



“ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็น
สำหรับการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น”

สารบัญ

หน้า

๑. ความหมาย “ความรู้ที่จำเป็น”	๑
๒. คำจำกัดความและรายละเอียดระดับความรู้ที่จำเป็น	๒
◇ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ)	๒
◇ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ)	๓
◇ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว	๔
◇ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน	๕
◇ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้	๖
◇ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์	๗
◇ ความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล	๘
◇ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร	๙
◇ ความรู้เรื่องการวิเคราะห์ผลกระทบต่าง ๆ เช่น การประเมินผล กระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) , การประเมินผลกระทบทางสุขภาพ (HIA)	๑๐
◇ ความรู้เรื่องการทำงานการเงินและงบประมาณ	๑๑
◇ ความรู้เรื่องระบบการบริหารงานการคลังภาครัฐด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)	๑๒
◇ ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง	๑๓
◇ ความรู้เรื่องบัญชีและระบบบัญชี	๑๔
◇ ความรู้เรื่องจัดซื้อจัดจ้างและกฎระเบียบพัสดุ	๑๕
◇ ความรู้เรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคล	๑๖
◇ ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร	๑๗
◇ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ	๑๘
◇ ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอกและผลกระทบต่อเศรษฐกิจ และสังคมพื้นที่	๑๙
◇ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ	๒๐
◇ ความรู้เรื่องการบริหารจัดการฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และเน็ตเวิร์ก (Network)	๒๑
◇ ความรู้เรื่องบรรณารักษ์	๒๒

๓. การกำหนดความรู้ที่จำเป็นประจำสายงาน	๒๓
◇ ประเภทบริหารท้องถิ่น	๒๓
◇ ประเภทอำนวยการท้องถิ่น	๒๔
◇ ประเภทวิชาการ	๒๙
◇ ประเภททั่วไป	๓๗
๔. ความหมาย “ทักษะที่จำเป็น”	๔๑
๕. คำจำกัดความและความซับซ้อนของทักษะแต่ละระดับ	๔๓
◇ ทักษะการบริหารข้อมูล	๔๓
◇ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	๔๔
◇ ทักษะการประสานงาน	๔๕
◇ ทักษะในการสืบสวน	๔๖
◇ ทักษะการบริหารโครงการ	๔๗
◇ ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้	๔๘
◇ ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน	๔๙
◇ ทักษะการเขียนหนังสือราชการ	๕๐
◇ ทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์	๕๑
๖. การกำหนดทักษะที่จำเป็นประจำสายงาน	๕๒
◇ ประเภทบริหารท้องถิ่น	๕๒
◇ ประเภทอำนวยการท้องถิ่น	๕๓
◇ ประเภทวิชาการ	๕๖
◇ ประเภททั่วไป	๖๔
๗. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	๖๗
๘. ประโยชน์ของสมรรถนะ	๖๙
๙. ประเภทสมรรถนะของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น	๗๑
๑๐. มิติต่าง ๆ ของสมรรถนะที่ต้องคำนึงถึง	๗๓
๑๑. การนำระบบ “สมรรถนะ” มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	๗๕
๑๒. การกำหนด “สมรรถนะ” ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น	๗๙
๑๓. พจนานุกรม “สมรรถนะหลัก”	๘๐
๑๔. พจนานุกรม “สมรรถนะประจำผู้บริหาร”	๘๖
๑๕. พจนานุกรม “สมรรถนะประจำสายงาน”	๙๑

ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

1. ความหมาย “ความรู้ที่จำเป็น”

“ความรู้ที่จำเป็น” หมายถึง องค์ความรู้ต่างๆ ที่ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งที่ผู้นั้นดำรงตำแหน่งอยู่ โดยคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) ได้กำหนดไว้ท้ายประกาศ ก.ถ. เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2557 โดยจำแนกเป็น 21 ด้าน ได้แก่

1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ)
2. ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ)
3. ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
4. ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน
5. ความรู้เรื่องการจัดการความรู้
6. ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์
7. ความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล
8. ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร
9. ความรู้เรื่องการวิเคราะห์ผลกระทบต่างๆ เช่นการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม(ELA) , การประเมินผลกระทบทางสุขภาพ (HIA) ฯลฯ
10. ความรู้เรื่องการทำงานการเงินและงบประมาณ
11. ความรู้เรื่องระบบการบริหารงานการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)
12. ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง
13. ความรู้เรื่องบัญชีและระบบบัญชี
14. ความรู้เรื่องจัดซื้อจัดจ้างและกฎระเบียบพัสดุ
15. ความรู้เรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคล
16. ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร
17. ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ
18. ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอกและผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมพื้นที่
19. ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ
20. ความรู้เรื่องการบริหารจัดการฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และเน็ตเวิร์ก (Network)
21. ความรู้เรื่องบรรณารักษ์

2. คำจำกัดความและรายละเอียดระดับความรู้ที่จำเป็น

ความรู้ที่จะเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ที่คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ต.) ได้กำหนดไว้ และคณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบค.) จะได้คัดเลือกกำหนดเป็นความรู้ที่จะเป็นสำหรับการปฏิบัติงานสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทแต่ละสายงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องทำความเข้าใจคำจำกัดความ และรายละเอียดของระดับความรู้ที่จำเป็นในแต่ละระดับของความรู้ที่จำเป็นฯ ทั้ง 21 ด้าน โดยมีรายละเอียดของความรู้ที่จำเป็นฯ และระดับของความรู้ที่จำเป็นฯ แต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ชื่อความรู้ที่จำเป็น “ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ)”

คำจำกัดความ

ความรู้และความเข้าใจในวิชาชีพและงานที่ปฏิบัติอยู่ และสามารถประยุกต์ความรู้และความเข้าใจที่จำเป็นนั้นๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับความรู้ที่จะเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ)

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➢ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➢ มีความรู้ในเรื่อง/ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานในสายงาน/สายอาชีพของตนเองจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
2	➢ มีความรู้ในระดับที่ 1 และมีความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีของงานในสายอาชีพที่ปฏิบัติอยู่จนสามารถให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาได้
3	➢ มีความรู้ในระดับที่ 2 และมีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับลักษณะงาน หลักการแนวคิด ทฤษฎีของงานในสายอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้
4	➢ มีความรู้ในระดับที่ 3 และมีประสบการณ์กว้างขวางในสายอาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่จนสามารถเชื่อมโยงความรู้เหล่านี้เข้ากับแผนปฏิบัติการและนโยบายเชิงกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน หรือองค์กรได้
5	➢ มีความรู้ในระดับที่ 4 และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในสายงาน/สายอาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่เนื่องจากมีประสบการณ์และความรู้ที่ลึกซึ้งและกว้างขวาง และเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ได้

2.2 ข้อความที่จำเป็น “ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ)”

คำจำกัดความ

ความรู้ในเรื่องกฎหมาย ตลอดจนกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

ระดับความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ)

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้ และความเข้าใจกฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานประจำวันที่ปฏิบัติอยู่
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และมีความเข้าใจกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งและทราบว่าจะหาคำตอบจากที่ใดเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับกฎหมายหรือระเบียบของงานที่ปฏิบัติอยู่
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และสามารถนำไปประยุกต์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อน อดช่องโหว่ในกฎหมาย หรือตอบคำถามข้อสงสัยในงานที่ปฏิบัติอยู่ให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และเข้าใจกฎหมายหรือกฎระเบียบอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับกฎหมายหรือกฎระเบียบในงานและสามารถนำมาใช้แนะนำหรือให้คำปรึกษาในภาพรวมหากเกิดประเด็นปัญหา
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และเป็นผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมาย สามารถแนะนำให้คำปรึกษาวิเคราะห์หาเหตุผลและทางแก้ไขในประเด็นหรือปัญหาที่ไม่เคยเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ชื่อความรู้ที่จำเป็น “ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว”

คำจำกัดความ

ความรู้และความเข้าใจในแนวคิด หลักปรัชญา ประโยชน์ และการนำไปใช้ของหลักเศรษฐกิจพอเพียง รวมทั้งสามารถนำทางสายกลางที่ประกอบด้วย 3 ลักษณะสำคัญ ได้แก่ ความพอประมาณ (ไม่เกินตัว) ความมีเหตุผล (ใช้ความรู้ ไม่ใช่อารมณ์) ความมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี (ยึดหลักป้องกันดีกว่าแก้ไข) ตลอดจนสามารถเชื่อมโยง 2 เงื่อนไข ได้แก่เงื่อนไขความรู้ (รอบรู้รอบคอบระมัดระวัง ไม่มุ่งตามตำราอย่างเดียว ต้องมีการทดลอง วิจัย ระวังในการใช้ความรู้) และเงื่อนไขคุณธรรม (ข้อสัตย์ สุจริต ขยัน อดทน แบ่งปัน) มาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ในงานของตนเอง หน่วยงานองค์กร หรือ ประชาชน

ระดับความรู้เรื่องปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้และความเข้าใจในแนวคิด หลักปรัชญา ประโยชน์และการนำไปใช้ของหลักเศรษฐกิจพอเพียงในระดับพื้นฐาน
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และมีความเข้าใจอย่างละเอียดจนสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง หรือสามารถอธิบายให้แก่ผู้อื่นได้
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และมีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงานได้รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้อื่น
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และมีประสบการณ์กว้างขวาง และสามารถฝึกอบรมและพัฒนาให้ผู้อื่นมีความรู้ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและสามารถนำไปปฏิบัติใช้จริงในงานได้
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในความรู้นี้จนสามารถเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและนอกองค์กรได้

2.4 ชื่อความรู้ที่จำเป็น “ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน”

คำจำกัดความ

ความรู้และความเข้าใจในโครงสร้าง องค์กรประกอบ และลักษณะของชุมชน ตลอดจนความหมาย ปรัชญา แนวคิด หลักการและเป้าหมายของการพัฒนาชุมชน กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และการนำทฤษฎีสังคมศาสตร์ไปใช้ในการพัฒนาชุมชน โดยมุ่งพิจารณาความสัมพันธ์ทางด้านวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้น เพื่อให้ประชาชน ชุมชน และสังคมได้ประโยชน์อย่างสูงสุด

ระดับความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้และความเข้าใจในโครงสร้าง องค์กรประกอบ และลักษณะของชุมชน ตลอดจนความหมาย ปรัชญา แนวคิด หลักการและเป้าหมายของการพัฒนาชุมชน กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และการนำทฤษฎีสังคมศาสตร์ไปใช้ในการพัฒนาชุมชนในระดับพื้นฐาน
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และมีความเข้าใจอย่างละเอียดจนสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง หรือสามารถอธิบายให้แก่ผู้อื่นได้
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และมีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงาน ได้รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้อื่น
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และมีประสบการณ์กว้างขวาง และสามารถฝึกอบรมและพัฒนาให้ผู้อื่นมีความรู้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและสามารถนำไปปฏิบัติใช้จริงในงานได้
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในความรู้นี้จนสามารถเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและนอกองค์กรได้

2.5 ชื่อความรู้ที่จำเป็น “ความรู้เรื่องการจัดการความรู้”

คำจำกัดความ

ความรู้ในการวิเคราะห์ รวบรวม และบริหารจัดการความรู้หรือบทเรียนต่างๆ ที่ได้มา เพื่อให้สามารถจัดทำเป็นข้อมูลที่แบ่งปันให้กับบุคคลหรือหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม และมีประโยชน์สูงสุด

ระดับความรู้เรื่องการจัดการความรู้

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้และความเข้าใจทั่วไปในแนวคิด รูปแบบ ความสำคัญ องค์ประกอบ และหลักการในการจัดการความรู้
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ และสามารถตอบข้อซักถามในเบื้องต้นแก่ผู้อื่นได้
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และสามารถแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำ และเสนอแนวทางในการปรับปรุงการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และสามารถฝึกอบรมและสอนให้ผู้อื่นมีความรู้ความเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถนำไปปฏิบัติใช้จริงในงานได้
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และสามารถประยุกต์ความรู้เพื่อคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ให้กับหน่วยงานและองค์กรได้รวมทั้งสามารถวางแผน และกำหนดแนวทางในการจัดการความรู้อย่างเป็นรูปธรรมขององค์กรได้

2.6 ข้อความที่จำเป็น “ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์”

คำจำกัดความ

ความรู้ในการกำหนดหรือวางแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์หรือนโยบายที่กำหนดขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของการดำเนินการแต่ละกิจกรรม งาน หรือโครงการที่กำหนด เพื่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กร

ระดับความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้และความเข้าใจในหลักการ วิธีการ และแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนยุทธศาสตร์และแผนงานต่างๆ
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และสามารถใช้ความรู้นี้ได้อย่างชำนาญตลอดจนสามารถเชื่อมโยงได้ว่าการสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ดังกล่าวเพื่อติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และสามารถประยุกต์ความรู้เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานได้
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และสามารถเชื่อมโยงความรู้เหล่านี้เข้ากับทิศทางและภารกิจเพื่อมาสร้างและกำหนดยุทธศาสตร์ของหน่วยงานหรือองค์กรได้
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญอย่างมากในความรู้ที่จนสามารถเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและนอกองค์กรได้

2.7 ชื่อความรู้ที่จำเป็น “ความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล”

คำจำกัดความ

ความรู้ในการติดตามและประเมินผล โดยมุ่งสร้างกรอบงาน (Formative) มุ่งพัฒนากระบวนการและมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าของงานเพื่อนำไปสู่สถานะที่พึงประสงค์ในอนาคต นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงความสามารถในการกำหนดวิธีเทคนิค และการประเมินผลของงานต่างๆ ทั้งผลกระทบโดยตรง (Direct Impact) ผลกระทบ โดยอ้อม (Indirect Impact) และผลกระทบเกี่ยวเนื่อง (Induced Impact)

ระดับความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้และความเข้าใจทั่วไปในแนวคิด แนวทาง ขั้นตอน และหลักการในการติดตามและประเมินผล
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และสามารถใช้ความรู้ได้อย่างชำนาญ และสามารถเชื่อมโยง และประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการงานต่างๆ ที่รับผิดชอบได้
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และสามารถประยุกต์ความรู้เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในงานบริหารจัดการงานต่างๆ หรือผลงานของเครือข่าย ให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กร
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และสามารถฝึกอบรมให้ผู้อื่นมีความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและสามารถนำไปปฏิบัติใช้จริงในงานได้
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และสามารถกำหนดกลยุทธ์ในการติดตามและประเมินผลงานต่างๆของหน่วยงาน หรือองค์กรให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และนโยบายขององค์กรได้

2.8 ชื่อความรู้ที่จำเป็น “ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร”

คำจำกัดความ

ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร เทคนิค และเครื่องมือการบริหารจัดการองค์กร แนวใหม่ที่องค์กรนำมาใช้เช่น EVA, EVM, Balance Scorecard, KPIs, Value Based Management , Competencies เป็นต้น และสามารถนำมาปรับและประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในงานได้

ระดับความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้และความเข้าใจในเทคนิคและเครื่องมือบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ ชั้นพื้นฐานหรือกว้างๆ เช่น หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและประโยชน์ของเครื่องมือเหล่านี้ เป็นต้น
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และมีความเข้าใจอย่างละเอียดจนสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง หรือสามารถอธิบายให้แก่ผู้อื่นได้
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และมีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงานได้
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และสามารถเชื่อมโยงความรู้เหล่านี้เข้ากับแผนปฏิบัติการ และนโยบายเชิงกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ขององค์กรได้
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในความรู้นี้จนสามารถเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและนอกองค์กรได้

2.9 ข้อความที่จำเป็น “ความรู้เรื่องการวิเคราะห์ผลกระทบต่างๆ เช่นการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม(EIA) , การประเมินผลกระทบทางสุขภาพ (HIA) ฯลฯ”

คำจำกัดความ

ความรู้และความเข้าใจในกรอบความคิด หลักการ แนวคิด และวิธีการประเมินผลกระทบ รวมทั้งสามารถวิเคราะห์และประเมินผลกระทบต่างๆ ตามกระบวนการ เช่น การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment - EIA) การประเมินผลกระทบด้านสังคม (Social Impact Assessment - SIA) และการประเมินผลกระทบด้านสุขภาพ (Health Impact Assessment- HIA) เป็นต้น ได้อย่างรอบด้านจนสามารถจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบได้

ระดับความรู้เรื่องการวิเคราะห์ผลกระทบต่างๆ เช่นการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม(EIA) , การประเมินผลกระทบทางสุขภาพ (HIA) ฯลฯ

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้และความเข้าใจในกรอบความคิด หลักการ แนวคิด และวิธีการในการวิเคราะห์และการประเมินผลกระทบต่างๆ เช่น การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment - EIA) การประเมินผลกระทบด้านสังคม (Social Impact Assessment - SIA) และการประเมินผลกระทบด้านสุขภาพ (Health Impact Assessment- HIA) เป็นต้น ในระดับพื้นฐาน
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และมีความเข้าใจเรื่องนี้อย่างละเอียดจนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง หรือสามารถอธิบายให้แก่ผู้อื่นได้
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และมีความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้อย่างถ่องแท้จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงาน ผู้ประกอบการ หรือองค์กรได้รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้อื่นได้
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และมีประสบการณ์อย่างกว้างขวางในเรื่องนี้และสามารถฝึกอบรมและพัฒนาให้ผู้อื่นมีความรู้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและสามารถนำไปปฏิบัติใช้จริงในงานได้อย่างถูกต้อง
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในความรู้นี้จนสามารถเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและนอกองค์กรได้

2.11 ข้อความที่จำเป็น “ความรู้เรื่องระบบการบริหารงานการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)”

คำจำกัดความ

ความรู้และความเข้าใจในหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการทำงานของระบบ GFMS และสามารถนำมาประยุกต์ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนออกแบบและพัฒนาระบบการทำงานของ GFMS ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ระดับความรู้เรื่องระบบการบริหารงานการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีมีความรู้และความเข้าใจในหลักการ วิธีการ ขั้นตอนและระบบการทำงานของ GFMS
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และสามารถประยุกต์ระบบ GFMS ที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ และสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามกระบวนการ และขั้นตอนการทำงานของระบบ GFMS
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และสามารถวิเคราะห์ข้อจำกัด และสาเหตุของปัญหาในเบื้องต้นของระบบการทำงานของ GFMS และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำ และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และสามารถฝึกอบรมผู้อื่นให้เข้าใจและสามารถปฏิบัติงานหรือใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบ GFMS ได้อย่างถูกต้อง และเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ตลอดจนนำเสนอแนวทางการพัฒนา และปรับปรุงระบบ GFMS ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และสามารถกำหนดออกแบบ และพัฒนาระบบ GFMS ขององค์กรให้มีความทันสมัยและประสิทธิภาพสูงสุดและสอดคล้องตามนโยบายขององค์กร

2.13 ข้อความที่จำเป็น “ความรู้เรื่องบัญชีและระบบบัญชี”

คำจำกัดความ

ความรู้และความเข้าใจในแนวคิด หลักการ และขั้นตอนการทำงานด้านบัญชี และระบบบัญชีรวมทั้งสามารถบันทึกและจัดทำรายงานทางบัญชีได้สอดคล้องกับมาตรฐานทางบัญชี

ระดับความรู้เรื่องบัญชีและระบบบัญชี

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้และความเข้าใจในหลักการ แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการทำงานด้านบัญชีรวมทั้งสามารถคำนวณและลงบันทึกบัญชีพื้นฐานได้
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชีได้ตามกรอบและแนวทางที่กำหนด รวมทั้งอ่านและตีความข้อมูลได้ตามถูกต้องตามหลักกฎหมายการบัญชี
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และสามารถปิดบัญชีแยกประเภท จัดทำรายงานทางบัญชีและจัดทำงบทดลองได้ถูกต้องตามหลักและมาตรฐานทางบัญชี รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องตามหลักกฎหมายด้านบัญชี
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และสามารถตรวจสอบรายงานทางบัญชี แก้ไขข้อผิดพลาดทางบัญชีและวางแผนป้องกันปัญหาทางบัญชีไม่ให้เกิดความผิดพลาดซ้ำๆ ได้
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และสามารถออกแบบปรับปรุง พัฒนา และวางระบบบัญชีให้มีความเหมาะสมกับการใช้งานขององค์กร รวมทั้งกำหนดกรอบ ทิศทาง และแผนงานทางบัญชีได้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรได้

2.14 ข้อความที่จำเป็น “ความรู้เรื่องจัดซื้อจัดจ้างและภาวะเบียบพัสดุ”

คำจำกัดความ

ความรู้ในการเรื่องกฎหมาย ตลอดจนกฎระเบียบต่างๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้าง และการพัสดุ

ระดับความรู้เรื่องจัดซื้อจัดจ้างและภาวะเบียบพัสดุ

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องนี้ในระดับพื้นฐาน
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และสามารถใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับลักษณะงาน ประเภทสินค้า บริการ หรือคณะบุคคล/ที่ปรึกษาที่จ้างดำเนินการได้
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และสามารถประยุกต์สามารถนำไปประยุกต์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาพัสดุหรือการจัดจ้างโครงการขนาดใหญ่และซับซ้อนได้อย่างถูกต้อง รวมถึงสามารถอุดช่องโหว่ในระเบียบหรือตอบคำถามข้อสงสัยในงานที่ปฏิบัติอยู่ให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และเข้าใจกฎหมายหรือระเบียบอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับระเบียบพัสดุที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำมาใช้แนะนำหรือให้คำปรึกษาในภาพรวมหากเกิดประเด็นปัญหาในเชิงปฏิบัติหรือในเชิงนโยบายได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐาน
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และเป็นผู้เชี่ยวชาญทางการพัสดุและจัดซื้อจัดจ้าง และเป็นที่ยอมรับในการให้คำปรึกษา วิเคราะห์หาเหตุผลและทางแก้ไขในประเด็นหรือปัญหาที่ไม่เคยเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.16 ชื่อความรู้ที่จำเป็น “ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร”

คำจำกัดความ

ความรู้และความเข้าใจในหลักการ และวิธีการการพัฒนาบุคลากร การบริหารการฝึกอบรม รวมทั้งสามารถจัดเตรียมเอกสาร อุปกรณ์และประเมินผลการเรียนรู้การพัฒนาบุคลากร และการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้ในเรื่องการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในเบื้องต้น
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และสามารถคิดริเริ่มหัวข้อในการเรียนรู้และแนวทางในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องใหม่ๆ อยู่เสมอ รวมทั้งสามารถบันทึกจัดเก็บข้อมูล และตอบข้อซักถามในการจัดฝึกอบรมได้
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และสามารถประเมินผลลัพธ์ถึงวิธีการดำเนินการจัดการเรียนรู้และการพัฒนา รวมทั้งประเมินผลการฝึกอบรมและนำผลการฝึกอบรมไปประกอบการวางแผนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรในอนาคตต่อไปได้
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และพัฒนา และออกแบบโครงสร้างหลักสูตร และเนื้อหาการพัฒนาบุคลากร และการฝึกอบรมได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถติดตามตรวจสอบ และฝึกอบรมผู้อื่นในเรื่องที่ตนเองมีความเชี่ยวชาญได้
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และสามารถกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากร และการกำหนดตัวชี้วัดผลงานหรือเป้าหมายของการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากรในภาพรวมได้เหมาะสมกับเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร

2.17 ชื่อความรู้ที่จำเป็น “ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ”

คำจำกัดความ

ความรู้และความเข้าใจในขอบเขตในการปฏิบัติงานด้านธุรการ และสารบรรณ รวมทั้งสามารถจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้เพียงพอ ตลอดจนติดตาม และปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ

ระดับความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้และความเข้าใจในภาระหน้าที่และแนวปฏิบัติในงานธุรการ และงานสารบรรณ และอธิบายได้ถึงหน้าที่การปฏิบัติงาน และขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงาน
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และสามารถรวบรวมปัญหา และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของงานธุรการ และงานสารบรรณของหน่วยงานในเบื้องต้นได้ รวมทั้งสามารถติดต่อประสานงานเพื่อรองรับการให้บริการได้อย่างเพียงพอ
3	➤ ความรู้ในระดับที่ 2 และสามารถวางแผน จัดสรรการใช้ทรัพยากร สิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเพียงพอ รวมทั้งควบคุม ติดตามการให้บริการของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและให้ข้อเสนอแนะด้านงานธุรการและงานสารบรรณได้
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และสามารถปรับปรุงขั้นตอนระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถให้คำปรึกษาและแนะนำแก่ผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กรในงานธุรการและงานสารบรรณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และสามารถกำหนดแผนงาน กลยุทธ์และเป้าหมายของงานธุรการและงานสารบรรณให้สอดคล้องกับแผนงานและนโยบายขององค์กรได้

