อย่างน้อยจำนวน ๓ สมรรถนะ

น้ำหนัก ต้นรอบการประเมิน ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกน้ำหนักแต่ละสมรรถนะที่มีการตกลงร่วมกันกับผู้ประเมิน สำหรับการกำหนดน้ำหนักของสมรรถนะหลัก เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการทุกคนที่จำเป็นต้องมี ควรกำหนดน้ำหนักสมรรถนะหลักของข้าราชการทุกคนในองค์กร (อปท.)

หน่วยงาน (สำนัก/กอง/ส่วนราชการ) ในระดับที่เท่ากัน

ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ ต้นรอบการประเมิน ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกโดยให้ระบุระดับที่ต้องการของแต่ละสมรรถนะตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งแต่ละตำแหน่ง

คัดเลือก

ระดับที่ประเมินได้ สันรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกระดับที่ประเมินได้ โดยผู้ประเมินพิจารณารายละเอียดพฤติกรรมในพจนานุกรมสมรรถนะของพนักงาน

นท้องถิ่นที่ละรายการจนถึงระดับสมรรถนะที่กำหนด

คะแนนที่ได้ สันรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกคะแนนที่ได้ตามแนวทางการประเมินสมรรถนะ ดังนี้

1. ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินนั้นๆ กำหนดให้มีระดับสมรรถนะที่ต้องการในระดับใด พฤติกรรมที่จะใช้เป็นหลักฐานในการประเมินได้แก่ พฤติกรรมทุกราย

2. ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินนั้นๆ ตั้งแต่ต้นจนถึงระดับสมรรถนะหลักแต่ละสมรรถนะโดยประเมินและให้คะแนนตามหลักเกณฑ์การให้คะแนนสมรรถนะหลัก

3. ในการประเมินสมรรถนะแบบฟอร์มที่กำหนด รวมทั้งระบุพฤติกรรม/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก

4. ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินนั้นๆ กำหนด รวมทั้งระบุพฤติกรรม/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก

5. ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินนั้นๆ กำหนด รวมทั้งระบุพฤติกรรม/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก

6. ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินนั้นๆ กำหนด รวมทั้งระบุพฤติกรรม/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก

7. ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินนั้นๆ กำหนด รวมทั้งระบุพฤติกรรม/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก

8. ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินนั้นๆ กำหนด รวมทั้งระบุพฤติกรรม/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก

9. ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินนั้นๆ กำหนด รวมทั้งระบุพฤติกรรม/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก

10. ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินนั้นๆ กำหนด รวมทั้งระบุพฤติกรรม/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก

11. ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินนั้นๆ กำหนด รวมทั้งระบุพฤติกรรม/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก

12. ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินนั้นๆ กำหนด รวมทั้งระบุพฤติกรรม/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก

13. ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินนั้นๆ กำหนด รวมทั้งระบุพฤติกรรม/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก

14. ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินนั้นๆ กำหนด รวมทั้งระบุพฤติกรรม/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก

ระดับที่ต้องการ/คาดการณ์ค่าเกณฑ์	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้
ระดับที่ประเมินได้	๐	๑	๒	๓	๔	๕
ระดับที่คาดการณ์/ต้องการ ๐	๐ คะแนน	๐ คะแนน	๐ คะแนน	๐ คะแนน	๐ คะแนน	๐ คะแนน
ระดับที่คาดการณ์/ต้องการ ๑	๐ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน
ระดับที่คาดการณ์/ต้องการ ๒	๐ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน
ระดับที่คาดการณ์/ต้องการ ๓	๐ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน
ระดับที่คาดการณ์/ต้องการ ๔	๐ คะแนน	๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน
ระดับที่คาดการณ์/ต้องการ ๕	๐ คะแนน	๐ คะแนน	๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๕ คะแนน

ความหมายของค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

๕ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้มากกว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการ ๑ ระดับขึ้นไป

๔ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้เท่ากับระดับที่คาดหวังหรือต้องการ

๓ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้น้อยกว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการ ๑ ระดับ

๒ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้น้อยกว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการ ๒ ระดับ

๑ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้น้อยกว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการ ๓ ระดับ

๐ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้ต่ำที่สุด/ไม่แสดงออกพฤติกรรม/สมรรถนะ

ทั้งนี้ การกำหนดค่าคะแนนดังกล่าวเพื่อเป็นการกระตุ้นและผลักดันให้ข้าราชการแสดงออกพฤติกรรมในระดับที่ต่ากว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการ ซึ่งหากข้าราชการแต่ละคนสามารถแสดงพฤติกรรมหรือสมรรถนะได้ตามเป้าหมายที่กำหนด จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร

- ผลการประเมิน สั้นรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกผลการประเมินตามสูตรคำนวณ ดังนี้ ผลการประเมิน = (น้ำหนัก x คะแนนที่ได้) / ๕ (ตัวเลขทศนิยม ๒ ตำแหน่ง)
- ระบุเหตุการณ์/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกโดยให้ระบุเหตุการณ์ หรือพฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออกแต่ละสมรรถนะในรอบการประเมินนั้นๆ

สรุปผลการประเมิน

ในส่วนนี้ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมคะแนนการประเมินจากส่วนที่ ๑ ผลสัมฤทธิ์ของงาน และส่วนที่ ๒ พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)

ระดับผลการประเมิน

ผู้ประเมินเป็นผู้กรอก โดยนำผลการประเมินของผู้รับการประเมินมาเทียบกับช่วงคะแนน ๕ ระดับที่กำหนด

ส่วนที่ ๓ แผนพัฒนาการปฏิบัติราชการรายบุคคล

ในส่วนนี้เป็นกรวางแผนร่วมกันระหว่างผู้ประเมินกับผู้รับการประเมิน เพื่อกำหนดกิจกรรมในการพัฒนา/สมรรถนะของผู้รับการประเมินในรอบการประเมิน 'ด' ไป โดยควรเลือกงาน/สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาให้ดีขึ้น ซึ่งควรเป็นงาน/สมรรถนะ ที่มีผลการประเมินต่างจากระดับเป้าหมาย หากไม่มีให้เลือกงาน/สมรรถนะที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในอนาคตหรือที่ตรงการพัฒนาตามความสนใจส่วนตัว

ส่วนที่ ๔ ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ

ในส่วนนี้ให้ผู้ประเมินกับผู้รับการประเมินลงนามในข้อตกลงการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานในส่วนที่ ๑ และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) ในส่วนที่ ๒ เพื่อขอรับการประเมินตั้งแต่ต้นรอบการประเมิน

ส่วนที่ ๕ การรับทราบผลการประเมิน

ในส่วนนี้เมื่อสิ้นรอบการประเมิน ให้ผู้ประเมินแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับทราบประเมินทราบเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้รับทราบประเมินลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมิน กรณีที่ผู้รับทราบประเมินไม่ยินยอมลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมิน ให้พนักงานส่วนท้องถิ่นอย่างน้อยหนึ่งคน ลงลายมือชื่อเป็นพยานว่าได้มีการแจ้งผลการประเมินดังกล่าวแล้วด้วย

ส่วนที่ ๖ ความเห็นของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป (ถ้ามี)

ในส่วนนี้ให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป (ถ้ามี) เป็นผู้พิจารณาและให้ความเห็นเกี่ยวกับผลการประเมิน ก่อนนำเสนอคณะกรรมการการคลังการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ ๗ มติคณะกรรมการการคลังการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในส่วนนี้ให้ประธานคณะกรรมการการคลังการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นผู้กรอกรายละเอียดของคณะกรรมการการคลังการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ ๘ ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

ในส่วนนี้ให้นายกองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับความเห็นต่อมติของคณะกรรมการการคลังการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลัก

๕ สมรรถนะ ได้แก่

๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
๒. การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม
๓. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน
๔. การบริการเป็นเลิศ
๕. การทำงานเป็นทีม

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation - ACH)

คำจำกัดความ: ความตั้งใจ และความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานเป้าหมายและมาตราฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด อีกทั้งหมายถึงความรวมถึงความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: แสดงความพากเพียรพยายาม และตั้งใจทำงานให้

- มีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรงต่อเวลา
- มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา
- ตั้งใจ และพากเพียรพยายามทำงานในหน้าที่และในส่วนของตนให้ดีที่สุดตามที่ได้รับมอบหมาย
- แสดงความประสงค์หรือข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานของตนเองให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือตามมาตรฐานขององค์กร

- ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
- กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตามมาตรฐานขององค์กร
- หมั่นติดตามผลงาน และประเมินผลงานของตนเองให้ได้ว่างานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานขององค์กร
- คิดหาวิธีการใหม่ ในการปรับปรุงงานของตนเองให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายมาตรฐานที่องค์กรกำหนด

- ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงระบบ และวิธีการทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและเกินกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้
- เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอุตสาหกรรมระบบากับเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย หรือได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างไร้ใคร่ครวญได้มาก่อน

- บรรลุเป้าหมายที่ท้าทายในทันทีหรือไม่เคยมีใครทำมาก่อน โดยวิธีการพัฒนาระบบ ประยุกต์ และบริหารจัดการ เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างไร้ใคร่ครวญได้มาก่อน
- ผู้ได้ขององค์กรกระทำได้มาก่อน
- กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้อย่างยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมยิ่งขึ้นได้ชัด
- ทำการพัฒนาในระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และวิเคราะห์ผลได้และผลเสีย และสามารถตัดสินใจได้ แม้จะมีความเสี่ยง เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

- ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้องค์กรและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด
- วิเคราะห์ และคำนวณผลได้ ผลเสีย และความคุ้มค่า รวมทั้งกล้าคิด กล้าทำ และกล้าเสี่ยงโดยอาศัยวิสัยทัศน์ ประสบการณ์และการบริหารในเชิงกลยุทธ์ เพื่อเป้าหมายและประโยชน์สำคัญขององค์กร

การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม (Integrity - ING)

<p>คำจำกัดความ: การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทางหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประชาชน สังคม ประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัย</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัยที่หน่วยงาน และองค์กรกำหนดไว้ • สัจจะสุจริตในการปฏิบัติงาน/ตำแหน่งงานของตนให้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานของหน่วยงานและองค์กร
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะซื่อสัตย์</p> <ul style="list-style-type: none"> • สัจจะซื่อสัตย์ และรักษาวาจจา พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่ปิดเป็นอันซ่อนไว้ให้ตนเอง • เป็นคนตรงไปตรงมา กล้าพูด และกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและองค์กร
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นและแน่วแน่ในธรรมาภิบาล หลักคุณธรรม ยุติธรรม และปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน • ยึดมั่นและมีความแน่วแน่ในหลักการ คุณธรรม และประพฤติปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้อื่น • ยึดหลักความยุติธรรม และความเป็นธรรมเป็นที่ตั้ง แม้ต้องกระทบกับบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ที่สูงกว่า
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และธำรงความถูกต้องเพื่อองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดที่ทักษะผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ • ตัดสินใจในหน้าที่ หรือปฏิบัติปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์ • เสียสละความสุขสบาย ประโยชน์ส่วนตน ตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลและประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อองค์กร และประเทศชาติ</p> <ul style="list-style-type: none"> • อุทิศตน ธำรงความถูกต้อง และยืนหยัดที่ทักษะผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร หรือประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต • ไม่ประพฤติปฏิบัติตนเพื่อฉ้อฉลหรือเอาประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้งทั้งในเชิงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายขององค์กร โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมเพื่อองค์กร ประชาชน และประเทศชาติเป็นสำคัญ

ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน (Organization and Process Understanding – OPU)

<p>คำจำกัดความ: ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนเองและของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถในการมองภาพใหญ่ (Big Picture) และการคาดการณ์เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่างๆ ต่อระบบและกระบวนการทำงาน</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานและมาตรฐานในงานของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานและมาตรฐานในงานที่ตนสังกัดอยู่ รวมทั้งกฎระเบียบ ตลอดจนขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ และนำความเข้าใจนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน ติดตามประสานงาน หรือรายงานผล ฯลฯ ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
<p>ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทำงานของตนเองกับหน่วยงานอื่นๆ ที่ติดต่ออย่างชัดเจน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจและเชื่อมโยงเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ของตนกับหน่วยงานอื่นที่ติดต่อด้วยอย่างถูกต้อง รวมถึงนำความเข้าใจนั้นมาใช้เพื่อให้งานระหว่างกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกันสูงสุด
<p>ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถมองภาพรวมแล้วปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจข้อจำกัดของเทคนิค ระบบหรือกระบวนการทำงานของตนหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่ติดต่อด้วย และรู้ว่าสิ่งใดที่ควรกระทำเพื่อปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ • เมื่อเจอสถานการณ์ที่แตกต่างจากเดิมสามารถใช้ความเข้าใจผลต่อเนื่องและความสัมพันธ์ของระบบและกระบวนการทำงาน เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทันเวลา
<p>ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจกระแสสภาพนอกกับผลกระทบโดยรวมต่อเทคโนโลยี ระบบหรือกระบวนการทำงานของหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจกระแสหรือสถานการณ์ภายนอก (เช่น นโยบายการเมืองและการปกครองในภาพรวม ทิศทางของภาครัฐ เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น) และสามารถนำความเข้าใจนั้นมาเตรียมรับมือหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด • ศึกษาเรียนรู้ความสำเร็จหรือความผิดพลาดของระบบหรือกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องและนำมาปรับใช้กับการทำงานของตนเองอย่างเหมาะสม
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจสถานะของระบบ เทคโนโลยี และกระบวนการทำงานขององค์กรอย่างถ่องแท้ จนสามารถกำหนดความต้องการหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน • เข้าใจและสามารถระบุจุดยืนและความสามารถในการพัฒนาในเชิงระบบ เทคโนโลยี กระบวนการทำงานหรือมาตรฐานการทำงานในเชิงบูรณาการระบบ (Holistic View) ขององค์กร

การบริการเป็นเลิศ (Service Mind - SERV)

<p>คิดว่าักัดความ: การให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนด้วยความตั้งใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชน อีกทั้งโดยมุ่งประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือประชาชนเป็นหลัก</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: แสดงความเต็มใจในการให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรีอันดี และให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เต็มใจต้อนรับ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน • ติดต่อสื่อสาร ตอบข้อซักถาม รายงานความคืบหน้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เมื่อมีคำถามหรือข้อสงสัย • ให้ความสำคัญ และคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการหรือประชาชนมีคำถาม ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน • แจ้งให้ผู้รับบริการหรือประชาชนทราบความคืบหน้าในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ • ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการหรือประชาชนได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเต็มใจช่วยเหลือ และแก้ปัญหาให้กับผู้บริการได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • รับผิดชอบช่วยเหลือแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือบดบังภาวะ • คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในกรณีให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น • ย้ำหาวยความสะดวก ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดำเนินการต่างๆ ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเต็มที่
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไปของผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ให้เวลาแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้เวลาและความพยายามพิเศษในการให้บริการ เพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา • คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน • ใช้ความพยายามเป็นพิเศษในการให้บริการและดำเนินการต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนในระดับที่เกินความคาดหมายทั่วไป • เสียสละเวลาส่วนตน ออกล่าให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษเมื่อผู้รับบริการหรือประชาชนเผชิญปัญหาหรือความยากลำบาก
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนแม้ในกรณีที่ไม่ได้แจ้งถึงความต้องการ • ช่วยเหลือมาก่อน และนำเสนอบริการที่เป็นประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการนั้นๆ ได้อย่างแท้จริง • ให้ความสำคัญกับประชาชน หรือประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนได้
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และมองการณ์ไกล และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด • ปฏิบัติตนเป็นปณิธานที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้รับบริการ • สามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ เป็นปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์ • นำเสนอบริการด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อรักษาผลประโยชน์อันยั่งยืนหรือผลประโยชน์ระยะยาวให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน

การทำงานเป็นทีม (Teamwork- TW)

<p>คำจำกัดความ: การมีจิตสำนึกในความสามัคคีที่ ความร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม เพื่อให้ทีมงาน กลุ่ม หรือหมู่คณะนั้น บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างดีที่สุด</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: รับบทบาทหน้าที่ของตน และทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และสนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม • รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง • รับบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะสมาชิกคนหนึ่งในทีมและทำงานในส่วนของตนได้อย่างไม่ขาดตกบกพร่อง • แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในทีมคนอื่นๆ แม้ว่าผู้อื่นไม่ได้ร้องขอ
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • สร้างสัมพันธ์ และเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี • เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี • เชื่อมโยงในความรู้ความสามารถของผู้คนและกล่าวถึงผู้อื่นในทางที่ดี หรือในเชิงสร้างสรรค์ • เคารพการตัดสินใจหรือความเห็นของผู้คนโดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็น
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และรับฟังความคิดเห็น และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> • เต็มใจรับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานเพื่อประโยชน์ในการทำงานร่วมกันให้ดียิ่งขึ้น • ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น • ขอความคิดเห็น ประมวลผลความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานร่วมกัน
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และรักษามิตรภาพที่ดี ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> • แสดงน้ำใจ รับอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่เรียกร้องขอ • ให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจและรักษามิตรภาพที่ดีระหว่างกันเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะเพื่อมุ่งให้ภารกิจประสบความสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ส่งเสริมความสามัคคีในทีมโดยปราศจากอคติระหว่างกัน เพื่อมุ่งหวังให้ทีมประสบความสำเร็จ • ประสานรอยรั้ว หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม และส่งเสริมช่วยกันกำลังใจระหว่างกัน เพื่อให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

สมรรถนะประจำผู้บริหาร

ประกอบด้วย ๔ สมรรถนะได้แก่

๑. การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง
๒. ความสามารถในการเป็นผู้นำ
๓. ความสามารถในการพัฒนาคน
๔. การคิดเชิงวิเคราะห์

พจนานุกรม
สมรรถนะประจำผู้บริหาร

การเป็นผู้ผู้นำในการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership- CL)

<p>คำจำกัดความ: ความตั้งใจและความสามารถในการกระตุ้นผลักดันบุคลากร กลุ่มคน องค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เกิดความต้องการในการปรับเปลี่ยน หรือเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร ประชาชน สังคม หรือประเทศชาติ รวมถึงความสามารถในการดำเนินการถ่ายทอด ชี้แจง และสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจ ยอมรับ และดำเนินการปรับเปลี่ยนหรือการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ เกิดขึ้นจริง</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เห็นความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน หรือการเปลี่ยนแปลง</p> <ul style="list-style-type: none"> • เห็นความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน และสามารถกำหนดทิศทางและขอบเขตของการปรับเปลี่ยน/การเปลี่ยนแปลงที่ควรเกิดขึ้นภายในองค์กรได้ • เข้าใจและยอมรับถึงความจำเป็น ทิศทางและขอบเขตของการปรับเปลี่ยน /เปลี่ยนแปลง และตั้งใจในการเรียนรู้เพื่อให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยน/เปลี่ยนแปลงลงนั้นได้ • กล้าเสนอความคิดเห็น วิธีการ หรือแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างไปจากวิธีการเดิมขององค์กร เพื่อปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน หรือองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยเหลือนำผู้อื่นเข้าใจ และยอมรับการปรับเปลี่ยนหรือการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ช่วยเหลือและสนับสนุนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นทั้งภายในและนอกองค์กร และอธิบายให้เข้าใจถึงความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยนนั้นๆ • หาวิธีการจูงใจให้ผู้อื่นดำเนินการเปลี่ยนแปลง หรือปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานต่างๆ ของตนเอง เพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์ของงานที่สูงขึ้น • สนับสนุนความพยายามในการปรับเปลี่ยนหน่วยงาน องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทบทวนเสนอแนะวิธีการที่จะช่วยให้การปรับเปลี่ยนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นกล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อทำสิ่งใหม่ๆ ให้แก่หน่วยงาน หรือองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • กระตุ้น ผลักดัน และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นมีลักษณะของความกล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อทำสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือองค์กร • กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญ และยอมรับของการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจและดำเนินการให้การเปลี่ยนแปลงนั้นๆ เกิดขึ้นจริง • เน้นย้ำ สื่อสาร และสร้างความชัดเจนโดยการอธิบายสาเหตุ ความจำเป็น ฯลฯ ของการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเตรียมแผนการปรับเปลี่ยนอย่างเป็นระบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เตรียมแผนการที่เป็นขั้นเป็นตอนชัดเจนและปฏิบัติได้จริงให้องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ • สร้างแรงจูงใจให้ผู้สนับสนุนและสร้างการยอมรับจากผู้ที่ท้าทายให้เห็นโทษของการนิ่งเฉยและเห็นถึงประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงจากสภาพการณปัจจุบันและยอมมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงนั้น
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างแท้จริง และมีประสิทธิภาพสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • เป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยนขององค์กร และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผลักดันให้การปรับเปลี่ยนดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จด้วยดีดำเนินการที่เหมาะสม • วิเคราะห์ทิศทาง กลยุทธ์ นโยบาย และผลกระทบต่างๆ ในภาพรวมทั้งทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์ขององค์กรในการปรับเปลี่ยน หรือการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของปัจจุบัณ

ความสามารถในการเป็นผู้นำ (Leadership- LEAD)