2.18 ข้อความที่จำเป็น “ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอกและผลกระทบต่อเศรษฐกิจ และสังคมพื้นที่”

คำจำกัดความ

ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ภายนอก ความเป็นมาเป็นไป และผลกระทบต่างๆ ที่มีผลต่อเศรษฐกิจและสังคมในพื้นที่ที่รับผิดชอบ และสามารถนำความรู้นี้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในงานได้อย่างสูงสุด

ระดับความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอกและผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมพื้นที่

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้และความเข้าใจทั่วไปในสถานการณ์ภายนอก ความเป็นมาเป็นไป และผลกระทบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ที่รับผิดชอบ เช่น สภาพแวดล้อมทั่วไป ลักษณะการประกอบการ เทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม เป็นต้น
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และสามารถนำความรู้และความเข้าใจเรื่องสถานการณ์ภายนอกที่เกี่ยวข้องและผลกระทบต่างๆ ต่อเศรษฐกิจและสังคมในพื้นที่ที่รับผิดชอบมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในงาน หน่วยงาน หรือองค์กรได้
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และสามารถวิเคราะห์ วิจัยเชื่อมโยง และต่อยอดความรู้นี้เข้ากับแผนงาน แผนปฏิบัติการ หรือแผนการดำเนินงานของหน่วยงานได้และเสนอแนวทาง และแผนงานในการปรับปรุง และพัฒนาพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบได้
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และสามารถติดตาม และคาดการณ์แนวโน้ม และสถานการณ์ในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในพื้นที่ที่รับผิดชอบ รวมทั้งสามารถวางแผนงานในการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) และโอกาสที่ดีแก่พื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบได้
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในความรู้นี้จนสามารถเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและนอกองค์กร

2.19 ข้อความรู้ที่จำเป็น “ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ”

คำจำกัดความ

ความรู้และความเข้าใจในแนวคิด หลักการ และกระบวนการในการสื่อสารสาธารณะ ตลอดจนสามารถดำเนินการสื่อสารสาธารณะ เพื่อให้เกิดแรงผลักดัน การสร้างการรับรู้ การให้ความรู้ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ได้

ระดับความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้และความเข้าใจในแนวคิด หลักการ และกระบวนการในการสื่อสารสาธารณะ และดำเนินการรวบรวมข้อมูล หัวข้อ และประเด็นที่จะดำเนินการในการสื่อสารสาธารณะขององค์กรได้
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และสามารถดำเนินการจัดกิจกรรมของหน่วยงาน/องค์กร ผ่านทางการสื่อสารสาธารณะที่สอดคล้องกับกรอบและเป้าหมายของงานที่กำหนดไว้ได้
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และสามารถวิเคราะห์ข้อมูล และจับประเด็นทางอุตสาหกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ รวมทั้งแปลงให้เป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดช่องทางสื่อสารสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดแรงผลักดัน การสร้างการรับรู้ การให้ความรู้ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และสามารถฝึกอบรมให้ผู้อื่นเข้าใจและสามารถดำเนินการสื่อสารสาธารณะได้อย่างถูกต้อง และสามารถวางแผนการสื่อสารสาธารณะให้สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายขององค์กร
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และสามารถคาดการณ์บริหารจัดการ และกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายการสื่อสารสาธารณะ รวมถึงช่องทางในการสื่อสารสาธารณะ เพื่อใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานให้การสื่อสารขององค์กรให้ได้รับผลสัมฤทธิ์สูงสุด และมีกระทบในวงกว้าง

2.20 ข้อความรู้ที่จำเป็น “ความรู้เรื่องการบริหารจัดการฮาร์ดแวร์ (Hardware)

ซอฟต์แวร์ (Software) และเน็ตเวิร์ก (Network)”

คำจำกัดความ

ความรู้และความเข้าใจในคุณสมบัติประเภท และวิธีการทำงานของ Hardware Software และ Network ตลอดจนสามารถบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์ด้าน Hardware Software และ Network ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ระดับความรู้เรื่องการบริหารจัดการฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software)

และเน็ตเวิร์ก (Network)

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้และความเข้าใจในคุณสมบัติประเภท หลักการ ความสามารถ และวิธีการทำงานของเครื่องมือ Hardware Software และ Network
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และสามารถใช้งาน และบริหารจัดการ Hardware Software และ Network ตามกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ Hardware Software และ Network ในระดับเบื้องต้นได้
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ด้าน Hardware Software และ Network จนได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ชำนาญในระบบ
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และสามารถประยุกต์หรือเชื่อมโยงระบบใหม่ๆ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ด้าน Hardware Software และ Network ให้เข้ากับระบบเดิมขององค์กรได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพสูงสุด
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และมีความเชี่ยวชาญด้านระบบ Hardware Software และ Network และเป็นที่ยอมรับจากทุกคนในองค์กร ตลอดจนสามารถบริหารจัดการและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ได้อย่างทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

2.21 ชื่อความรู้ที่จำเป็น “ความรู้เรื่องบรรณารักษ์”

คำจำกัดความ

ความรู้และความเข้าใจในงานบรรณารักษ์ การบริหารจัดการงานห้องสมุด การแบ่งหมวดหมู่หนังสือ การจัดเก็บ การสืบค้นของเอกสาร หนังสือ และสื่อต่างๆ ของห้องสมุด เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการ

ระดับความรู้เรื่องบรรณารักษ์

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงความรู้ด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้และความเข้าใจในระบบงานของห้องสมุด และวิธีการจัดการห้องสมุด และสามารถจัดแบ่งประเภทหมวดหมู่ของเอกสาร หนังสือ และสื่อต่างๆ ของห้องสมุดได้
2	➤ มีความรู้ในระดับที่ 1 และสามารถจัดเก็บเอกสาร หนังสือ และสื่อต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบตามที่กำหนดไว้ และให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดถึงวิธีการใช้ห้องสมุด การสืบค้น การยืม-คืน และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้
3	➤ มีความรู้ในระดับที่ 2 และให้บริการยืม-คืน สืบค้นเอกสาร หนังสือ และสื่อต่างๆ ของห้องสมุดได้ และสามารถสอนในรายละเอียดถึงวิธีการแบ่งประเภท การจัดเก็บ แนวทาง และวิธีการสืบค้นได้อย่างถูกต้อง
4	➤ มีความรู้ในระดับที่ 3 และสามารถประยุกต์โปรแกรมคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการสืบค้น การจัดเก็บเอกสาร หนังสือ และสื่อต่างๆ รวมทั้งสามารถฝึกอบรมให้ผู้อื่นดำเนินงานของห้องสมุดได้ และสามารถเสนอแนะแนวทางเลือกใหม่ๆ ในงานห้องสมุดได้
5	➤ มีความรู้ในระดับที่ 4 และสามารถกำหนดนโยบาย และแผนงานการบริหารจัดการงานห้องสมุดได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องตามนโยบายขององค์กรได้ และสามารถจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณของห้องสมุดได้อย่างคุ้มค่า

3. การกำหนดความรู้ที่จำเป็นประจำสายงาน

ประกาศ ก.ถ. เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2557 ได้กำหนดให้คณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต.) กำหนดความรู้ที่จำเป็นประจำสายงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. สายงานในตำแหน่งประเภทบริหารท้องถิ่น ให้กำหนดความรู้ที่จำเป็นประจำสายงานไว้อย่างน้อยสายงานละ 7 ด้าน
2. สายงานในตำแหน่งประเภทอำนวยการ ให้กำหนดความรู้ที่จำเป็นประจำสายงานไว้อย่างน้อยสายงานละ 7 ด้าน
3. สายงานในตำแหน่งประเภทวิชาการ ให้กำหนดความรู้ที่จำเป็นประจำสายงานไว้อย่างน้อยสายงานละ 5 ด้าน
4. สายงานในตำแหน่งประเภททั่วไป ให้กำหนดความรู้ที่จำเป็นประจำสายงานไว้อย่างน้อยสายงานละ 3 ด้าน

โดยได้มีการกำหนดความรู้ที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ในแต่ละประเภทและแต่ละสายงาน ไว้ ดังนี้

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
บริหารท้องถิ่น	นักบริหารงานท้องถิ่น	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ➤ ความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง ➤ ความรู้เรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคล ➤ ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอกและผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมพื้นที่ ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องการทำงานการเงินและงบประมาณ ➤ ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
อำนาจการท้องถิ่น	นักบริหารงานการคลัง	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ➤ ความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง ➤ ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร ➤ ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอกและผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมพื้นที่ ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องการทำงานการเงินและงบประมาณ ➤ ความรู้เรื่องระบบการบริหารงานการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ➤ ความรู้เรื่องบัญชีและระบบบัญชี ➤ ความรู้เรื่องจัดซื้อจัดจ้างและกฎระเบียบพัสดุ
อำนาจการท้องถิ่น	นักบริหารงานทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ➤ ความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง ➤ ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร ➤ ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอกและผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมพื้นที่ ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องการทำงานการเงินและงบประมาณ ➤ ความรู้เรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคล ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
<p>อำนวยการท้องถิ่น</p>	<p>นักบริหารงานช่าง</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ➤ ความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง ➤ ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร ➤ ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอกและผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมพื้นที่ ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องการวิเคราะห์ผลกระทบต่างๆ เช่นการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม
<p>อำนวยการท้องถิ่น</p>	<p>นักบริหารงานสาธารณสุข</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ➤ ความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง ➤ ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร ➤ ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอกและผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมพื้นที่ ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องการวิเคราะห์ผลกระทบต่างๆ เช่นการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม(EIA) ,การประเมินผลกระทบทางสุขภาพ (HIA) ฯลฯ ➤ ความรู้เรื่องจัดซื้อจัดจ้างและกฎระเบียบพัสดุ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
<p>อำนาจการท้องถิ่น</p>	<p>นักบริหารงานสวัสดิการสังคม</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ➤ ความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง ➤ ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร ➤ ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอกและผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมพื้นที่ ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องการวิเคราะห์ผลกระทบต่างๆ เช่นการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม(EIA) ,การประเมินผลกระทบทางสุขภาพ (HIA) ฯลฯ ➤ ความรู้เรื่องจัดซื้อจัดจ้างและกฎระเบียบพัสดุ ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ
<p>อำนาจการท้องถิ่น</p>	<p>นักบริหารงานประปา</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ➤ ความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง ➤ ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร ➤ ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอกและผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมพื้นที่ ➤ ความรู้เรื่องการทำงานการเงินและงบประมาณ ➤ ความรู้เรื่องจัดซื้อจัดจ้างและกฎระเบียบพัสดุ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
<p>อำนวยการท้องถิ่น</p>	<p>นักบริหารงานการศึกษา</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ➤ ความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง ➤ ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร ➤ ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอกและผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมพื้นที่ ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ
<p>อำนวยการท้องถิ่น</p>	<p>นักบริหารงานช่างสุขาภิบาล</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ➤ ความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง ➤ ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร ➤ ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอกและผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมพื้นที่ ➤ ความรู้เรื่องการวิเคราะห์ผลกระทบต่างๆ เช่นการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม(EIA) ,การประเมินผลกระทบทางสุขภาพ (HIA) ฯลฯ ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
อำนาจการท้องถิ่น	นักบริหารงานการเกษตร	<ul style="list-style-type: none">➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์➤ ความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร➤ ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง➤ ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร➤ ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอกและผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมพื้นที่➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
วิชาการ	นักจัดการงานทั่วไป	<ul style="list-style-type: none">➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ)➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ)➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ➤ ความรู้เรื่องการจัดซื้อจัดจ้างและกฎระเบียบพัสดุ➤ ความรู้เรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคล
วิชาการ	นักทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none">➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ)➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ)➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ➤ ความรู้เรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคล➤ ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
วิชาการ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ➤ ความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล
วิชาการ	นักจัดการงานทะเบียนและบัตร	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
วิชาการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง ➤ ความรู้เรื่องการบริหารจัดการฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และเน็ตเวิร์ก (Network)
วิชาการ	นิติกร	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
วิชาการ	นักวิเทศสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอกและผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมพื้นที่ ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ
วิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ นักวิชาการคลัง ✓ นักวิชาการเงินและบัญชี ✓ นักวิชาการตรวจสอบภายใน ✓ นักวิชาการพาณิชย์ ✓ นักวิชาการจัดเก็บรายได้ ✓ นักวิชาการพัสดุ 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้เรื่องการทำงานการเงินและงบประมาณ ➤ ความรู้เรื่องระบบการบริหารงานการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ➤ ความรู้เรื่องบัญชีและระบบบัญชี ➤ ความรู้เรื่องจัดซื้อจัดจ้างและกฎระเบียบพัสดุ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
วิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ นักประชาสัมพันธ์ ✓ นักพัฒนาการท่องเที่ยว 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ
วิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ นักวิชาการเกษตร ✓ นักวิชาการประมง ✓ นักวิชาการสวนสาธารณะ 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
วิชาการ	นักวิทยาศาสตร์	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องการวิเคราะห์ผลกระทบต่างๆ เช่นการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม(EIA) ,การประเมินผลกระทบทางสุขภาพ (HIA) ฯลฯ ➤ ความรู้เรื่องการบริหารจัดการฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และเน็ตเวิร์ก (Network)
วิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ วิศวกรโยธา ✓ สถาปนิก ✓ นักผังเมือง ✓ วิศวกรเครื่องกล ✓ วิศวกรไฟฟ้า ✓ วิศวกรสิ่งแวดล้อม ✓ นักจัดการงานช่าง 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ➤ ความรู้เรื่องการวิเคราะห์ผลกระทบต่างๆ เช่นการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม(EIA) ,การประเมินผลกระทบทางสุขภาพ (HIA) ฯลฯ ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
วิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ นักกายภาพบำบัด ✓ พยาบาลวิชาชีพ ✓ แพทย์แผนไทย ✓ นักวิชาการสาธารณสุข ✓ นักอาชีวบำบัด ✓ นักวิชาการสุขาภิบาล ✓ นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ✓ นักโภชนาการ ✓ นักเทคนิคการแพทย์ ✓ นักรังสีการแพทย์ ✓ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ ✓ เกษัตริกร ✓ ทันตแพทย์ ✓ นายสัตวแพทย์ ✓ นายแพทย์ 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องการวิเคราะห์ผลกระทบต่างๆ เช่น การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม(EIA) ,การประเมินผลกระทบทางสุขภาพ (HIA) ฯลฯ ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ
วิชาการ	บรรณารักษ์	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ ➤ ความรู้เรื่องบรรณารักษ์

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
วิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ นักจัดการงานเทคนิค ✓ นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ➤ ความรู้เรื่องการติดตามและประเมินผล ➤ ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ
วิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ นักวิชาการศึกษา ✓ นักวิชาการวัฒนธรรม ✓ นักสันตนาการ ✓ นักพัฒนาการศึกษา ✓ ภัณฑารักษ์ ✓ นักพัฒนาชุมชน ✓ นักสังคมสงเคราะห์ 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ✓ เจ้าพนักงานธุรการ ✓ เจ้าพนักงานทะเบียน 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ✓ เจ้าพนักงานการเงิน ✓ เจ้าพนักงานการคลัง ✓ เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ ✓ เจ้าพนักงานพัสดุ 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องบัญชีและระบบบัญชี ➤ ความรู้เรื่องจัดซื้อจัดจ้างและกฎระเบียบพัสดุ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ✓ เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ ✓ เจ้าพนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนว
		<p>พระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ✓ เจ้าพนักงานการเกษตร ✓ เจ้าพนักงานประมง ✓ เจ้าพนักงานสัตวบาล ✓ เจ้าพนักงานสวนสาธารณะ 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนว <p>พระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ✓ เจ้าหน้าที่งานเวชกรรมฟื้นฟู ✓ เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข ✓ เจ้าหน้าที่งานสุขาภิบาล ✓ โภชนากร ✓ พยาบาลเทคนิค ✓ เจ้าหน้าที่งานรังสีการแพทย์ ✓ เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์ ✓ เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม ✓ เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข ✓ สัตวแพทย์ 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์ 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ✓ นายช่างเขียนแบบ ✓ นายช่างโยธา ✓ นายช่างสำรวจ ✓ นายช่างผังเมือง ✓ นายช่างเครื่องกล ✓ นายช่างไฟฟ้า ✓ เจ้าหน้าที่งานประปา ✓ นายช่างศิลป์ ✓ นายช่างภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ความรู้ที่จำเป็น
ทั่วไป	เจ้าพนักงานห้องสมุด	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้เรื่องบรรณารักษ์
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ✓ เจ้าพนักงานศูนย์เยาวชน ✓ เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน ➤ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ➤ ความรู้เรื่องสื่อสารสาธารณะ
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ✓ เจ้าพนักงานเทศกิจ ✓ เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้เรื่องหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ➤ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ➤ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ➤ ความรู้ทั่วไปเรื่องชุมชน

ทักษะที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

1. ความหมาย “ทักษะที่จำเป็น”

“ทักษะที่จำเป็น” หมายถึง การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ และคล่องแคล่ว หรืออีกนัยหนึ่งหมายถึง ชีตความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานต่างๆ ที่พัฒนามาจากการสั่งสมประสบการณ์และการฝึกฝน โดยทักษะจะสะท้อนออกมาจากการกระทำของบุคคล ว่าปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ได้ดีเพียงใด เช่น การใช้งานเครื่องจักรกล การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ฯลฯ เป็นต้น การพัฒนาทักษะมีผลมาจากองค์ความรู้ คือตัวบุคคลต้องมีความรู้ว่าจะทำอะไร และเมื่อใด อย่างไร ก็ดี ข้อแตกต่างระหว่างการรู้ว่าจะทำอะไร เมื่อใด กับทำได้ดีเพียงใดนั้นยังคงมีอยู่ ทักษะจึงหมายถึง ความชัดเจนในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเหนือกว่าการรู้เพียงแค่ว่าจะทำอย่างไร การได้มาซึ่งทักษะมีอยู่สองระดับคือ ระดับต้นเป็นการรวบรวม (Compilation) และระดับสูงเป็นการตอบสนองได้เองโดยอัตโนมัติ (Automaticity) ทักษะทั้งสองระดับนี้จะสะท้อนให้เห็นว่าทักษะที่ได้มานั้น ได้รับการปรับให้เป็นความเคยชิน จนเป็นรูปแบบของอุปนิสัยที่ระดับใด

คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ต.) ได้กำหนดทักษะที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นไว้ท้ายประกาศ ก.ต. เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2557 โดยจำแนกเป็น 9 ด้าน ได้แก่

1. ทักษะการบริหารข้อมูล
2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์
3. ทักษะการประสานงาน
4. ทักษะในการสืบสวน
5. ทักษะการบริหารโครงการ
6. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้
7. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน
8. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ
9. ทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์

2. คำจำกัดความ และความซับซ้อนของทักษะแต่ละระดับ

ทักษะที่จะเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ที่คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ต.) ได้กำหนดไว้ทั้ง 9 ด้าน จะมีระดับความซับซ้อนของทักษะแต่ละด้าน แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งคณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบค.) จะได้คัดเลือกทักษะดังกล่าวมากำหนดเป็นทักษะในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทแต่ละสายงานตามลักษณะงานที่ปรากฏในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องทำความเข้าใจคำจำกัดความ และรายละเอียดของระดับทักษะที่จำเป็นในแต่ละระดับของทักษะนั้น ทั้ง 9 ด้าน โดยมีรายละเอียดของทักษะที่จำเป็นฯ และระดับของทักษะที่จำเป็นฯ แต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

2.1 ชื่อทักษะ “ทักษะการบริหารข้อมูล”

คำจำกัดความ

ทักษะในการวิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา ดำเนินการดูแลรักษา และจัดระบบฐานข้อมูล ตลอดจนบริหารจัดการข้อมูลให้สอดคล้องและเอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กร

ระดับทักษะการบริหารข้อมูล

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงทักษะด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีทักษะในการค้นหา และเก็บรวบรวมข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบ และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อสะดวกในการสืบหาข้อมูล
2	➤ มีทักษะในระดับ 1 และสามารถบำรุงรักษาฐานข้อมูลของหน่วยงานได้ รวมทั้งสามารถติดตาม ตรวจสอบ และดูแลการจัดการฐานข้อมูลให้มีความถูกต้อง เป็นระบบ และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
3	➤ มีทักษะในระดับ 2 และสามารถวิเคราะห์และออกแบบระบบฐานข้อมูลให้เหมาะสมแก่การใช้งานของหน่วยงานและองค์กร และสามารถแก้ปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากการจัดการระบบฐานข้อมูล
4	➤ มีทักษะในระดับที่ 3 และสามารถวางแผนระบบฐานข้อมูล และกำหนดรูปแบบ และแนวทางการจัดเก็บข้อมูล การดึงข้อมูล และการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและตอบสนองการใช้งานของผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูล
5	➤ มีทักษะในระดับที่ 4 และสามารถกำหนดมาตรฐาน นโยบาย และพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานและเป้าหมายขององค์กร

2.2 ชื่อทักษะ “ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์”

คำจำกัดความ

ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว ชำนาญ และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนประยุกต์ทักษะนี้ให้เหมาะสม และเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดในการปฏิบัติงาน

ระดับทักษะการใช้คอมพิวเตอร์

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงทักษะด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel และMicrosoft PowerPoint เป็นต้น
2	➤ มีทักษะในระดับ 1 และสามารถใช้ใน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ได้อย่างคล่องแคล่ว และชำนาญ
3	➤ มีทักษะในระดับ 2 และสามารถ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องในงาน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในงานได้เป็นอย่างดีรวมทั้งสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือทีมงานได้
4	➤ มีทักษะในระดับที่ 3 และสามารถสอนงาน ช่วยชี้แนะ ให้คำแนะนำในเชิงลึกหรือซ่อมแซมงานที่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้แกเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือทีมงานที่ประสบปัญหาได้
5	➤ มีทักษะในระดับที่ 4 และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญอย่างมากในทักษะด้านนี้จนสามารถเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและนอกองค์กรได้

2.3 ชื่อทักษะ “ทักษะการประสานงาน”

คำจำกัดความ

ทักษะในการรับและส่งต่อข้อมูลและชิ้นงาน ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน

ระดับทักษะการประสานงาน

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงทักษะด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ รู้และเข้าใจเป้าหมาย และผลลัพธ์ที่ต้องการจากการประสานงาน และมีทักษะในการให้ข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ แก่ผู้อื่นให้ดำเนินการต่อในเบื้องต้นได้ และสามารถซักถาม และสอบถามความต้องการของผู้มาติดต่อในเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง
2	➤ มีทักษะในระดับที่ 1 และสามารถจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องการติดต่อประสานงานได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม และสามารถปรับปรุงวิธีการสื่อสาร และการประสานงานให้ทันสมัยตรงตามความต้องการอยู่เสมอ
3	➤ มีทักษะในระดับที่ 2 และสามารถติดตามงานจากหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถจัดการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น หรือลดความขัดแย้งจากการติดต่อประสานงานได้
4	➤ มีทักษะในระดับที่ 3 และสามารถนำเสนอแนวทางการปรับปรุง พัฒนาวิธีการติดต่อประสานงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ ปรับปรุง และแก้ไขจุดบกพร่อง ข้อจำกัด และความซ้ำซ้อนของการสื่อสารและการประสานงานของหน่วยงานได้
5	➤ มีทักษะในระดับที่ 4 และสามารถออกแบบระบบ วางแผนการประสานงาน และแนวทางในการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถติดต่อประสานงานเรื่องสำคัญๆ ระดับองค์กรกับทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ชื่อทักษะ “ทักษะในการสืบสวน”

คำจำกัดความ

ทักษะในการตั้งคำถามได้อย่างถูกต้อง และตรงประเด็น และสามารถปรับและประยุกต์วิธีการ และเทคนิคต่างๆ ในการติดตาม สืบสวน และสอบสวนข้อมูล และข้อเท็จจริงต่างๆ ได้ครบถ้วนและเกิดประโยชน์ในการดำเนินงานของตน หน่วยงาน และองค์กร