<p>ควาจำกััดความ: ความคั้งใจหรือความสามารถในการเป็นผู้นำของกลุ่มคน หรือทีมงาน ตลอดจนสามารถปกครอง ดูแล และให้ความช่วยเหลือ รวมถึงสามารถกำหนดทิศทางวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ แผนงาน เป้าหมาย และวิธีการทำงานต่าง ๆ ให้ผู้บังคับบัญชาหรือทีมงานปฏิบัติตามได้อย่างราบรื่น เค็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร</p> <p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะตัวนี้อย่างชัดเจน</p>	<p>ระดับที่ 1: บริหารการประชมได้และคอยแจ้งข่าวสารความเป็นไปแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนหรือประชุม วัตถุประสงค์ ตลอดจนควบคุมเวลาและแจกแจงหน้าที่รับผิดชอบให้แก่บุคคลในกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการประชุมในที่นี้อาจเป็นการประชุมอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ หมั่นแจ้งข่าวสารความคั้งใจหรือผลให้ผู้บังคับบัญชารับทราบอยู่เสมอแม้ไม่จำเป็นต้องกระทำ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันนำไปสู่การปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน แจ้งให้สมาชิกในกลุ่มทราบข่าวสารความเป็นไป ตลอดจนแผนการตัดสินใจ แม้จะไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ทราบก็ได้ 	<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเป็นผู้นำในการทำงานของกลุ่มและสร้างเสริมประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดเป้าหมาย ที่ชัดเจน เลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงานหรือใช้วิธีการอื่น ๆ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้กระบวนการปฏิบัติงานในกลุ่มมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลยิ่งขึ้น กล่าวคำชมเชย หรือให้ข้อคิดเห็นดีชมที่สร้างสรรค์ เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลงมือกระทำการเป็นตัวช่วยเพื่อช่วยให้กลุ่มปฏิบัติงานที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เลือกคนให้เหมาะสมกับงาน และกำหนดผลลัพธ์ที่ชัดเจนในแต่ละงานที่มอบหมาย เพื่อช่วยสร้างเสริมให้กลุ่มทำงานได้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพขึ้น สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หรือให้ออกกาสุได้บังคับบัญชาในการแสดงต่อภาพการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพ 	<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเป็นที่ปรึกษาและให้การดูแลช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชา หรือสมาชิกในกลุ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> ปกป้องชื่อเสียงของกลุ่ม สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแล ดูแล และช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชา สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแลให้ปรับตัวรับการปรับเปลี่ยนที่จำเป็นภายในองค์กรได้ รับฟังประเด็นปัญหา และรับเป็นที่ปรึกษาในการดูแลผู้ได้บังคับบัญชา สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแลให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความสุขและมีประสิทธิภาพสูงสุด จัดหาบุคลากร ทรัพยากร หรือข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายเพื่อให้งานสัมฤทธิ์สำเร็จและเป็นประโยชน์แก่ผู้ได้บังคับบัญชา สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแล 	<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และประพฤติดนสนกับเป็นผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) แก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือสมาชิกในกลุ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> สร้างค่านิยม ธรรมเนียมปฏิบัติที่ดีประจำกลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์กร และประพฤติดนสนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ได้บังคับบัญชา บริหารจัดการหน่วยงาน หรือองค์กรด้วยความ เป็นธรรม และยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) (นิติธรรม คุณธรรม โปร่งใส ความมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่า) ในการปกครองผู้ได้บังคับบัญชา กล้าคิด และกล้าที่จะตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ โดยอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เหมาะสมและรับผิดชอบต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น 	<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสื่อสารวิสัยทัศน์ที่มีพลังเพื่อนำผู้ได้บังคับบัญชาและองค์กรให้ประสบความสำเร็จในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> สื่อสารวิสัยทัศน์ที่มีพลัง สามารถรวมใจคนและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานในภารกิจสำเร็จลุล่วงไปได้จริง เป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยน พัฒนา หรือสร้างสรรคสิ่งใหม่ ๆ ให้องค์กร และผลักดันให้องค์กรก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ราบรื่นและประสบความสำเร็จด้วยกลยุทธ์และวิธีดำเนินการที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมและบริบทขององค์กร เล็งเห็นความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มีวิสัยทัศน์และเตรียมกลยุทธ์ไว้รับมือการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น
--	--	---	--	--	--

ความสามารถในการพัฒนาคน (Developing and Coaching- DC)

<p>คำจำกัดความ: ความตั้งใจหรือความสามารถในการส่งเสริม สนับสนุน และการพัฒนาความสามารถที่มีเป้าหมายของบุคลากร ทั้งเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน องค์กร หรือประโยชน์ของบุคคลเหล่านั้น</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เชื่อมโยงว่าผู้อื่นสามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถได้ หรือเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้รับการพัฒนา</p> <ul style="list-style-type: none"> • เปิดโอกาสและสนับสนุนให้ผู้อื่นได้พัฒนาตนเองตามความประสงค์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง • แสดงความเชื่อมั่นว่าผู้อื่นสามารถจะเรียนรู้ ปรับปรุงผลงาน และพัฒนาศักยภาพตนเองได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสอนงาน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • สอนงานในรายละเอียด และให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงที่เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานเดิมๆพัฒนาความสามารถของบุคคลนั้น
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้เหตุผลประกอบการสอนและคำแนะนำ และให้ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ให้แนวทางที่เป็นประโยชน์ หรือสร้างวิธีปฏิบัติงานที่เป็นตัวอย่าง หรือมีทั้งอธิบายเหตุผลประกอบการสอนและการพัฒนาบุคลากร • ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้ทำงานง่ายขึ้น โดยการสนับสนุนด้านทรัพยากร อุปกรณ์ หรือให้คำแนะนำในฐานะที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในงานนั้นๆ • จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของผู้อื่น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้อื่นสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ง่าย และดีขึ้น • ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้โอกาสผู้อื่นเสนอแนะวิธีการพัฒนาศักยภาพหรือความสามารถที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น • เต็มใจให้การสนับสนุน หรือการช่วยเหลือในภาคปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้อื่นสามารถพัฒนาหรือศักยภาพของตนได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้คำติชมเรื่องผลงานอย่างตรงไปตรงมาและสร้างสรรคเพื่อการพัฒนาที่ต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตีชมผลการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาและสร้างสรรค (Constructive Feedback) ทั้งด้านบวกและด้านลบโดยปราศจากอคติส่วนตัว เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถและปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่อง • แสดงความคาดหวังในด้านบวกว่าบุคคลนั้นๆ จะสามารถพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นได้ และให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจง สอดคล้องกับบุคลิก ความสนใจ และความสามารถเฉพาะบุคคล เพื่อปรับปรุงพัฒนาความรู้และความสามารถได้อย่างเหมาะสม • วางแผนการพัฒนาที่สอดคล้องกับจุดแข็ง และข้อจำกัดของผู้ร่วมงานทั้งดำเนินการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและปรับปรุงในทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในระยะยาวเพื่อเพิ่มผลงงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • มอบหมายงานที่เหมาะสม มีประโยชน์ และท้าทายความสามารถ มองหาโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถและประสบการณ์อื่นๆ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ และพัฒนาความสามารถได้อย่างต่อเนื่องและในระยะยาว • รับผิดชอบ ส่งเสริม และผลักดันให้มีแผนหรือโครงการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีการส่งเสริมการเรียนรู้ (Learning Organization) อย่างเป็นระบบ • สร้างสรรค์ทางออก แนวทาง หรือสิ่งใหม่ๆ จากความเข้าใจในปัญหาหรือความต้องการเบื้องต้นของผู้อื่น เพื่อให้การส่งเสริม พัฒนา หรือปรับปรุงศักยภาพหรือความสามารถของผู้อื่นอย่างแท้จริงในระยะยาว • ผลักดันและสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ รวมถึงดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อรณรงค์ ส่งเสริม ผลักดัน แผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานหรือองค์กรอย่างเป็นระบบ

การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking- ST)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการคิด การทำความเข้าใจในเชิงวิเคราะห์ รวมถึงการมองภาพในเชิงกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์และการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ในระยะยาวรวมถึงทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ที่เข้ากับการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน หรือให้ใคร่ครวญหรือความคิดหรือแนวความคิดใหม่ ๆ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ ประยุกต์แนวทางการศึกษา สถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และหน้าที่คณะในระดับสูงซึ่งรวมถึงความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงผลกระทบของปัจจัยภายนอกที่มีต่อกลยุทธ์และนโยบายขององค์กร</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เข้าใจและปรับตัวให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของงานของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจและปฏิบัติตามให้เหมาะสมสอดคล้องกับกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของการปฏิบัติงานของตนเอง จัดลำดับความสำคัญของงานประจำของตนเองให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานของตนได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ความเข้าใจและเชื่อมโยงสิ่งที่ตนปฏิบัติอยู่ในงานเข้ากับเป้าหมายใหญ่ของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบหรือขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> ประเมินและเชื่อมโยงการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ประจำวันให้เข้ากับการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาว่า กิจกรรมงานหรือวัตถุประสงค์ในเป้าหมายระยะสั้นนั้นสามารถจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้หรือไม่ สามารถประยุกต์ความเข้าใจ รูปแบบ ประสิทธิภาพและบทเรียนต่าง ๆ มาใช้กำหนดข้อเสนอหรือแนวทาง (implication) เชิงกลยุทธ์ที่สนับสนุนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบบรรลุภารกิจที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ประสบการณ์ ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนมาปรับหรือกำหนดกลยุทธ์ในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบหรือองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> ประยุกต์ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนที่มีฐานมาจากองค์ความรู้หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการคิดและพัฒนาเป้าหมายหรือกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ ประยุกต์ Best Practice หรือผลการวิจัยต่าง ๆ มากำหนดโครงการหรือแผนงานที่มีผลสัมฤทธิ์และมีประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ กำหนดประเด็นต่าง ๆ ปัญหาอุปสรรค หรือโอกาสต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน แล้วประยุกต์ประสบการณ์ในอดีต ฯลฯ มาปรับกลยุทธ์และวิธีการทำงานของตนเองหรือหน่วยงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 4: เข้าใจถึงผลกระทบต่าง ๆ ที่ผลต่อหน่วยงาน หรือองค์กร และเตรียมการรองรับ</p> <ul style="list-style-type: none"> คาดการณ์ถึงทิศทาง แนวโน้มในอนาคต และผลกระทบต่าง ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน หรือองค์กรและกำหนดแผนกลยุทธ์ไว้รองรับ ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ภายในประเทศและต่างประเทศที่ซับซ้อนด้วยกรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ แผนหรือนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ให้ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
<p>ระดับที่ 5: กำหนดกลยุทธ์ระยะยาวให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> ศึกษาศักยภาพขององค์กรในปัจจุบัน และดำเนินการปรับเปลี่ยนที่สำคัญเพื่อเสริมศักยภาพในการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจระยะยาว ประเมินและเชื่อมโยงสถานการณ์ ประเด็นต่าง ๆ และปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ภายภายในประเทศและสังคมในภาพรวม เพื่อให้เกิดกลยุทธ์ที่แตกต่าง สร้างสรรค์และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์ โดยพิจารณาจากบริบทประเทศไทย ระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในภาพรวม เพื่อให้ได้กลยุทธ์ที่แตกต่าง และสร้างประโยชน์สูงสุดกับองค์กร คิดและปรับเปลี่ยนทิศทางของกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรในภาพรวม ให้เป็นกลยุทธ์ที่ช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนได้

สมรรถนะประจำสายงาน

ประกอบด้วย ๒๒ สมรรถนะ(กำหนดให้ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างน้อย ๓ สมรรถนะ ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งในสายงานต่างๆ) ได้แก่