ระดับทักษะในการสืบสวน

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงทักษะด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ มีความรู้และความเข้าใจในหลักการ ความสำคัญ เทคนิค และแนวทางการสัมภาษณ์ การสืบสวน และการตั้งคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานต่างๆ
2	➤ มีทักษะในระดับที่ 1 และสามารถตั้งคำถามและใช้คำถามในการรวบรวม และติดตามข้อมูล สืบสวนข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานต่างๆ ในระดับเบื้องต้นได้ รวมทั้งสามารถสรุปผลการสัมภาษณ์และการสืบสวนข้อมูลในระดับเบื้องต้นได้
3	➤ มีทักษะในระดับที่ 2 และสามารถตั้งคำถาม สัมภาษณ์ สืบสวน และสอบสวนข้อมูล ข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานต่างๆ ที่มีความซับซ้อน หลากหลาย และไม่มี ความเชื่อมโยง/เกี่ยวข้องกัน โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูล และปัจจัยต่างๆ อย่างรอบคอบ
4	➤ มีทักษะในระดับที่ 3 และสามารถประยุกต์เทคนิคการสัมภาษณ์ขั้นสูงและมีศิลปะในการสัมภาษณ์และการตั้งคำถามในเชิงลึก รวมทั้งสามารถตั้งคำถาม และเจาะประเด็น ข้อมูล หลักฐาน และพยานต่างๆ ได้อย่างทุกแง่ทุกมุม ครบถ้วน และเจาะลึกถึงต้นตอ สาเหตุและผลกระทบต่างๆ อย่างถูกต้องและชัดเจน
5	➤ มีทักษะในระดับที่ 4 และสามารถปรับเปลี่ยนเทคนิค รูปแบบ และวิธีการในการสัมภาษณ์และการใช้คำถามเพื่อสืบสวน และสอบสวน ได้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคล รวมทั้งสามารถประยุกต์หลักจิตวิทยาขั้นสูงในการตั้งคำถาม สืบสวน และสอบสวน เพื่อให้ดำเนินการที่ถูกต้อง เหมาะสมและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดแก่ทั้งองค์กร และผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องต่อไป

2.5 ชื่อทักษะ “ทักษะการบริหารโครงการ”

คำจำกัดความ

ทักษะในการวางแผน ติดตาม ประเมินผล และบริหารจัดการ โครงการ (Project Management) เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและงบประมาณอย่างคุ้มค่า สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ระดับทักษะการบริหารโครงการ

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงทักษะด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ รู้และเข้าใจในหลักการ ขั้นตอน โครงสร้าง และวิธีการบริหารจัดการ โครงการ ให้ประสบผลสำเร็จ
2	➤ มีทักษะในระดับที่ 1 และสามารถวางแผน ติดตาม ประเมินผล และบริหาร ทรัพยากรบุคลากร และงบประมาณของโครงการขนาดเล็กให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายได้
3	➤ มีทักษะในระดับที่ 2 และสามารถวางแผน ติดตาม ประเมินผล และบริหาร ทรัพยากรบุคลากร และงบประมาณของโครงการขนาดกลางให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายได้
4	➤ มีทักษะในระดับที่ 3 และสามารถวางแผน ติดตาม ประเมินผล และบริหาร ทรัพยากรบุคลากร และงบประมาณของโครงการขนาดใหญ่ให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายได้
5	➤ มีทักษะในระดับที่ 4 และสามารถวางแผน กำหนดทิศทาง แผนงาน ผลลัพธ์ ผลสัมฤทธิ์และบริหารจัดการโครงการขนาดใหญ่ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ขององค์กรได้อย่างสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งสามารถบริหาร ทรัพยากร งบประมาณ และบุคลากรได้อย่างคุ้มค่าสูงสุด

2.6 ชื่อทักษะ “ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้”

คำจำกัดความ

ความสามารถและทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และการถ่ายทอดความรู้ได้ถูกต้อง ครบถ้วนเหมาะสม และสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลายและแตกต่างกัน รวมทั้งบรรลุ เป้าหมาย ความต้องการ และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างสูงสุด

ระดับทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงทักษะด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ รู้และเข้าใจหลักการ รูปแบบ และวิธีการในการสื่อสาร การนำเสนอ และการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้อื่นได้
2	➤ มีทักษะในระดับที่ 1 และสามารถวิเคราะห์ จับประเด็น แนวคิด เนื้อหาสาระ และใจความสำคัญที่ต้องการสื่อสารได้ ตลอดจนจัดเตรียมข้อมูลและรูปแบบ การนำเสนอ และดำเนินการสื่อสารนำเสนอ และถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้
3	➤ มีทักษะในระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุง พัฒนา และแก้ไขเนื้อหาสาระที่ ต้องการสื่อสารนำเสนอ และถ่ายทอดได้สอดคล้องกับความต้องการ ความ เหมาะสม ระดับความเข้าใจและภูมิหลังของกลุ่มผู้รับสารกลุ่มต่างๆ ได้เป็น อย่างดี
4	➤ มีทักษะในระดับที่ 3 และสามารถฝึกอบรมให้ผู้อื่นสื่อสาร นำเสนอ และ ถ่ายทอดความรู้แก่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายและแตกต่างกัน ได้ตลอดจน ประยุกต์เทคนิค เครื่องมือ และวิทยาการสมัยใหม่มาปรับใช้ในการสื่อสาร นำเสนอ และการถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
5	➤ มีทักษะในระดับที่ 4 และสามารถกำหนดกลยุทธ์และแผนงานในการสื่อสาร นำเสนอ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเป็นระบบ รวมทั้งสื่อสาร นำเสนอ และ ถ่ายทอดประเด็นสำคัญระดับองค์กรแก่กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างและหลากหลาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.7 ชื่อทักษะ “ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน”

คำจำกัดความ

ความสามารถและทักษะในการรวบรวม วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยนำผลข้อมูลมาเขียน จัดทำ และสรุปรายงาน ได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ระดับทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงทักษะด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ รู้และเข้าใจในหลักการ ประเภท กระบวนการ และรูปแบบการจัดทำ การเขียน และการสรุปรายงานให้ถูกต้อง รวมทั้งรวบรวมและติดตามข้อมูลทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์จัดทำและสรุปรายงานได้
2	➤ มีทักษะในระดับที่ 1 และสามารถวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล และดำเนินการเขียน จัดทำและสรุปรายงานให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับการใช้งาน ได้
3	➤ มีทักษะในระดับที่ 2 และสามารถตรวจสอบความครบถ้วน และความถูกต้องในการวิเคราะห์การประมวลผลข้อมูล การดำเนินการเขียน การจัดทำ และการสรุปรายงานในประเภทต่างๆ ได้รวมทั้งสามารถแก้ไขและปรับปรุงให้การเขียน จัดทำ และการสรุปรายงานมีความถูกต้อง และเหมาะสมกับการใช้งานที่หลากหลายและแตกต่างกันได้
4	➤ มีทักษะในระดับที่ 3 และสามารถฝึกอบรมให้ผู้อื่นสามารถวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล และดำเนินการเขียน จัดทำ และสรุปรายงานในประเภทต่างๆ ได้รวมทั้งวางแผนการเขียน จัดทำ และสรุปรายงานระดับหน่วยงานให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดกับหน่วยงานหรือองค์กร
5	➤ มีทักษะในระดับที่ 4 และสามารถกำหนดรูปแบบ และประเภทรายงานที่จำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร ได้รวมทั้งพัฒนา ปรับเปลี่ยน และประยุกต์ (Best Practice) มาปรับให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน และแผนงานขององค์กร และเป็นมาตรฐานสากล

2.8 ชื่อทักษะ “ทักษะการเขียนหนังสือราชการ”

คำจำกัดความ

ความสามารถและทักษะในการเขียนหนังสือทางราชการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเป็นประโยชน์กับการใช้ในงานที่ปฏิบัติอยู่

ระดับทักษะการเขียนหนังสือราชการ

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงทักษะด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ เข้าใจหลักการ รูปแบบ และวิธีการเขียนหนังสือหนังสือราชการ รวมทั้งสามารถอ่านและสื่อสารจดหมาย หนังสือ และเอกสารราชการได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์
2	➤ มีทักษะในระดับที่ 1 และสามารถเขียน และตอบโต้หนังสือ จดหมาย และเอกสารราชการได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ตามหลักการ และวิธีการที่กำหนดไว้
3	➤ มีทักษะในระดับที่ 2 และสามารถตรวจสอบความถูกต้อง และขีดเคลาภาษาและเนื้อหาในจดหมาย หนังสือ และเอกสารทางราชการอื่นๆ ให้มีความสละสลวยเหมาะสมและได้เนื้อหาสาระชัดเจนครบถ้วนตามที่หน่วยงานประสงค์
4	➤ มีทักษะในระดับที่ 3 และสามารถฝึกอบรมให้ผู้อื่นสามารถเขียนและตอบโต้จดหมาย หนังสือและเอกสารต่างๆ ทางราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดกับหน่วยงานได้
5	➤ มีทักษะในระดับที่ 4 และสามารถเขียนภาษาที่ใช้ในการ โนม่น้าว เจริญ และผลักดันแนวคิดต่างๆ ที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ขององค์กรกับหน่วยงานอื่นๆ ในราชการได้อย่างถูกต้อง มีประโยชน์ และมีประสิทธิผลสูงสุด

2.9 ชื่อทักษะ “ทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์”

คำจำกัดความ

ความรู้และความเข้าใจในคุณสมบัติและขั้นตอนวิธีการทำงานของเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบ เช่น ทางทันตกรรม ทางกายภาพบำบัด ทางสัตวแพทย์ เป็นต้น ตลอดจนมีทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์ต่างๆ อย่างเชี่ยวชาญ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพสูงสุด

ระดับทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์

ระดับ	คำอธิบายระดับ
0	➤ ไม่แสดงทักษะด้านนี้อย่างชัดเจน
1	➤ เข้าใจและอธิบายคุณสมบัติ และขั้นตอนวิธีการทำงานของเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานต่างๆ ที่ตนเองรับผิดชอบได้
2	➤ มีทักษะในระดับที่ 1 และสามารถใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองได้รวมทั้งสามารถระบุปัญหาต่างๆ และให้คำแนะนำที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นได้
3	➤ มีทักษะในระดับที่ 2 และสามารถใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างเชี่ยวชาญ รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุและข้อจำกัดต่างๆ ในการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์
4	➤ มีทักษะในระดับที่ 3 และสามารถฝึกอบรมให้ผู้อื่นมีทักษะและสามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์ต่างๆ ได้อย่างชำนาญและมีประสิทธิภาพสูงสุดกับหน่วยงาน
5	➤ มีทักษะในระดับที่ 4 และสามารถวางแผน กำหนดกลยุทธ์ และแผนงาน และจัดสรรทรัพยากรใหม่ๆ การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์ต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบงาน และสามารถค้นคว้า และแสวงหาทักษะใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในองค์กรได้

3. การกำหนดทักษะที่จำเป็นประจำสายงาน

ประกาศ ก.ถ. เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2557 ได้กำหนดให้คณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต.) กำหนดทักษะที่จำเป็นประจำสายงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีดังนี้

1. สายงานในตำแหน่งประเภทบริหารท้องถิ่น ให้กำหนดทักษะที่จำเป็นประจำสายงานไว้อย่างน้อยสายงานละ 4 ด้าน

2. สายงานในตำแหน่งประเภทอำนวยการท้องถิ่น ให้กำหนดทักษะที่จำเป็นประจำสายงานไว้อย่างน้อยสายงานละ 4 ด้าน

3. สายงานในตำแหน่งประเภทวิชาการ ให้กำหนดทักษะที่จำเป็นประจำสายงานไว้อย่างน้อยสายงานละ 3 ด้าน

4. สายงานในตำแหน่งประเภททั่วไป ให้กำหนดทักษะที่จำเป็นประจำสายงานไว้อย่างน้อยสายงานละ 3 ด้าน

โดยได้มีการกำหนดทักษะที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทและแต่ละสายงานไว้ ดังนี้

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ทักษะที่จำเป็น
บริหารท้องถิ่น	นักบริหารงานท้องถิ่น	1. ทักษะการบริหารข้อมูล 2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 3. ทักษะการประสานงาน 4. ทักษะการบริหารโครงการ 5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้ 6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน 7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ทักษะที่จำเป็น
อำนาจการท้องถิ่น	นักบริหารงานการคลัง	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะการบริหารข้อมูล2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์3. ทักษะการประสานงาน4. ทักษะการบริหารโครงการ5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ
อำนาจการท้องถิ่น	นักบริหารงานทั่วไป	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะการบริหารข้อมูล2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์3. ทักษะการประสานงาน4. ทักษะการบริหารโครงการ5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ
อำนาจการท้องถิ่น	นักบริหารงานช่าง	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะการบริหารข้อมูล2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์3. ทักษะการประสานงาน4. ทักษะการบริหารโครงการ5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ทักษะที่จำเป็น
อำนวยการท้องถิ่น	นักบริหารงานสาธารณสุข	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะการบริหารข้อมูล2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์3. ทักษะการประสานงาน4. ทักษะการบริหาร โครงการ5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ
อำนวยการท้องถิ่น	นักบริหารงานสวัสดิการสังคม	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะการบริหารข้อมูล2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์3. ทักษะการประสานงาน4. ทักษะการบริหาร โครงการ5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ
อำนวยการท้องถิ่น	นักบริหารงานประปา	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะการบริหารข้อมูล2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์3. ทักษะการประสานงาน4. ทักษะการบริหาร โครงการ5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ทักษะที่จำเป็น
อำนวยการท้องถิ่น	นักบริหารงานการศึกษา	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะการบริหารข้อมูล2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์3. ทักษะการประสานงาน4. ทักษะการบริหาร โครงการ5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ
อำนวยการท้องถิ่น	นักบริหารงานช่างสุขาภิบาล	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะการบริหารข้อมูล2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์3. ทักษะการประสานงาน4. ทักษะการบริหาร โครงการ5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ
อำนวยการท้องถิ่น	นักบริหารงานการเกษตร	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะการบริหารข้อมูล2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์3. ทักษะการประสานงาน4. ทักษะการบริหาร โครงการ5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ทักษะที่จำเป็น
วิชาการ	นักจัดการงานทั่วไป	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะการบริหารข้อมูล2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์3. ทักษะการประสานงาน4. ทักษะการบริหารโครงการ5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ
วิชาการ	นักทรัพยากรบุคคล	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะการบริหารข้อมูล2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์3. ทักษะการประสานงาน4. ทักษะการบริหารโครงการ5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ทักษะที่จำเป็น
วิชาการ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะการบริหารข้อมูล2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์3. ทักษะการประสานงาน4. ทักษะการบริหารโครงการ5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ
วิชาการ	นักจัดการงานทะเบียนและบัตร	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะการบริหารข้อมูล2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์3. ทักษะการประสานงาน4. ทักษะการสืบสวน5. ทักษะการบริหารโครงการ6. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้7. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน8. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ทักษะที่จำเป็น
วิชาการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะการบริหารข้อมูล2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์3. ทักษะการประสานงาน4. ทักษะการบริหารโครงการ5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ
วิชาการ	นิติกร	<ol style="list-style-type: none">1. ทักษะการบริหารข้อมูล2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์3. ทักษะการประสานงาน4. ทักษะการสืบสวน5. ทักษะการบริหารโครงการ6. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้7. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน8. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ทักษะที่จำเป็น
วิชาการ	นักวิเทศสัมพันธ์	1. ทักษะการบริหารข้อมูล 2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 3. ทักษะการประสานงาน 4. ทักษะการบริหาร โครงการ 5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้ 6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน 7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ
วิชาการ	✓ นักวิชาการคลัง ✓ นักวิชาการเงินและบัญชี ✓ นักวิชาการตรวจสอบภายใน ✓ นักวิชาการพาณิชย์ ✓ นักวิชาการจัดเก็บรายได้ ✓ นักวิชาการพัสดุ	1. ทักษะการบริหารข้อมูล 2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 3. ทักษะการประสานงาน 4. ทักษะการบริหาร โครงการ 5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้ 6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน 7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ทักษะที่จำเป็น
วิชาการ	✓ นักประชาสัมพันธ์ ✓ นักพัฒนาการท่องเที่ยว	1. ทักษะการบริหารข้อมูล 2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 3. ทักษะการประสานงาน 4. ทักษะการบริหารโครงการ 5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้ 6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน 7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ
วิชาการ	✓ นักวิชาการเกษตร ✓ นักวิชาการประมง ✓ นักวิชาการสวนสาธารณะ	1. ทักษะการบริหารข้อมูล 2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 3. ทักษะการประสานงาน 4. ทักษะการบริหารโครงการ 5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้ 6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน 7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ทักษะที่จำเป็น
วิชาการ	นักวิทยาศาสตร์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการบริหารข้อมูล 2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 3. ทักษะการประสานงาน 4. ทักษะการบริหารโครงการ 5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้ 6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน 7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ 8. ทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์
วิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ วิศวกรโยธา ✓ สถาปนิก ✓ นักผังเมือง ✓ วิศวกรเครื่องกล ✓ วิศวกรไฟฟ้า ✓ วิศวกรสิ่งแวดล้อม ✓ นักจัดการงานช่าง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการบริหารข้อมูล 2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 3. ทักษะการประสานงาน 4. ทักษะการสืบสวน 5. ทักษะการบริหารโครงการ 6. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้ 7. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน 8. ทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ทักษะที่จำเป็น
วิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ นักกายภาพบำบัด ✓ พยาบาลวิชาชีพ ✓ แพทย์แผนไทย ✓ นักวิชาการสาธารณสุข ✓ นักอาชีวบำบัด ✓ นักวิชาการสุขาภิบาล ✓ นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ✓ นักโภชนาการ ✓ นักเทคนิคการแพทย์ ✓ นักรังสีการแพทย์ ✓ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ ✓ เภสัชกร ✓ ทันตแพทย์ ✓ นายสัตวแพทย์ ✓ นายแพทย์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการบริหารข้อมูล 2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 3. ทักษะการประสานงาน 4. ทักษะการสืบสวน 5. ทักษะการบริหารโครงการ 6. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้ 7. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน 8. ทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์
วิชาการ	บรรณารักษ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการบริหารข้อมูล 2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 3. ทักษะการประสานงาน 4. ทักษะการบริหารโครงการ 5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้ 6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน 7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ทักษะที่จำเป็น
วิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ นักจัดการงานเทศกิจ ✓ นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการบริหารข้อมูล 2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 3. ทักษะการประสานงาน 4. ทักษะการบริหารโครงการ 5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้ 6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน 7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ
วิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ นักวิชาการศึกษา ✓ นักวิชาการวัฒนธรรม ✓ นักสันตนาการ ✓ นักพัฒนาการกีฬา ✓ ภัณฑารักษ์ ✓ นักพัฒนาชุมชน ✓ นักสังคมสงเคราะห์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการบริหารข้อมูล 2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 3. ทักษะการประสานงาน 4. ทักษะการบริหารโครงการ 5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้ 6. ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน 7. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ทักษะที่จำเป็น
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ✓ เจ้าพนักงานธุรการ ✓ เจ้าพนักงานทะเบียน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 2. ทักษะการประสานงาน 3. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ 4. ทักษะการบริหารข้อมูล
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ✓ เจ้าพนักงานการเงิน ✓ เจ้าพนักงานการคลัง ✓ เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ ✓ เจ้าพนักงานพัสดุ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 2. ทักษะการประสานงาน 3. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ 4. ทักษะการบริหารข้อมูล
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ✓ เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ ✓ เจ้าพนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 2. ทักษะการประสานงาน 3. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ 4. ทักษะการบริหารข้อมูล 5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และการถ่ายทอดความรู้
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ✓ เจ้าพนักงานการเกษตร ✓ เจ้าพนักงานประมง ✓ เจ้าพนักงานสัตวบาล ✓ เจ้าพนักงานสวนสาธารณะ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 2. ทักษะการประสานงาน 3. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ 4. ทักษะการบริหารข้อมูล 5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และการถ่ายทอดความรู้

ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ทักษะที่จำเป็น
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ✓ เจ้าหน้าที่งานเวชกรรมฟื้นฟู ✓ เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข ✓ เจ้าหน้าที่งานสุขภาพจิต ✓ โภชนากร ✓ พยาบาลเทคนิค ✓ เจ้าหน้าที่งานรังสีการแพทย์ ✓ เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์ ✓ เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม ✓ เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข ✓ สัตวแพทย์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 2. ทักษะการประสานงาน 3. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ 4. ทักษะการบริหารข้อมูล 5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และการถ่ายทอดความรู้
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ✓ เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 2. ทักษะการประสานงาน 3. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ 4. ทักษะการบริหารข้อมูล 5. ทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์
ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ✓ นายช่างเขียนแบบ ✓ นายช่างโยธา ✓ นายช่างสำรวจ ✓ นายช่างผังเมือง ✓ นายช่างเครื่องกล ✓ นายช่างไฟฟ้า ✓ เจ้าหน้าที่งานประปา ✓ นายช่างศิลป์ ✓ นายช่างภาพ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 2. ทักษะการประสานงาน 3. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ 4. ทักษะการบริหารข้อมูล

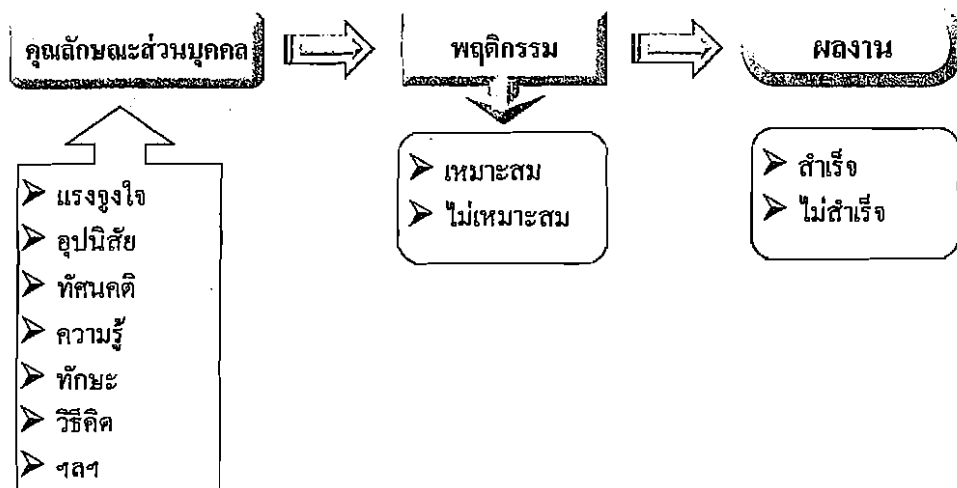
ประเภท	ชื่อตำแหน่งในสายงาน	ทักษะที่จำเป็น
ทั่วไป	เจ้าพนักงานห้องสมุด	1. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 2. ทักษะการประสานงาน 3. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ 4. ทักษะการบริหารข้อมูล 5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และการถ่ายทอดความรู้
ทั่วไป	✓ เจ้าพนักงานศูนย์เยาวชน ✓ เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน	1. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 2. ทักษะการประสานงาน 3. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ 4. ทักษะการบริหารข้อมูล 5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และการถ่ายทอดความรู้
ทั่วไป	✓ เจ้าพนักงานเทศกิจ ✓ เจ้าพนักงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	1. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 2. ทักษะการประสานงาน 3. ทักษะการเขียนหนังสือราชการ 4. ทักษะการบริหารข้อมูล 5. ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และการถ่ายทอดความรู้

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ(Competency) เกิดขึ้นในราวปี 1970 โดย Dr. David C. McClelland ซึ่งในขณะนั้นรัฐบาลสหรัฐอเมริกาเกิดปัญหาเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคคลที่ผ่านการคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานซึ่งผ่านการทดสอบทั้งข้อเขียนและสัมภาษณ์ได้คะแนนสูง แต่กลับปฏิบัติงานได้ไม่ดีเหมือนกับคนสอบคัดเลือกเข้ามา ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ผ่านการคัดเลือกและได้คะแนนน้อยกว่ากลับปฏิบัติงานได้ดีกว่า จึงทำให้รัฐบาลสหรัฐอเมริกาต้องการหาวิธีการหรือเครื่องมือที่จะใช้ในการคัดเลือกบุคคลให้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง Dr. David C. McClelland จึงได้มาทำการเก็บข้อมูลในด้านต่างๆของผู้ปฏิบัติงานและทำการศึกษาข้อมูล โดยทำการสัมภาษณ์และสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งที่ปฏิบัติงานได้ดีตามเกณฑ์ และปฏิบัติงาน ไม่ได้ตามเกณฑ์ เกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า “ผู้ปฏิบัติงานเก่ง” ไม่จำเป็นต้องเป็น “ผู้เรียนเก่ง” แต่ต้องสามารถประยุกต์ใช้หลักการหรือองค์ความรู้ที่ตนมีอยู่เพื่อประโยชน์ในงานที่ทำ จึงเรียกว่าคนนั้นมี “สมรรถนะ (Competency)” ที่เหมาะสมและตรงกับงานนั้นๆ และให้คำจำกัดความของสมรรถนะว่าเป็นลักษณะหรือพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลบางกลุ่มหรือบางคนในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่นๆ โดยบุคคลเหล่านี้ได้แสดงคุณลักษณะหรือพฤติกรรมดังกล่าว