๑. การกำกับติดตามอย่างสม่ำเสมอ
๒. การแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ
๓. การแก้ไขปัญหาและการดำเนินงานเชิงรุก
๔. การค้นหาและการจัดการข้อมูล
๕. การควบคุมและการจัดการสถานการณ์อย่างสร้างสรรค์
๖. การคิดวิเคราะห์
๗. การบริหารความเสี่ยง
๘. การบริหารทรัพยากร
๙. การมุ่งความปรอดภัยและการระวังภัย
๑๐. การยึดมั่นในหลักเกณฑ์
๑๑. การวางแผนและการจัดการ
๑๒. การวิเคราะห์และการบูรณาการ
๑๓. การสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน
๑๔. การส่งเสริมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ
๑๕. การให้ความรู้และการสร้างสายสัมพันธ์
๑๖. ความเข้าใจผู้อื่นและตอบสนองอย่างสร้างสรรค์
๑๗. ความเข้าใจพื้นที่และการเมืองท้องถิ่น
๑๘. ความคิดสร้างสรรค์
๑๙. ความระเอียครอบคอบและความถูกต้องของงาน
๒๐. จิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
๒๑. ศิลปะการโน้มน้าวใจ
๒๒. สร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ท้องถิ่น

พจนานุกรม
สมรรถนะประจำสายงาน

การกำกับติดตามอย่างสม่ำเสมอ
(Monitoring and Overseeing- MO)

<p>ตัวชี้วัดความสำเร็จ: เจตนาที่จะกำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบ กฎหมาย หรือตามตำแหน่งหน้าที่ที่สมอยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ของหน่วยงาน องค์กร หรือประเทศชาติเป็นสำคัญ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ตระหนัก เห็นความสำคัญ และประโยชน์ของการกำกับติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> ตระหนัก เห็นความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการกำกับติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในงาน เพื่อให้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ และเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานของตนเอง หน่วยงาน หรือองค์กร
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และกระตือรือร้นในการกำกับติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> แสดงพฤติกรรมกระตือรือร้นในการกำกับติดตามการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในงาน เพื่อให้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานของตนเอง หน่วยงาน หรือองค์กร และสามารถก้าวหน้าในการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นได้
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกำกับติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการกำกับติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ และเป็นระยะ และสามารถวิเคราะห์ และระบุข้อมูล ข้อเท็จจริง สาเหตุ สิ่งผิดปกติ และความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เพื่อนำไปสู่การดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ ปรับสภาพการ กระบวนการ หรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อจำกัดทางเลือกของผู้อื่น หรือเพื่อบังคับให้อื่นปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และกำกับติดตาม และตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นอย่างใกล้ชิด</p> <ul style="list-style-type: none"> สำรวจ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นอย่างใกล้ชิดและในเชิงลึก รวมทั้งวิเคราะห์ ประมวล วิจัย และสรุปผลการดำเนินการ การตอบสนอง และการให้บริการต่าง ๆ ที่ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ หมั่นควบคุม ตรวจสอบ และตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงานต่าง ๆ ในทุกขั้นตอนของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ ออกคำเตือน (โดยชัดแจ้งว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือกระทำการปรับปรุงการดำเนินงานต่าง ๆ ในเชิงปริมาณหรือคุณภาพให้ถูกต้องตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และจัดการกับการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ไม่ได้ ไม้ถูกต้อง หรือสิ่งผิดกฎหมายอย่างเด็ดขาดตรงไปตรงมา</p> <ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา หรือใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเด็ดขาดเมื่อผู้อื่นหรือหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลมีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ไม่ได้ ไม้ถูกต้อง หรือผิดกฎหมายอย่างร้ายแรง กำหนด หรือปรับมาตรฐาน ข้อบังคับ หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้แตกต่าง ทำหาย หรือสูงขึ้น (เมื่อสภาวะแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความสามารถให้สูงขึ้น

การแก้ไขปัญหแบบมีข้อชี้พ (Professional Problem Solving - PPS)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือสิ่งที่ปัญหา พร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานี้ อย่างเป็นข้อมูล มีหลักการ และสามารถนำความเชี่ยวชาญ หรือแนวคิดในสายวิชาชีพมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ติดตามหาความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ ในสายวิชาชีพ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาระยะสั้นที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือในส่วนของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา • ใช้ความรู้ในสายอาชีพของตนในการลงมือแก้ไข เมื่อสังเกตเห็นปัญหาหรืออุปสรรคโดยไม่รอช้า
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และวิเคราะห์และตัดสินใจอย่างมีข้อมูลและเหตุผลในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • วิเคราะห์ข้อมูล และหาเหตุผลตามแนวคิด และหลักการในวิชาชีพ เพื่อตัดสินใจดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • พลิกแพลงหรือประยุกต์แนวทางในการแก้ปัญหา โดยอ้างอิงจากข้อมูล หลักการ และแนวคิดในสายวิชาชีพ หรือประสบการณ์ในการทำงาน
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และวิเคราะห์ปัญหาที่ผ่านมา และวางแผนล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันหรือหลีกเลี่ยงปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> • วิเคราะห์ข้อมูล ปัญหา หรือสถานการณ์ได้อย่างรอบด้าน (โดยอาศัยประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญที่สั่งสมมาในสายอาชีพ) รวมทั้งวางแผน และคาดการณ์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น • วางแผน และทดลองใช้วิธีการ องค์ความรู้ หรือเทคนิคใหม่ ๆ ในสายอาชีพ ในการป้องกัน หลีกเลี่ยงหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และผสมผสานแนวคิดในเชิงสหวิทยาการเพื่อหลีกเลี่ยง ป้องกันหรือแก้ไขปัญหทั้งในระยะสั้นและระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> • วิเคราะห์ และผสมผสานศาสตร์หลาย ๆ แขนง (โดยอาศัยประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญที่กว้างและลึก รวมทั้งความสามารถพิเศษ (Charisma)) เพื่อแก้ไขปัญหาซึ่งมีความซับซ้อนในระยะสั้นและเตรียมการป้องกันหรือหลีกเลี่ยงปัญหาในระยะยาวได้ • คิดนอกกรอบ ริเริ่มโครงการ หรือกระบวนการทำงานต่าง ๆ ในลักษณะบูรณาการหลายหน่วยงาน/หลายวิชาชีพ เพื่อแก้ไขปัญหาค่าตัวจะเกิดขึ้นในอนาคต
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับเปลี่ยนหรือสร้างความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ/สหวิทยาการ เพื่อแก้ไขและหลีกเลี่ยงปัญหอย่างยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปรับเปลี่ยน (Reshape) องค์กรให้มีการบูรณาการในเชิงวิชาชีพ หรือให้มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถแก้ไข ป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีผลกระทบสูงหรือมีความซับซ้อนขององค์กรได้อย่างยั่งยืน • เป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในสายอาชีพที่สามารถป้องกัน และหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีผลกระทบเชิงนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรือสามารถแก้ไขปัญหาค่าตัวที่ปัญญาคง และเกิดประโยชน์อย่างยิ่งให้แก่องค์กรในระยะยาว

การค้นหาและการบริหารจัดการข้อมูล (Information Seeking and Management - ISM)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการสืบเสาะ เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะเจาะจง การไขปริศนาโดยละเอียด หรือแม้แต่การหาข่าวทั่วไปจากสภาพแวดล้อมรอบตัวโดยคาดว่าอาจมีข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต และนำข้อมูลที่ได้มาให้นำมาประมวลและจัดการอย่างมีระบบ คุณลักษณะนี้อาจรวมถึงความสนใจใคร่รู้เกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็น ปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต่องานในหน้าที่

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: หาข้อมูลในระดับต้นและแสดงผลข้อมูลได้

• สามารถหาข้อมูลโดยการถามจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง การใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หรือหากจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้วและสรุปผลข้อมูลเพื่อแสดงผลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟ รายงาน ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และใช้วิธีการสืบเสาะหาข้อมูลเพื่อจับประเด็นหรือแก่นบทความของข้อมูลหรือปัญหาได้

• สามารถสืบเสาะปัญหาหรือสถานการณ์อย่างลึกซึ้งกว่าการตั้งคำถามตามปรกติธรรมดา หรือสืบเสาะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้มาซึ่งแก่นหรือประเด็นของเนื้อหา และนำแก่นหรือประเด็นเหล่านั้นมาจัดการวิเคราะห์ ประเมินผลให้เกิดข้อมูลที่ลึกซึ้งมากที่สุด

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และหาข้อมูลในเบื้องลึก (Insights)

• ค้นหาค้นหาหรือสอบถามเจาะลึกอย่างต่อเนื่อง (เช่น จากหนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ระบบสืบค้นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนแหล่งข่าวต่างๆ) เพื่อให้เข้าใจถึงมุมมองที่คนละความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ต้นตอของสถานการณ์ ปัญหา หรือโอกาสที่ซ่อนเร้นอยู่ในเบื้องลึก และนำความเข้าใจเหล่านั้นมาประเมินผล และตีความเป็นข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสูงสุด

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อให้เชื่อมต่อกับข้อมูลที่ขาดหายไปหรือคาดการณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญ

• จัดทำกรวิจัยโดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มอยู่หรือสืบค้นจากแหล่งข้อมูลที่แปลกใหม่แตกต่างจากปรกติธรรมดาทั่วไปอย่างเป็นระบบหรือเป็นไปตามหลักการทางสถิติ และนำผลที่ได้ให้นำมาเชื่อมต่อกับข้อมูลที่ขาดหายไป หรือพยากรณ์หรือสร้างแบบจำลอง (model) หรือสร้างระบบ (system formula) ได้อย่างถูกต้อง และเป็นระบบ

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และวางระบบการสืบค้น เพื่อหาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

• วางระบบการสืบค้น เพื่อให้มีข้อมูลที่ทันสมัยที่ทันเหตุการณ์พร้อมเข้ามาอย่างต่อเนื่องและสามารถออกแบบ เลือกลงใช้ หรือประยุกต์วิธีการในการจัดทำแบบจำลองหรือระบบต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีนัยสำคัญ

การควบคุมและจัดการสถานการณ์อย่างสร้างสรรค์

(Controlling and Managing Situation - CMS)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการควบคุม และบริหารจัดการตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม แม้ว่าอยู่ในเหตุการณ์วิกฤติ คับขัน และยากลำบาก โดยมีเจตนาที่จะให้บุคคลรอบข้างมีอารมณ์และความรู้สึกที่เป็นปกติเช่นกัน นอกจากนี้ยังเป็นการควบคุม และจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และดำเนินการให้ความช่วยเหลือ บริการ บรรเทาทุกข์ หรือการดำเนินการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการและเป็นประโยชน์แก่ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่น โดยมีพื้นฐานของควมมีจิตใจที่เป็นกุศล (จิตสาธารณะ) เห็นความทุกข์ของผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นเป็นที่ตั้งมากกว่าสิ่งอื่นใด</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ควบคุมอารมณ์ และความรู้สึกตนเองได้อย่างเหมาะสมกับเหตุการณ์ยากลำบาก วิกฤต หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้อย่างเหมาะสม (โดยไม่แสดงอารมณ์ตระหนก ตกใจ หรือเสียใจ) กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะสถานการณ์ที่ไม่ปกติ เช่น เหตุการณ์คับขัน ยากลำบาก หรือเหตุการณ์ร้ายแรงต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อป้องกันมิให้บุคคลรอบข้างเกิดอารมณ์หรือมีความรู้สึกร่วมด้วย ใส่ใจกับสภาพแวดล้อม สัญญาณทางกายภาพ และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า และพยายามควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก และปฏิกิริยาของตนให้อยู่ภาวะปกติได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความอดทนต่อเหตุการณ์ยากลำบาก วิกฤต หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และ/หรือจัดการอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นให้เป็นปกติได้</p> <ul style="list-style-type: none"> มีความอดทนต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอันไม่ปกติต่าง ๆ เป็นต้น โดยไม่แสดงความเอือมหรือความไม่พอใจต่อความยากลำบากนั้น ๆ ไม่บ่นเปียง หรือหลีกเลี่ยงจากเหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอันไม่ปกติต่าง ๆ แต่เข้าไปมีส่วนร่วมอย่างเต็มใจ โดยมีความมุ่งหวังที่จะให้การดูแล ให้ความช่วยเหลือ และบรรเทาทุกข์ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม บริหารจัดการ หรือควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นให้เป็นปกติได้ เช่น ปลอบใจ โน้มน้าวใจ หรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เป็นต้น เสมออยู่ในเหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอันไม่ปกติต่าง ๆ
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและให้ความช่วยเหลือได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> ควบคุม ดูแล และจัดการสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอันไม่ปกติต่าง ๆ เป็นต้น ได้อย่างเหมาะสมให้การดูแล ให้ความช่วยเหลือ และบรรเทาทุกข์ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และสอดคล้องความต้องการของผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่น
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ และดำเนินกิจการต่าง ๆ ด้วยจิตกุศลให้ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นมีความสุข และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> ให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินกิจการต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่น (ที่มีความเต็มใจหรือดี) ด้วยจิตกุศล (จิตสาธารณะ) แม้ว่าตนเองจะต้องประสบกับความยากลำบาก อุปสรรค หรือสูญเสียประโยชน์บางอย่างโดยมีความมุ่งหวังให้ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นมีความสุข และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ติดตาม และประเมินผลการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินกิจการต่าง ๆ โดยยิ่งยวดต่อความต้องการของผู้อื่น และสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินกิจการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องความต้องการ และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด เสียสละ และอุทิศประโยชน์ส่วนตัว และความสามารถต่าง ๆ เพื่อให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินกิจการ ประชาชน หรือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ ทั้งสิ้น
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเสียสละประโยชน์บางส่วนของตนเอง เพื่อให้ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> เสียสละ และอุทิศประโยชน์บางส่วนของตนเอง เพื่อให้ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด และสอดคล้องความต้องการอย่างแท้จริง

การคิดวิเคราะห์

(Analytical Thinking- AT)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการทำความเข้าใจในสถานการณ์ ประเด็น ปัญหา โดยคิดวิเคราะห์ที่ออกเป็นส่วนย่อยๆ เป็นรายการ หรือเป็นขั้นตอน และเห็นความสัมพันธ์ของสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาที่เกิดขึ้นโดยรู้ถึงสาเหตุ และผลกระทบของสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: แยกและแยกแยะปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • แยกแยะหรือแตกปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นเล็กถึงเล็กถึงความสำคัญ • จัดทำและระบุรายการหรือปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎีต่างๆ เป็นข้อๆ แต่อาจยังไม่ได้จัดลำดับก่อนหลัง
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และจัดลำดับความสัมพันธ์ของประเด็น ปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • แยกแยะหรือแตกปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ และจัดเรียงงาน กิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญก่อนหลังเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปตามความเร่งด่วนหรือความจำเป็น • เข้าใจและระบุขั้นตอน ลำดับก่อนหลังของประเด็นต่างๆ ได้ ดึงข้อสังเกต ระบุข้อบกพร่องของขั้นตอนงานได้อันเป็นผลจากความเข้าใจในลำดับความสำคัญหรือลำดับก่อนหลังของสิ่งต่างๆ
<p>ระดับที่ 3: แสดงความสามารถระดับที่ 2 และเข้าใจและเชื่อมโยงความสัมพันธ์เบื้องต้นของปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • เชื่อมโยงความสัมพันธ์อย่างง่ายๆ ระหว่างเหตุและผลที่ก่อให้เกิดเป็นปัญหาได้ • ระบุได้ว่าอะไรเป็นเหตุเป็นผลแก่กันในเรื่องการการหนึ่งๆ หรือแยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ได้ • อธิบายเหตุผลความจำเป็นมา แยกแยะข้อดี และข้อเสียของปัญหา สถานการณ์ ฯลฯ เป็นประเด็นต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผล
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • แยกแยะและเชื่อมโยงประเด็น ปัญหา หรือปัจจัยต่างๆ ที่ซับซ้อนได้ในหลายๆ แง่มุม เช่น เหตุ ก. นำไปสู่ เหตุ ข. นำไปสู่ เหตุ ค. และนำไปสู่ เหตุ ค. • แยกแยะองค์ประกอบต่างๆ ของประเด็น ปัญหาที่สัมพันธ์กันที่ซับซ้อนเป็นรายละเอียดยิ่งขึ้นต่างๆ อีกทั้งวิเคราะห์ว่าแง่มุมต่างๆ ของปัญหาหรือสถานการณ์หนึ่งๆ สัมพันธ์กันอย่างไร คาดการณ์ว่าจะมีโอกาส หรืออุปสรรคอะไรบ้าง
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้เทคนิคและความรู้เฉพาะด้านในการคิดวิเคราะห์</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประยุกต์ใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญ เทคนิคเฉพาะด้าน เช่น หลักสถิติขั้นสูง ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการมาวิเคราะห์ ประเด็น หรือปัญหาต่างๆ ในงานอันทำให้ได้ข้อสรุปหรือคำตอบที่ไม่อาจบรรลุได้ด้วยวิธีปรกติธรรมดาทั่วไป • วิเคราะห์ปัญหาใหม่แง่มุมที่ลึกซึ้งถึงปรัชญาแนวคิดเบื้องหลังของประเด็นหรือทางเลือกต่างๆ ที่ซับซ้อนเหล่านั้น

การบริหารความเสี่ยง
(Risk Management - RISK)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการระบุความเสี่ยง และหาวิธีการป้องกันความเสี่ยง ตลอดจนระแวดระวัง ควบคุม และลดความเสี่ยงในทุกทางที่อาจเกิดขึ้น เพื่อพิทักษ์ผลประโยชน์ให้แก่องค์กร และสร้างองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เห็นถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงและระบุความเสี่ยงในหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตระหนักและให้ความร่วมมือในการพิทักษ์ประโยชน์ และบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน • สามารถระบุความเสี่ยงของงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้ • วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อภารกิจในหน่วยงานของตนได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และปรับปรุงงานของตนให้พร้อมเผชิญความเสี่ยงด้านต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินถึงผลของความเสี่ยงหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ประเมินระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และเตรียมการรับมือไว้ก่อน • ศึกษาและพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ทักษะ และเทคนิคต่างๆ และนำมาประยุกต์ใช้ในจัดทำแผนเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และคาดการณ์ล่วงหน้าและเตรียมรับมือกับความเสียหายซึ่งจะมีผลเสียต่อการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • หมั่นคาดการณ์และหาแนวโน้ม ช่องโหว่ ข้อบกพร่อง ฯลฯ ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร อันอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไข หรือเตรียมหาทางรับมือกับความเสียหายนั้น • ติดตาม ประเมิน และปฏิบัติตามเชิงรุกเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และบริหารความเสี่ยงขององค์กรในภาพรวม</p> <ul style="list-style-type: none"> • ควบคุม บริหาร และกระจายความเสี่ยงในระดับกลยุทธ์ของหน่วยงาน/องค์กร เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีการดำเนินงานไปในทิศทางที่มีเสถียรภาพมั่นคง • กำหนดวิธีการปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมทั้งองค์กรและสอดคล้องกับนโยบายบริหารความเสี่ยงขององค์กร หรือมาตรฐานสากล
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และแปรความเสี่ยงให้เป็นโอกาสในการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • พิจารณาความเสี่ยงด้วยมุมมองใหม่ และหาวิธีแปรความเสี่ยงที่มีอยู่ หรือที่คาดการณ์ไว้ให้เป็นโอกาสในการดำเนินงาน • ใช้ความเสี่ยงทางการดำเนินงานขององค์กรเป็นเหตุผล หรือแรงกระตุ้นผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนใหม่ ๆ เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เป็นโอกาสในการแข่งขันขององค์กร

การบริหารทรัพยากร
(Resource Management- RM)

<p>คำจำกัดความ: การตระหนักเสมอถึงความคุ้มค่าระหว่างทรัพยากร (งบประมาณ เวลา กำลังคน เครื่องมือ อุปกรณ์ ฯลฯ) ที่ลงทุนไปหรือที่ใช้การปฏิบัติภารกิจ (Input) กับผลลัพธ์ที่ได้ (Output) และพยายามปรับปรุงหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาให้การปฏิบัติงานเกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจหมายถึงความสามารถในการจัดความสำคัญใช้เวลา ทรัพยากร และข้อมูลอย่างเหมาะสม และประหยัดค่าใช้จ่ายสูงสุด</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตระหนักถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน • ปฏิบัติงานตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถบริหารไม่เกินขอบเขตที่กำหนด
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายเบื้องต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตระหนักและควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานโดยมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้น • จัดสรรงบประมาณ ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกำหนดการใช้ทรัพยากรให้สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประเมินผลควมมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากรให้ได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง • ระบุข้อบกพร่อง วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียของกระบวนการทำงานและกำหนดการใช้ทรัพยากรที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการโดยมองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเชื่อมโยงหรือประสานการบริหารทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • เลือกปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับหลายหน่วยงาน และไม่กระทบกระบวนการทำงานต่างๆ ภายใน องค์กร • วางแผนและเชื่อมโยงภารกิจของหน่วยงานตนเองกับหน่วยงานอื่น (Synergy) เพื่อให้การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเกิดประโยชน์สูงสุด • กำหนดและ/หรือสื่อสารกระบวนการบริหารทรัพยากรที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเสนอกระบวนการใหม่ ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"> • พัฒนาการะบวนการใหม่ๆ โดยอาศัยวิสัยทัศน์ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในระดับการทำงาน เพื่อลดภาระการบริหารงานให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • สามารถเพิ่มผลผลิตหรือสร้างสรรคงานใหม่ที่โดดเด่นแตกต่างให้กับหน่วยงาน และองค์กร โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การยึดมั่นในหลักเกณฑ์
(Acts with Integrity- AI)