- ✓ มากกกว่าเพื่อร่วมงานคนอื่นๆ
- ✓ ในสถานการณ์หลากหลายกว่า และ
- ✓ ได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

ภาพแสดงกระบวนการปฏิบัติงานโดยทั่วไปของบุคคล



จากภาพแสดงถึงกระบวนการปฏิบัติงานโดยทั่วไปของบุคคล โดยเมื่อได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาที่จะต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายไปจนเสร็จสิ้น ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ดี (ตรงตามความต้องการของตนเองหรือไม่) ในขณะที่เดียวกันก็จะมี การประเมินความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ดี ซึ่งเป็นที่มาของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา โดยเป็นการประเมินที่ผลลัพธ์ (Output) ซึ่งเป็นผลปลายทาง ในขณะที่ต้นทาง (Input) ถูกละเอียด (ไม่มีการประเมินหรือคำนึงถึง) แต่สำหรับแนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) จะคิดว่าสาเหตุของผลงาน (Output) ที่ดีหรือไม่ดี เกิดขึ้นจากสาเหตุในตัวของผู้บริหารหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นนั้น

แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) จึงมุ่งไปที่ต้นทาง (Input) มากกว่าปลายทาง (Output) โดยเชื่อว่าการปรับปรุงบุคคลให้มีคุณลักษณะที่ดีหรือเหมาะสม แล้วพฤติกรรมของบุคคลนั้นก็ จะปรับเปลี่ยนไปในทางที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ในขณะที่เดียวกันคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น การขาดทักษะในงานที่รับผิดชอบ การมีทัศนคติในทางที่ไม่ดี ขาดความตั้งใจ ฯลฯ จะต้องมีการปรับเปลี่ยนโดยการพัฒนาไม่ว่าด้วยวิธีการฝึกอบรม หรือการพัฒนาแบบอื่นๆ เพื่อแก้ไขคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่ไม่ดีให้ดีขึ้น โดยเชื่อว่าเมื่อพฤติกรรมของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีก็ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานที่บุคคลนั้น รับผิดชอบย่อมประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เช่นกัน

ดังนั้น จึงต้องมีการประเมินสมรรถนะ ของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นทุกคน เพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะหรือพฤติกรรมของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นแต่ละคนว่า คนๆ นั้นมีคุณลักษณะหรือพฤติกรรมเป็นไปตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้บังคับบัญชาคาดหวังไว้หรือไม่แค่ไหน หากพบว่ามีคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจะพัฒนาให้เหมาะสมได้อย่างไร หรือหากผู้ นั้นมีคุณลักษณะที่ดีอยู่แล้วจะพัฒนาให้ดีขึ้นได้อย่างไร และเมื่อมีการประเมินสมรรถนะ เสร็จสิ้นแล้ว จึงต้องมีการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา ว่าควรจะพัฒนาหรือฝึกอบรมข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นผู้นั้นในรูปแบบหรือวิธีการใด เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

ประโยชน์ของสมรรถนะ (Competency)

การนำสมรรถนะ (Competency) มาใช้ในการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งพัฒนาให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพเหมาะสมสำหรับรองรับภารกิจและการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยพอสรุปประโยชน์ของการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นได้ ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- ให้กรอบแนวคิดที่มีคุณภาพและเป็นเอกภาพต่อการประยุกต์ใช้กระบวนการทางทรัพยากรบุคคล
- สร้างความเหมาะสมระหว่างงานและผู้ดำรงตำแหน่ง ได้ดีกว่า ทำให้ได้ผลงานที่ดีขึ้นและอัตราการลาออกลดลง
- ทำให้การพัฒนาและสืบทอดตำแหน่งมีรากฐานอยู่บนปัจจัยที่ช่วยในการสร้างผลงานที่เป็นเลิศ
- สามารถสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงาน ได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น และลึกซึ้งกว่าการพิจารณาที่วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานเท่านั้น
- สนับสนุนให้ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากการบริหารเชิงสมรรถนะ (Competency based Management) เป็นระบบการบริหารที่สามารถยึดโยงกับทุกระบบของการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การสรรหาและการคัดเลือก การบริหารผลงาน และการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น
- สามารถกำหนดกรอบและแผนการพัฒนาข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานมากที่สุด รวมทั้งสร้างระบบใหม่ของการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ยั่งยืนและผลักดันให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก้าวหน้าไปอย่างมีเอกภาพในระยะยาวกว่า
- สามารถวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพในแต่ละตำแหน่งงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ชัดเจนและเป็นระบบมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดการส่งสมรรถภาพของทั้งข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและตัวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างสรรค์ระบบทางเดินสายอาชีพที่ช่วยสร้างขวัญกำลังใจและตอบแทนคนดีคนเก่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย
- สนับสนุนและเชื่อมโยงให้พฤติกรรมของบุคลากรเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจหลักของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชา:

- ให้ตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการสรรหา/ว่าจ้างข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นใหม่
- ให้ผู้บังคับบัญชาพูดภาษาเดียวกันในการประเมินผลงาน
- ช่วยผู้บังคับบัญชาในการประเมินและพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา
- ช่วยผู้บังคับบัญชาในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ จุดเด่น จุดด้อย ของแต่ละบุคคล
- สามารถเชื่อมโยงผลการประเมินสมรรถนะรายบุคคลเข้ากับระบบค่าตอบแทนและระบบพิจารณาความดีความชอบ โดยหลักการที่ว่า การที่ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นผู้ใดมีสมรรถนะ หรือสามารถพัฒนาสมรรถนะ จนถึงระดับตามที่ระบุไว้ว่าจำเป็นแก่งานได้ ก็หมายถึงว่าผู้นั้นมีศักยภาพในเชิงสมรรถนะเหมาะสมแก่งาน (เพิ่มเติมจากคุณวุฒิอื่นๆ อันได้แก่ ความรู้ ทักษะ ตลอดจนประสบการณ์ที่จำเป็นในงาน) อันถือได้ว่าเป็น Value-added แก่งาน จึงสมควรได้รับการพิจารณาความดีความชอบในส่วนที่เพิ่มขึ้นนี้ด้วย

3. ประโยชน์ต่อบุคลากร:

- สร้างความชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งที่องค์กรคาดหวังและการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จ
- ช่วยสร้างทางก้าวหน้าสายอาชีพ โดยการสร้างหลักประกันว่าสมรรถนะของตนเหมาะสมกับตำแหน่งงานแล้ว
- ช่วยให้แต่ละบุคคลเข้าใจความแตกต่างของแต่ละงาน และเร่งพัฒนาตนเองเพื่อโยกย้ายสู่ตำแหน่งงานใหม่

ประเภทสมรรถนะ (Competency) ของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดไว้ในบัญชีท้ายประกาศ ก.ธ. เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2557 โดยได้จำแนกสมรรถนะที่จำเป็นของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก หมายถึง สมรรถนะที่ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นทุกประเภท ตำแหน่งและระดับตำแหน่งจำเป็นต้องมีเพื่อเป็นการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน สังคม และประเทศชาติ ประกอบด้วย 5 สมรรถนะหลัก ได้แก่

- 1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 1.2 การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม
- 1.3 ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน
- 1.4 การบริการเป็นเลิศ
- 1.5 การทำงานเป็นทีม

2. สมรรถนะประจำผู้บริหาร หมายถึง สมรรถนะที่ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในตำแหน่งประเภทบริหารท้องถิ่น และอำนวยการท้องถิ่น ซึ่งต้องกำกับดูแลทีมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา จำเป็นต้องมีในฐานะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำทีมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ ได้แก่

- 2.1 การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง
- 2.2 ความสามารถในการเป็นผู้นำ
- 2.3 ความสามารถในการพัฒนาคน
- 2.4 การคิดเชิงกลยุทธ์

3. สมรรถนะประจำสายงาน หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับประเภทและระดับตำแหน่งข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในสายงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ดำรงตำแหน่งในสายงานนั้น สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 22 สมรรถนะ และกำหนดให้ ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. กำหนดสมรรถนะประจำสายงานในทุกประเภทและระดับตำแหน่งไว้อย่างน้อยสายงานละ 3 สมรรถนะ โดยสมรรถนะประจำสายงาน ทั้ง 22 สมรรถนะ ได้แก่

- 3.1 การกำกับติดตามอย่างสม่ำเสมอ
- 3.2 การแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ
- 3.3 การแก้ไขปัญหาและดำเนินการเชิงรุก

- 3.4 การค้นหาและการบริหารจัดการข้อมูล
- 3.5 การควบคุมและจัดการสถานการณ์อย่างสร้างสรรค์
- 3.6 การทบทวนวิเคราะห์
- 3.7 การบริหารความเสี่ยง
- 3.8 การบริหารทรัพยากร
- 3.9 การมุ่งความปลอดภัยและการระงับภัย
- 3.10 การยึดมั่นในหลักเกณฑ์
- 3.11 การวางแผนและการจัดการ
- 3.12 การวิเคราะห์และการบูรณาการ
- 3.13 การสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน
- 3.14 การส่งเสริมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ
- 3.15 การให้ความรู้และการสร้างสายสัมพันธ์
- 3.16 ความเข้าใจผู้อื่นและตอบสนองอย่างสร้างสรรค์
- 3.17 ความเข้าใจพื้นที่และการเมืองท้องถิ่น
- 3.18 ความคิดสร้างสรรค์
- 3.19 ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน
- 3.20 จิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
- 3.21 ศิลปะการโน้มน้าวใจ
- 3.22 สร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น

มิติต่างๆ ของสมรรถนะที่ต้องคำนึงถึง

ต้นแบบสมรรถนะแต่ละสมรรถนะ จะกำหนดระดับสมรรถนะเป็น 5 ระดับ เพื่อให้เพียงพอสำหรับการนำไปใช้กับระดับตำแหน่งที่คณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จ. , ก.ท. หรือ ก.อบต.) กำหนดเป็นมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในระบบแท่ง (Broadband) และมีการจัดระดับตำแหน่งในแต่ละประเภทตำแหน่งเป็น 3 – 5 ระดับ โดยการจัดระดับสมรรถนะจะจัดไว้ในลักษณะของขั้นบันได ผู้ที่จะมีระดับสมรรถนะที่สูงกว่าต้องแสดงระดับที่ต่ำกว่ามาก่อน

ในการพิจารณาระดับของสมรรถนะ จะต้องคำนึงถึงมิติ (Dimension) ที่มีระดับที่แตกต่างกันไปของแต่ละสมรรถนะ โดยมิติที่มักใช้ในการพิจารณาระดับสมรรถนะ มี 4 มิติที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละมิติ ดังนี้

1. **ระดับความเข้มข้น หรือความสมบูรณ์ของกิจกรรม (Intensity or Completeness of Action)** เป็นการแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่ทุ่มเทลงไป และความสมบูรณ์ของการกระทำที่เกิดขึ้นเพื่อให้ความตั้งใจนั้นเป็นจริง

ตัวอย่าง

“สมรรถนะเรื่องการมุ่งผลสัมฤทธิ์” ความเข้มข้นหรือความสมบูรณ์ของกิจกรรม ได้แก่ “มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียร” เพิ่มระดับเป็น “ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมาย” แล้วจึงเพิ่มระดับเป็น “สามารถปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น” เป็นต้น

2. **ระดับขนาดของผลกระทบ (Size of Impact)** หมายถึงผลกระทบที่เกิดจากการกระทำ ซึ่งอาจหมายถึงทั้งบุคคลที่รับการประเมิน บุคคลอื่น กลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขนาดของโครงการ หรือขอบเขตความรุนแรงของปัญหา เป็นต้น

ตัวอย่าง

“สมรรถนะเรื่องการมุ่งผลสัมฤทธิ์” ผลกระทบจากการแสดงออกในระดับที่ 5 “ต้องเกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด”

ในราชการหรือประเทศในภาพรวม นอกจากนั้นระดับ

“สมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม” ผู้รับการประเมินได้รับผลกระทบจากการแสดงออกในระดับที่ 5 แต่ผู้รับการประเมิน “ก็ยังคงอุทิศตน และยื่นหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แม้จะเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต” เป็นต้น

3. **ระดับความซับซ้อนของพฤติกรรม (Complexity)** หมายถึงการนำปัจจัยหลากหลายมาพิจารณาตัดสินใจ ตั้งแต่สิ่งของ บุคคล ข้อมูล แนวคิด หรือสาเหตุต่างๆ ซึ่งเป็นการแสดงถึงสมรรถนะของสมรรถนะบางประเภท ส่วนใหญ่จะพบพฤติกรรมนี้ในสมรรถนะกลุ่มความคิด