<p>คำจำกัดความ: เจตนาที่จะกำกับดูแลให้ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบกฎหมาย หรือตามหลักแนวทางในวิชาชีพของตนที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ขององค์กร สังคม และประเทศโดยรวมเป็นสำคัญ ความสามารถอาจรวมถึงการยืนยันถึงในสิ่งที่ถูกต้องและความเด็ดขาดในการจัดการกับบุคคลหรือหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ ระเบียบหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p> <p>ระดับที่ 1: กระทำสิ่งต่าง ๆ ตามมาตรฐาน หรือตามกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้</p> <ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ถูกต้องทั้งตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ ยึดถือหลักการและแนวทางตามหลักวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ เปิดเผยข้อมูลหรือเหตุผลอย่างตรงไปตรงมา
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และยึดมั่นในแนวทางหรือขอบเขตข้อจำกัดในการกระทำสิ่งต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> ปฏิเสธหรือเรียกชื่อของผู้อื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ขาดเหตุผลหรือผิดกฎระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้ ดำเนินการอย่างเปิดเผยโดยไม่ปิดบัง โดยไม่อ้างข้อยกเว้นให้ตนเองหรือผู้ใต้บังคับบัญชาหรือคนรู้จักหรือหน่วยงานภายใต้การดูแลหากมีการดำเนินงานที่ยอมรับไม่ได้
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และติดตามควบคุมให้ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือตามกฎหมายข้อบังคับ</p> <ul style="list-style-type: none"> หมั่นควบคุมตรวจตราการดำเนินการของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบไปเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้ ออกคำเตือนหรือพยายามประนีประนอมอย่างชัดเจนว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากผลงานไม่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้หรือจะทำการละเมิดกฎระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และรับผิดชอบในสิ่งที่อยู่ในการดูแล</p> <ul style="list-style-type: none"> กล้าตัดสินใจในหน้าที่ โดยสั่ง ตอรองหรือประนีประนอมให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ ระเบียบ นโยบายหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ไปปรับปรุงผลงานในเชิงปริมาณหรือคุณภาพให้เข้าเกณฑ์มาตรฐาน แม้ว่าผลของการตัดสินใจอาจสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์ กล้ายอมรับความผิดพลาดและจัดการความผิดพลาดที่จัดทำลงไป
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และจัดการกับผลงานไม่ดีหรือสิ่งผิดกฎระเบียบอย่างเด็ดขาดตรงไปตรงมา</p> <ul style="list-style-type: none"> ใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาเมื่อผู้อื่นหรือหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแล มีปัญหาผลงานไม่ดีหรือทำผิดกฎระเบียบอย่างร้ายแรง ยืนยันยึดพิทักษ์ผลประโยชน์ขององค์กร แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

การวางแผนและการจัดการ

(Planning and Organizing- PO)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการวางแผนอย่างเป็นหลักการ โดยเน้นให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและถูกต้อง รวมถึงความสามารถในการบริหารจัดการโครงการต่างๆ ในความรับผิดชอบให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: วางแผนงานออกเป็นส่วนย่อยๆ

- วางแผนงานเป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน มีผลลัพธ์ สิ่งที่ต้องจัดเตรียม และกิจกรรมต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้อง

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเห็นลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของงาน

- วางแผนงานได้โดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วน
- จัดลำดับของงานและผลลัพธ์ในโครงการเพื่อให้สามารถจัดการโครงการให้บรรลุตามแผนและเวลาที่วางไว้ได้
- วิเคราะห์หาข้อดี ข้อเสียและผลต่อเนื้อหาของแผนงานที่วาง เพื่อสามารถวางแผนงานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และวางแผนหรือเชื่อมโยงงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่มีความซับซ้อนเพื่อให้บรรลุตามแผนที่กำหนดไว้ได้

- วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- วางแผนงานที่มีความเชื่อมโยงหรือซับซ้อนหลายๆ งานหรือหลายๆ โครงการโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่ซับซ้อนและไม่ขัดแย้งกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหา/งานและเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน/แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

- วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่สหหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนหาวิธีการป้องกันไว้ล่วงหน้า อีกทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้
- เตรียมแผนรับมือกับสิ่งไม่คาดการณืไว้ได้อย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพ
- วางแผนงานที่มีความเชื่อมโยงหรือซับซ้อนหลายๆ งานหรือหลายๆ โครงการโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่ซับซ้อนและไม่ขัดแย้งกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับปรุงกลยุทธ์ในแผนให้เข้ากันกับสถานการณ์เฉพาะหน้าเป็นอย่างดีเป็นระบบ

- ปรับกลยุทธ์และวางแผนอย่างรัดกุมและเป็นระบบให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด เพื่อแก้ปัญหา อุปสรรค หรือสร้างโอกาสพร้อมอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การวิเคราะห์และการบูรณาการ (Synthesis Thinking - ST)

<p>ควาจักัดความ: ความสามารถในการคิดวิเคราะห์และทำความเข้าใจเชิงสังเคราะห์ รวมถึงการมองภาพรวมขององค์กร จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ ประยุกต์แนวทางต่างๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนำมาที่คณะ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เข้าใจแผนและนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจนโยบาย กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือองค์กร และสามารถทำความเข้าใจในกรณีวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค โอกาสของหน่วยงาน หรือองค์กรออกเป็นประเด็นย่อยๆ ได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ความเข้าใจ รูปแบบหรือประสบการณ์ไปสู่ข้อเสนอหรือแนวทางต่างๆ ในงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถระบุปัญหาในสถานการณ์ปัจจุบันที่อาจมีความคล้ายคลึง หรือต่างจากประสบการณ์ที่เคยประสบมาใช้กำหนดข้อเสนอหรือแนวทาง (implication)เชิงกลยุทธ์ที่สนับสนุนให้องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องบรรลุภารกิจที่กำหนดไว้หรือให้ปฏิบัติการได้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อนในการพิจารณาสถานการณ์ หรือกำหนดแผนงานหรือข้อเสนอต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประยุกต์ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนที่มีฐานมาจากองค์ความรู้หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการพิจารณาสถานการณ์ แยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่
<ul style="list-style-type: none"> • สามารถใช้แนวคิดต่างๆ ที่เรียนรู้มาเชื่อมโยงอธิบายเหตุผลความเป็นมา แยกแยะข้อดี และข้อเสียของปัญหา สถานการณ์ ฯลฯ เป็นประเด็นต่างๆ ได้อย่างมีเหตุมีผล • ประยุกต์ Best Practice หรือผลการวิจัยต่างๆ มากำหนดโครงการหรือแผนงานที่ผลลัพธ์มีประโยชน์ต่อองค์กรหรืองานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเชื่อมโยงสถานการณ์ในประเทศและต่างประเทศเพื่อกำหนดแผนได้อย่างทะลุปรุโปร่ง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศและต่างประเทศที่ซับซ้อนด้วยกรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดแผนหรือนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ • ระบุได้ว่าอะไรจะเป็นเหตุเป็นผลแก่กันให้สถานการณ์หนึ่งๆ ในระดับหน่วยงาน/องค์กร/ประเทศ แล้วแยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ รวมถึงอธิบายชี้แจงสถานการณ์ที่ซับซ้อนดังกล่าวให้สามารถเป็นไปได้
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างสรรคและบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> • สร้างสรรคและบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์ โดยพิจารณาจากบริบทประเทศไทยและระบบอุตสาหกรรมใหม่ภาพรวมและปรับให้เหมาะสมปฏิบัติได้จริง • วิเคราะห์ปัญหาใหม่มุ่งมที่ลึกซึ้งถึงปรัชญาแนวคิดเบื้องหลังของประเด็นหรือทางเลือกต่างๆ ที่ซับซ้อน อันนำไปสู่การประดิษฐ์คิดค้น การสร้างสรรค์และนำเสนอรูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่มีใครเคยปรากฏมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม

การสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน (Building Participation - BP)

<p>เชิงปฏิบัติความ: การตระหนัก เต็มใจ ยอมรับ และเปิดโอกาสให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงาน หรือองค์กร เพื่อสร้างและส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริงและยั่งยืน</p>	<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p> <p>ระดับที่ 1: ตระหนักและเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในภาคส่วนต่างๆ ของหน่วยงาน หรือองค์กร • สนับสนุนให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง • เชื่อมโยงเครือข่ายและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานของหน่วยงาน หรือองค์กรประกอบความสำนึกได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือดำเนินต่างๆ ร่วมกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เปิดใจ เต็มใจ และยอมรับให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เข้ามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อมูล หรือแสดงศักยภาพในการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน หรือองค์กร • เปิดโอกาสให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ ได้เข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากขึ้น • รับฟังความคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ 	<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ เชื่อมโยง และต่อยอดความคิดเห็นของทุกภาคส่วน และรวมตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประยุกต์ เชื่อมโยง และต่อยอดความคิด ข้อมูล และศักยภาพของภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของการมีส่วนร่วมจากผู้อื่น เครือข่ายภาคี หรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์และผลสัมฤทธิ์สูงสุด • วิเคราะห์ ปรับปรุง และขยายขอบเขตการมีส่วนร่วมในวงกว้างมากขึ้น เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง • ผลสัมฤทธิ์ (Integrate) ความคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ จากทุกภาคส่วน และหาผลสรุปร่วมกัน รวมทั้งให้ทุกภาคส่วนได้ร่วมตัดสินใจ (Decision Making) ในการดำเนินการต่างๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และรวมพลังทุกภาคส่วนและผลักดันให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง</p> <ul style="list-style-type: none"> • เป็นตัวกลาง หรือศูนย์กลางในการรวมพลังทุกภาคส่วนและผลักดันการดำเนินงานต่างๆ ร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลกระทบ (Impact) ในวงกว้าง และเกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร ประชาชน หรือสังคม • วางแผนและกำกับดูแลแนวทาง กระบวนการ และกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน รวมทั้งประเมินศักยภาพของทุกภาคส่วนอย่างรอบด้าน เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถดำเนินการมีส่วนร่วมและศักยภาพในการดำเนินงานต่างๆ ให้เกิดผลกระทบในวงกว้างที่ส่งประโยชน์อย่างแท้จริง 	<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศของการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เป็นระบบ และยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"> • สร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน เพื่อส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน • ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อรณรงค์ และผลักดันกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติโดยรวม

การสังเคราะห์ความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ
(Collecting Professional Knowledge and Expertise- CPKE)

<p>คำจำกัดความ: ความเชี่ยวชาญ สนใจใฝ่รู้ เพื่อสังเคราะห์พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาด้านตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน/ที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> • กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน • หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น • ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> • รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลการปฏิบัติงานที่หน้าหน้าที่ของตน • ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจประเด็นหลักๆ นัยสำคัญ และผลกระทบของวิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง • สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ • สังสมความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ และสังเกตเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อตนเองในอนาคต
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความสามารถในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม • สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนเองไปใช้ในการสร้างนวัตกรรม เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต • ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรที่เห็นความเชี่ยวชาญในวิทยาด้านต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความรู้ของบุคลากร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา • ให้ความสำคัญกับชุมชน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน • มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

การให้ความรู้และการสร้างสัมพันธ์ (Providing Knowledge and Building Relationships- PKBR)

<p>คำจำกัดความ: สหุทธิกรรมที่มุ่งมั่น และตั้งใจที่จะนำภูมิปัญญา นวัตกรรม เทคโนโลยี ความเชี่ยวชาญ และองค์ความรู้ต่าง ๆ ไปส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย ควบคู่ไปกับการสร้างพัฒนา และรักษาความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อให้ผู้ประกอบ การหรือเครือข่าย มีความเข้าใจ และสามารถ นำไปใช้พัฒนาหน่วยงานใหม่ประโยชน์ เป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เข้าใจความสำคัญ ความสำคัญ และช่องทางโอกาส และช่องทางในการให้ความรู้ และการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจความสำคัญ และความสำคัญในการให้โอกาส ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายเกิดการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในหน่วยงานได้ • แสวงหาโอกาส และช่องทางในการให้โอกาสความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายให้เกิดการพัฒนา ความรู้ ความสามารถ และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้โอกาสความรู้ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีทั่วไปอย่างกว้าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย</p> <ul style="list-style-type: none"> • ริเริ่ม และให้โอกาสความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายสามารถนำไปปรับและประยุกต์ใช้ในหน่วยงานให้เกิดประโยชน์
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับเปลี่ยนแนวทางในการให้ความรู้ และการพัฒนาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องตามความต้องการในการประกอบการอย่างแท้จริง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปรับเปลี่ยนแนวคิด วิธีการ รูปแบบ และแนวทางในการพัฒนา และการให้ความรู้ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องตามความต้องการผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างแท้จริง • เชื่อมเขียน ลงพื้นที่ และนำมาสู่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ และสามารถให้โอกาสต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องตามความต้องการของผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างแท้จริง
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเล็งเห็นแนวโน้ม ข้อจำกัด โอกาส หรือคาดการณ์ เตรียมการล่วงหน้า เพื่อให้คำแนะนํา และแนวทางในการพัฒนาการประกอบ การได้ในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> • เล็งเห็นแนวโน้ม ข้อจำกัด ข้อบ่งชี้ และโอกาส ฯลฯ ที่เป็นผลกระทบต่อการพัฒนาและการเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบการ หรือเครือข่าย และสามารถประยุกต์ และพัฒนาองค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และส่งเสริมการพัฒนาผู้ประกอบการในระยะยาว • คาดการณ์ล่วงหน้าจากข้อสังเกตปัญหา อุปสรรค และโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพ และความสามารถของผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในระยะยาว หรือเตรียมหาทางรับมือกับปัญหา อุปสรรค หรือโอกาสต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ • สร้าง รักษา และมีความสัมพันธ์อันดี และแน่นแฟ้นกับผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในความรับผิดชอบ รวมทั้งสามารถพัฒนา และต่อยอดความรู้ นวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการประกอบการอย่างแท้จริง และในระยะยาว
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกำหนดนโยบายและกรอบการพัฒนาภาคธุรกิจอุตสาหกรรมในภาพรวมได้สอดคล้องกับสภาพการณ์เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศ กำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และกรอบการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในภาพรวมของประเทศได้สอดคล้องกับสภาพการณ์เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศ และสามารถนำไปปฏิบัติใช้จริง (Implementation) เพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าอย่างยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติใช้จริง กระตุ้น และส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในองค์กรตระหนัก เห็นความสำคัญ และดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการหรือเครือข่ายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับมาตรฐานการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศให้ได้ขีดประสิทธิภาพสูงสุด • วางแผน พัฒนาแผนการพัฒนา และให้ความรู้ คำแนะนำ และการพัฒนาโดยประยุกต์ Best Practice ผลการวิจัย ความเชี่ยวชาญ ในการกำหนดแผนงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และนำไปปฏิบัติใช้จริง (Implementation) ได้

**ความเข้าใจผู้อื่นและตอบสนองอย่างสร้างสรรค์
(Understanding People and Creative Responding – UPCR)**

	<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจบุคคลหรือสถานการณ์ และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนและตอบสนองให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือกลุ่มคนที่หลากหลายได้อย่างสร้างสรรค์ ในขณะที่ยังคงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>	
<p>ระดับที่ 1: มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจความหมายของผู้ติดต่อสื่อสาร และสามารถปรับการทำงานให้สอดคล้องตัวและสอดคล้องกับความต้องการได้ 	
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจบุคคลหรือสถานการณ์ได้ง่ายและพร้อมยอมรับความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เต็มใจ ยอมรับ และเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่นทั้งในเชิงเนื้อหาและหยาบเชิงอารมณ์ • เต็มใจที่จะเปลี่ยนความคิด ทศน์คติ และทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย เมื่อสถานการณ์ปรับเปลี่ยนไป เช่น ได้รับข้อมูลใหม่หรือข้อคิดเห็นใหม่จากผู้เชี่ยวชาญ 	
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจความหมายแง่ของบุคคลและสถานการณ์และเลือกปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่นและสร้างสรรค์</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีวิจารณ์งานในแบบที่ช่วยให้เข้ากับการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือขององค์กร • สามารถตีความหมายเบื้องลึกที่ไม่ได้แสดงออกอย่างชัดเจนของบุคคลหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วปรับตัวให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับกับแต่ละบุคคลหรือสถานการณ์ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ • สามารถเลือกทางเลือก วิธีการ หรือกระบวนการมาใช้กับสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี 	
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และใช้ความเข้าใจในเชิงลึกต่อบุคคลหรือสถานการณ์มาปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • ใช้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งใหม่บุคคลหรือสถานการณ์ต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด • ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ระเบียบขั้นตอนหรือลักษณะการประสานงานของหน่วยงานหรือองค์กร ให้เข้ากับแต่ละสถานการณ์ แต่ยังคงเป้าหมายเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ 	
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ทั้งหมด เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปรับแผนกลยุทธ์ทั้งหมดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์เฉพาะหน้า • สัจฉริยภาพในการใช้ความเข้าใจผู้อื่นในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการเจรจาทำความเข้าใจ หรือดำเนินงานให้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน 	

ความเข้าใจพื้นที่และการเมืองท้องถิ่น (Understanding of Local Area and Politics - ULAP)

<p>ตัวอักษรด้วย: มีพฤติกรรมและความสามารถในการเข้าใจประชาชน พื้นที่ รวมทั้งระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบ และติดตามข้อมูล ข่าวสาร และความคิดเห็นต่าง ๆ ของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบเสมอ รวมทั้งสามารถเข้าใจที่ถูกต้องนั้นๆ ในการให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p> <p>ระดับที่ 1: ตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และ/หรือรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ของตนเองมีความรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ตระหนัก เห็นความสำคัญ และความจำเป็นของการมีความรู้ และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบว่าจะช่วยให้สามารถให้บริการ ให้ความรู้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม รวบรวมข้อมูล ข่าวสาร และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ และความเข้าใจในเรื่องทั่วไป ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจในเรื่องทั่วไป ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ เช่น ลักษณะการประกอบอาชีพ สภาพแวดล้อมทั่วไป การดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ ปัญหาและความต้องการต่าง ๆ ผู้มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น เพื่อให้สามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชน หรือสร้างประโยชน์ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม ติดตามข้อมูล ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรู้ และมีความเข้าใจทั่วไปนั้นๆ ที่ถูกต้อง เพื่อสามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม หรือสร้างประโยชน์ให้แก่พื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม </p>
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และหมั่นศึกษา ติดตามความรู้ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด และมีความรู้ และมีความเข้าใจที่เฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น และมีความสำคัญ โดยตรงประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรู้ และมีความสำคัญ โดยตรงต่อประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ ตลอดจนศึกษา วิเคราะห์ และระบุดีข้อเสียต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรู้ และมีความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการ หรือเกิดประโยชน์ที่รับผิดชอบต่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> หมั่นศึกษา ค้นคว้า และติดตามข้อมูล ข่าวสาร และสื่อมวลชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรู้ รับผิดชอบอย่างใกล้ชิด และสม่ำเสมอ และสามารถระบุได้เหตุ และปัจจัยเชิงลึกที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อประชาชน ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมต่าง ๆ แก่ประชาชนในพื้นที่ที่ตนเองมีความรู้ รับผิดชอบ โดยตรงที่ช่วยให้อำนาจให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริม
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดต่าง ๆ และสามารถประยุกต์และปรับใช้ความรู้ ความรู้ และประสบการณ์ที่ตนเองมีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และสร้างประโยชน์แก่ประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบได้อย่างแท้จริง</p> <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจถึงปัจจัย และผลกระทบโดยตรง และโดยอ้อม ตลอดจนเข้าใจจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดต่าง ๆ ของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบ และสามารถประยุกต์และปรับใช้ความรู้ ความรู้ และสื่อมวลชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชน เพื่อการพัฒนา และสอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง เสนอแนะวิธีการ แนวทาง และผลกตนาการให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมต่าง ๆ ให้เกิดการปฏิบัติใช้จริง (Implementation) อย่างเป็นระบบ วัชกรรม และต่อเนื่องที่ปฏิบัติอย่างแท้จริง โดยอาศัยการประยุกต์ ปรับ เชื่อมโยง และผสมผสาน (Integrate) ความเข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกที่สั่งสมมา
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้ความเข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกและรอบด้านมากำหนดกลยุทธ์ และนโยบายที่สร้างประโยชน์ในระยะยาวแก่ประชาชน ชุมชน และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> ใช้ความเข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกและรอบด้าน ตลอดจนประสบการณ์ (Value Added) แก่ประชาชน ชุมชน และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และแผนงานต่าง ๆ ที่สร้างประโยชน์ในระยะยาว ตลอดจนมูลค่าที่เพิ่ม (Value Added) แก่ประชาชน ชุมชน และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ความคิดสร้างสรรค์
(Innovation- INV)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการที่จะนำเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) หรือสร้างนวัตกรรม หรือ ริเริ่มสร้างสรรค์กิจกรรมหรือสิ่งใหม่ๆ ที่จะประโยชน์ต่อองค์กร</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และยอมรับวิธีการที่ใช้อยู่เดิมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและใคร่รู้</p> <ul style="list-style-type: none"> • เต็มใจที่จะยอมรับและปรับตัวต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือสิ่งใหม่ เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด • แสดงความสงสัยใคร่รู้และต้องการทดลองวิธีการใหม่ๆ ที่อาจส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น • เต็มใจที่จะเสาะหาและศึกษาวิธีการที่แปลกใหม่ที่อาจนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสร้างสรรคและหมั่นปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> • หมั่นปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ • เปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือขั้นตอนการทำงานใหม่ๆ ที่สอดคล้องและสนับสนุนหน่วยงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และคิดค้นกรอบเพื่อปรับเปลี่ยนการดำเนินงานใหม่ในหน่วยงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการทำงานมาปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ให้เข้ากับสถานการณ์ แต่ยังคงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • ไม่จำกัดตนเองอยู่กับแนวคิดดั้งเดิมที่ใช้กัน พร้อมจะทดลองวิธีการใหม่ๆ มาปรับแก้ไขระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ล้าสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน • นำเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) ในงานของตนเองอย่างสร้างสรรค์ก่อนที่จะปรึกษากับผู้บังคับบัญชา
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ในองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประยุกต์ใช้องค์ความรู้ ทักษะ หรือแนวคิดที่ได้รับมาเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น • ริเริ่มสร้างสรรค์แนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานหรือดำเนินการต่างๆ ให้องค์กรสามารถบรรลุพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือมีคุณภาพสูงขึ้น โดยแนวทางใหม่ๆ หรือ Best Practice นี้อาจมีอยู่แล้วในองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐหรือเอกชน และทั้งในและต่างประเทศ
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างนวัตกรรมในระบบอุตสาหกรรมของประเทศโดยรวม</p> <ul style="list-style-type: none"> • คิดค้นกรอบ พิจารณาลิขิตต่างๆ ในงานด้วยมุมมองที่แตกต่าง อันนำไปสู่การวิจัย การประดิษฐ์คิดค้น หรือการสร้างสรรค เพื่อนำเสนอต้นแบบ สูตรรูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่อระบบอุตสาหกรรมหรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม • สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งความคิดสร้างสรรค์หรือสร้างโอกาสให้ทางธุรกิจขององค์กร ด้วยการสนับสนุนทางทรัพยากร หรือจัดกิจกรรมต่างๆ ที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการแสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์

ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน (Accuracy and Order - AO)

<p>คำจำกัดความ: ความพยายามที่จะปฏิบัติตามให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการควบคุมตรวจตราให้งานเป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน</p>	<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>	<p>ระดับที่ 1: ต้องการทำงานให้ถูกต้องและชัดเจน</p> <ul style="list-style-type: none"> ตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย ละเอียดถี่ถ้วนในการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎระเบียบที่วางไว้ แสดงอุปนิสัยรักความระเบียบเรียบร้อยทั้งในงานและในสภาวะแวดล้อมรอบตัว อาทิ จัดระเบียบโต๊ะทำงาน และบริเวณหน่วยงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ ริเริ่มหรือร่วมดำเนินกิจกรรมเป็นระเบียบของสถานที่ทำงาน อาทิ กิจกรรม 5 ส. ด้วยความสมัครใจ กระตือรือร้น ฯลฯ 	<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ตรวจทานความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้งานมีความถูกต้องสูงสุด ลดข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นแล้วจากความไม่ตั้งใจ 	<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนและผู้อื่น (ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน)</p> <ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานของตนเอง เพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาดประการใด ๆ เลย ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานผู้อื่น (ผู้บังคับบัญชา หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงานหรือองค์กร) โดยอิงมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือกฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง 	<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และกำกับตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียด</p> <ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบว่าผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้หรือไม่ให้ความเห็นและชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้ เพื่อความถูกต้องของงาน ตรวจสอบความก้าวหน้าและความถูกต้อง/คุณภาพของผลลัพธ์ของโครงการตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่ขาดหายไป และกำกับดูแลให้หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือผลงานที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 	<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างความสำเร็จของขั้นตอนการทำงานหรือผลงานหรือโครงการโดยละเอียด</p> <ul style="list-style-type: none"> สร้างความชัดเจนของความถูกต้องและคุณภาพของขั้นตอนการทำงานหรือผลงานหรือโครงการโดยละเอียดเพื่อควบคุมให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้ได้อย่างถูกต้องและเกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้ สร้างระบบและวิธีการที่สามารถกำกับตรวจสอบความก้าวหน้าและความถูกต้อง/คุณภาพของผลงานหรือขั้นตอนต่อไปได้ การปฏิบัติงานของผู้อื่น หรือหน่วยงานอื่น ได้อย่างสม่ำเสมอ
--	---	--	--	---	---	--

จิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
(Environmental Responsibility- ER)

<p>คำจำกัดความ: การมีจิตสำนึก ตระหนัก ให้ความสำคัญ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความมุ่งมั่น และทุ่มเทที่จะอนุรักษ์ และรักษาสิ่งแวดล้อม สังคม และชุมชนให้ไม่อยู่ ตลอลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานหรือร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อเกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวม</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: แสดงความสนใจ ตระหนัก และเห็นความสำคัญ ประโยชน์ของการอนุรักษ์ และการรักษาสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตระหนัก หรือมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อมตามนโยบายขององค์กรที่กำหนดไว้ • ให้ความสำคัญและประโยชน์ของกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร • เห็นคุณค่าและความจำเป็นของการอนุรักษ์ และการรักษาสิ่งแวดล้อม
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และแสวงหาโอกาสในการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> • แสวงหาโอกาส และเข้าไปมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน องค์กร ชุมชน หรือสังคม • ให้ความร่วมมือ เข้าร่วม หรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ อย่างเต็มใจ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดตามการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อมให้Науอยู่ และปลอดภัย • อาสาและแสดงความภาคภูมิใจและความพึงพอใจที่เป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมเพื่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร (โดยไม่ต้องร้องขอ)
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกระตือรือร้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญประโยชน์ของกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายด้านการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> • กระตือรือร้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญและประโยชน์ของกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม และการรักษาสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมให้Науอยู่ เพื่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจอย่างแท้จริง • พัฒนา และปรับปรุงระบบ วิธีการ และแนวทางการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์และรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมในเชิงสร้างสรรค์ • เป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้เกิดกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมขององค์กรอย่าง เป็นรูปธรรม
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศรัทธา และสนับสนุนกิจกรรม โครงการ นโยบายเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างเต็มศักยภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ยินหยัด สนับสนุนการตัดสินใจที่จะเกิดชุมชน สังคมไทย หรือสิ่งแวดล้อมโดยรวม ถึงแม้จะคนส่วนใหญ่จะไม่สนับสนุน หรืออาจจะต้องทำให้หน่วยงานของตนเองต้องเสียประโยชน์ในระยะสั้น • สื่อสาร และถ่ายทอดวิธีคิดด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานด้วยวิธีสร้างแรงบันดาลใจ และความร่วมแรงร่วมใจให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบรรลุวิสัยทัศน์นั้น • คิดนอกกรอบ นำเสนอความคิดใหม่เพื่อใช้กำหนดนโยบายด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม อย่างที่ไม่มีผู้ใดคิดมาก่อน
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเป็นผู้นำที่มีบทบาทสำคัญในงานเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีบทบาทสำคัญในงานเพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นประโยชน์เพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้ทุกระดับในองค์กรมีความมุ่งมั่น ยึดมั่น และรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมไทย และสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม • เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในแวดวงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเพื่อสังคม และเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในองค์กรด้านการพัฒนา และรักษาสิ่งแวดล้อมในสังคมไทยให้Науอยู่

ศิลปะการโน้มน้าวใจ
(Communication & Influencing - CI)

<p>คำจำกัดความ: การใช้ความคิดและกลยุทธ์ต่างๆ ในการสื่อสาร เจรจา โน้มน้าวเพื่อให้ผู้อื่นดำเนินการใดๆ ตามที่ตนหรือหน่วยงานประสงค์</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: นำเสนอข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา</p> <ul style="list-style-type: none"> นำเสนอข้อมูล อธิบาย ชี้แจงรายละเอียดแก่ผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาโดยอิงข้อมูลที่มอยู่ แต่อาจยังไม่ได้มีการปรับใจความและวิธีการให้สอดคล้องกับความต้องการและบุคลิกลักษณะของผู้ฟัง
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเจรจาโน้มน้าวใจโดยอาศัยหลักการและเหตุผล</p> <ul style="list-style-type: none"> เตรียมการนำเสนอข้อมูลเป็นอย่างดี และใช้ความพยายามเจรจาโน้มน้าวใจโดยหลักการและเหตุผลที่เกี่ยวข้องมาประกอบการนำเสนออย่างมีขั้นตอน ใช้ความพยายามเจรจาโน้มน้าวใจโดยหลักการและเหตุผลที่เกี่ยวข้องมาอธิบายประกอบการนำเสนออย่างมีขั้นตอน
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเจรจาต่อรองหรือนำเสนอข้อมูลโดยปรับสารให้สอดคล้องกับผู้ฟังเป็นสำคัญ</p> <ul style="list-style-type: none"> ประยุกต์ใช้ความเข้าใจ ความสนใจของผู้ฟังให้เป็นประโยชน์ในเจรจาเสนอข้อมูล นำเสนอหรือเจรจาโดยคาดการณ์ถึงปฏิกิริยา ผลกระทบที่จะมีต่อผู้ฟังเป็นหลัก สามารถนำเสนอทางเลือกหรือให้ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และใช้กลยุทธ์การสื่อสารจุดใจทางอ้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ใช้ความเข้าใจบุคคลหรือองค์กรให้เป็นประโยชน์โดยการนำเอาบุคคลที่สามหรือผู้เชี่ยวชาญมาสนับสนุนให้การเจรจาโน้มน้าวใจประสบความสำเร็จหรือมีน้ำหนักมากยิ่งขึ้น ใช้ทักษะในการโน้มน้าวใจทางอ้อม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ตรงใจถึงถึงผลกระทบและความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสำคัญ
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้กลยุทธ์ที่ซับซ้อนในการเจรจา</p> <ul style="list-style-type: none"> สร้างกลุ่มแนวร่วมเพื่อสนับสนุนให้การเจรจาโน้มน้าวใจมีน้ำหนักและสัมฤทธิ์ผลได้ดียิ่งขึ้น ประยุกต์ใช้หลักการจิตวิทยามวลชนหรือจิตวิทยากลุ่มให้เป็นประโยชน์ในการเจรจาโน้มน้าวใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สร้างสรรคเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น (Creating Local Benefits - CLB)

<p>ควักจำกัดความ: ความสามารถในการคิดค้น ออกแบบ และสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ที่แปลกและแตกต่างไปจากเดิม โดยการมุ่งเน้นพัฒนาและสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในระยะยาว และยั่งยืนให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>	<p>ระดับที่ 1: ตระหนักถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการพัฒนาและการสร้างสรรคสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตระหนักถึงความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการพัฒนา และการสร้างสรรคสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ • พยายามแสวงหาช่องทาง และโอกาสอย่างสม่ำเสมอในการพัฒนา และการสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ 	<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และกล้าเสนอความคิดที่ใหม่ และเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาและการสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • กล้านำเสนอความคิดเห็น แนวทาง และวิธีการที่สร้างสรรค แต่กต่าง และหลากหลายที่ก่อให้เกิดการพัฒนาและการสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ • เข้าไปมีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา และการสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ 	<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และพัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะสั้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • พัฒนา และสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้กับพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะสั้น เพื่อพัฒนาศักยภาพ หรือยกระดับคุณภาพของพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ • ปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงกระบวนการ หรือวิธีการใหม่ๆ ในพัฒนา และการสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้กับพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบได้รับประโยชน์และประสิทธิภาพสูงขึ้น 	<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และพัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"> • พัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์ให้กับประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะกลาง โดยต่อยอดจุดแข็ง ลดจุดอ่อน และสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) • คิดค้นกรอบ สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ หรือนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์ และสร้างมูลค่าได้เปรียบ (Advantage) ของพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ 	<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และพัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> • พัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์น้อยอย่างเป็นรูปธรรม และเกิดประโยชน์ในระยะยาวให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ จนได้รับการยกย่องและเป็นต้นแบบศึกษาคัดลอกของประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในปัจจุบัน รวมทั้งประเมินศักยภาพในอนาคต เพื่อพัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์อย่างยั่งยืนและระยะยาว ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ
--	---	--	---	--	---