ตัวอย่าง

“สมรรถนะความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน” ระดับ 2 “มีความเข้าใจและเชื่อมโยงเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ” และซับซ้อนขึ้นจน “เข้าใจข้อจำกัดของเทคนิค ระบบหรือกระบวนการทำงาน จนสามารถปรับปรุงระบบให้สามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น” เป็นต้น

4. ระดับของความพยายามที่ใส่ลงไป (Amount of Effort) หมายถึงปริมาณของความพยายามที่ใส่ลงไป หรือปริมาณเวลาที่ทุ่มเทลงไปในการทำงาน

ตัวอย่าง

“สมรรถนะการบริการเป็นเลิศ” จะมีระดับของความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ เช่น “รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว” ซึ่งเป็นระดับที่ 2 ของสมรรถนะ และหาก “ใช้ความพยายามเป็นพิเศษในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนในระดับที่เกินความคาดหวังทั่วไป” ก็จะเป็นระดับที่ 3 เป็นต้น

ข้อควรคำนึงถึงในการพิจารณาระดับของต้นแบบสมรรถนะของข้าราชการส่วนท้องถิ่น แต่ละสมรรถนะ อาจมีมิติที่ต้องพิจารณารวมกัน 2 - 3 มิติประกอบกันจึงจะสามารถระบุได้ว่าผู้รับการประเมินจะได้ระดับใด เช่น สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ กรณีของการนำเหตุการณ์ในการทำงานจริงมาเปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะ เช่น เจ้าพนักงานธุรการที่รับส่งหนังสือกล่าวอ้างว่า งานรับหนังสือก็จำเป็นต้องมีการตัดสินใจ จึงเป็นการมุ่งผลสัมฤทธิ์ระดับที่ 5 เช่นเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาในมิติของขนาดผลกระทบจะพบว่างานธุรการจะไม่สามารถแสดงการมุ่งผลสัมฤทธิ์ระดับ ที่ 5 ได้ เพราะการตัดสินใจนั้นไม่ใช่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น การพิจารณาระดับของสมรรถนะแต่ละสมรรถนะ จึงต้องคำนึงถึงในหลายๆ มิติประกอบกันด้วย

การนำระบบ “สมรรถนะ” มาใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปัญหาการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา

ปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา โดยเฉพาะการประเมินพฤติกรรม หรือสมรรถนะ (Competency) ซึ่งเป็นการประเมินที่จับต้องไม่ได้ ไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนเหมือนกับการประเมินผลงาน โดยสามารถสรุปปัญหาในการประเมินผลงานใน ส่วนของ “พฤติกรรม” ที่ผ่านมา ได้ดังนี้

➤ วัตถุประสงค์ของการประเมินพฤติกรรมไม่ชัดเจน

การประเมินผลงานในส่วนของ “พฤติกรรม” ที่ผ่านมา ไม่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าประเมินไปเพื่ออะไร โดยเมื่อมีปัญหาการบริหารงานบุคคลเรื่องใด ก็นำเรื่องนั้นมาเป็นหัวข้อการประเมิน ทำให้หัวข้อการประเมินมีเพิ่มมากขึ้น เช่น มีปัญหาการมาทำงานสาย ก็นำหัวข้อการมาทำงานมาประเมิน มีปัญหาการไม่ร่วมมือกันทำงาน ก็นำหัวข้อการทำงานมาประเมิน หรือมีปัญหาเรื่องการทุจริต ก็นำหัวข้อความสุจริตมาประเมิน เป็นต้น ทำให้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน กลายเป็นเครื่องมือการบริหารไปทุกเรื่อง

➤ การกำหนดหัวข้อหรือเรื่องที่จะประเมินแบบเดียวกันทุกตำแหน่ง

แบบประเมินผลงานที่ผ่านมา จะใช้แบบประเมินผลงานที่มีหัวข้อการประเมินพฤติกรรมหรือสมรรถนะแบบเดียวกันในทุกตำแหน่ง และหัวข้อการประเมินก็เหมือนกันทุกปี ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึงแม้ว่าในแต่ละปีงานของแต่ละคนจะเปลี่ยนไปหรือมีจุดเน้นที่แตกต่างกันในแต่ละปี เช่น ปีนี้เน้นเรื่องคุณภาพของงาน ปีต่อมาเน้นเรื่องความรวดเร็วในการทำงาน หรือปีต่อมาเน้นเรื่องการประหยัดงบประมาณ แต่หัวข้อการประเมินพฤติกรรมก็ยังคงเหมือนเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ทำให้ระบบการประเมินผลงานในส่วนของ การประเมินพฤติกรรมหรือสมรรถนะไม่สอดคล้องกับงานอย่างแท้จริง

➤ การกำหนดพฤติกรรมทั่วไปในแบบประเมินเพื่อวัดว่าเป็นคนดี

ในแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาในส่วนที่เป็นหัวข้อการประเมินพฤติกรรม จะพบว่าส่วนใหญ่เป็นการประเมินเพื่อที่จะบอกว่าข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นผู้นั้นเป็นคนดีหรือไม่ เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ การให้ความร่วมมือ การดูแลรักษาทรัพย์สินของทางราชการ การมีจรรยาบรรณ หรือการปฏิบัติตามระเบียบ ฯลฯ พฤติกรรมเหล่านี้เป็นเพียงพฤติกรรมที่บอกว่าข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นผู้นั้น เป็นคนดีหรือไม่ แต่ไม่ได้หมายความว่าเขาจะทำงานแล้วมีผลงานดีเสมอไป สิ่งที่เกิดขึ้นที่ผ่านมาจะเห็นว่า ผลงานโดยรวมของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ไม่สัมพันธ์กับผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เรื่องเป้าหมายที่วัดได้จับต้องได้ แต่ผลงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นวัดกันที่พฤติกรรม การเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ดี

➤ การเกิดความลำเอียงของผู้ประเมิน

การประเมินพฤติกรรมหรือสมรรถนะที่ผ่านมานั้น เปิดโอกาสให้ผู้ประเมินใช้ความรู้สึก หรือดุลพินิจมากเกินไป เพราะหัวข้อการประเมินที่เขียนคำอธิบายไว้กว้างเกินไปใครจะตีความไปอย่างไรก็ได้ ผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ประเมินแต่ละระดับ หรือแต่ละคนตีความไปคนละแบบก็มี หรือแม้แต่เป็นผู้ประเมินคนเดียวกันแต่ตีความในแต่ละปีไม่เหมือนกันก็มี ไม่มีอะไรเป็นมาตรฐานที่แน่นอน ดังนั้น เมื่อหัวข้อการประเมินเปิดโอกาสให้ผู้ประเมินใช้ดุลพินิจมากเกินไป ปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือ ผู้ประเมินอาจใช้ความรักความชอบส่วนตัวเข้ามามีอิทธิพลต่อการประเมินพฤติกรรมหรือสมรรถนะมาก จนลืมวัตถุประสงค์ของกรประเมินไป ในที่สุดการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นพฤติกรรมก็กลายเป็นเครื่องมือในการให้คะแนนให้โทษแก่ผู้ได้บังคับบัญชา (ผู้ถูกประเมิน) ไปโดยปริยาย

➤ การนำเอาเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งมาตัดสินพฤติกรรมทั้งหมด

จุดอ่อนที่สำคัญอีกประเด็นหนึ่งของการประเมินที่ผ่านมา คือ ผู้บังคับบัญชา (ผู้ประเมิน) มักจะจำเอาเพียงเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง หรือพฤติกรรม ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง มาตัดสินพฤติกรรมทั้งรอบการประเมินของผู้ได้บังคับบัญชา (ผู้ถูกประเมิน) เช่น ทำผิดครั้งเดียว ไม่มีสิทธิเกิด (ถึงจะมีผลงานดี) อย่างแน่นอน หรือคนบางคนทำดีเพียงครั้งเดียว (เข้าตาผู้ประเมิน) ทำอย่างไรก็ยังได้ผลงานดี เพราะความเชื่อเข้ามาครอบงำความรู้สึกของผู้ประเมินแล้ว

➤ ผู้ถูกประเมินไม่ทราบว่าตนเองจะถูกประเมินเรื่องอะไร อย่างไร

การประเมินที่ผ่านมาผู้ได้บังคับบัญชา (ผู้ถูกประเมิน) จะไม่ทราบล่วงหน้ามาก่อนเลยว่า ผู้บังคับบัญชา (ผู้ประเมิน) จะประเมินเรื่องอะไร และประเมินอย่างไร จึงจะเป็นผู้ทำงานได้ผลงานดีหรือไม่ดี ตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ

➤ ไม่มีหลักฐานประกอบการประเมิน

การประเมินพฤติกรรมที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ผู้บังคับบัญชา (ผู้ประเมิน) อาศัยความจำเพียงอย่างเดียว ขาดการบันทึกเหตุการณ์หรือหลักฐานประกอบการประเมินผลงานผู้ได้บังคับบัญชา (ผู้ถูกประเมิน) จนบางครั้งไม่สามารถอธิบายเหตุผลให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้ว่า ทำไมเขาจึงได้ผลงานต่ำกว่าที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวังไว้ จึงใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่บังคับผู้ได้บังคับบัญชา (ผู้ถูกประเมิน) ให้ยอมรับผลการประเมิน

แนวคิดการนำระบบ “สมรรถนะ” มาประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากปัญหาการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา เมื่อระบบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากระบบซี เป็นระบบแท่ง (Broadband) คณะกรรมการกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) ได้มีประกาศ เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2557 ได้กำหนดเกี่ยวกับการการประเมินผลการ

ปฏิบัติงานข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้ “ประเมินผลการปฏิบัติงานให้คำหนึ่งถึงระบบการบริหารผลงานที่เชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานรายบุคคลไปสู่ผลการปฏิบัติงานระดับองค์กร” ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักการดังกล่าว เป็นการนำเอาระบบบริหารผลงาน (Performance Management System) มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยสรุปได้ ดังนี้

➤ มุ่งเน้นการประเมินผลงานทั้งระบบแบบครบวงจร

ระบบการประเมินผลงานตามหลักการที่กำหนดในประกาศ ก.ถ. จะมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างผลงานในระดับผู้ปฏิบัติงาน ระดับหน่วยงาน และระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่มีการแยกออกจากกันเหมือนการประเมินที่ผ่านมา มีการวางแผนการสร้างข้อตกลงผลงานและเป้าหมายการปฏิบัติงาน พฤติกรรมหรือสมรรถนะที่คาดหวังกันตั้งแต่ต้นรอบการประเมิน ผู้บังคับบัญชา (ผู้ประเมิน) และผู้ใต้บังคับบัญชา (ผู้ถูกประเมิน) จะรับทราบตัวชี้วัดผลงานและพฤติกรรมหรือสมรรถนะที่คาดหวังตั้งแต่ยังไม่เริ่มปฏิบัติงาน (ต้นรอบการประเมิน) นอกจากนี้ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเชื่อมโยงกับระบบบริหารจัดการในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ระบบงบประมาณ ระบบการจัดทำแผนพัฒนาประจำปี ระบบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ระบบการพิจารณาโบนัสประจำปี ระบบการพัฒนาหรือฝึกอบรม ระบบการเลื่อนระดับการแต่งตั้ง เป็นต้น ดังนั้น ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักการดังกล่าว จึงไม่ใช่ระบบที่โดดเดี่ยวไม่เกี่ยวข้องกับระบบอื่นเหมือนที่ผ่านมา

➤ มุ่งเน้นการประเมินผลงานเชิงกลยุทธ์

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักการดังกล่าว จะไม่เน้นการวัดผลงานประจำตามหน้าที่ความรับผิดชอบแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะมุ่งเน้นการประเมินผลงานหลัก (Key Performance) ที่สอดคล้องและสนับสนุนกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละปี ดังนั้น ตัวชี้วัดผลงาน เป้าหมาย พฤติกรรมหรือสมรรถนะ จะเปลี่ยนแปลงทุกปีตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องเริ่มต้นจากกลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกครั้ง

➤ เน้นการวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักการดังกล่าว จะมุ่งเน้นผลงาน โดยอาศัยตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น ลดส่วนที่เป็นความรู้สึกหรือดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา (ผู้ประเมิน) ลง ตลอดจนยังมุ่งเน้นการเข้ามามีส่วนร่วม การปรึกษาหารือ การสร้างความเข้าใจร่วมกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชา (ผู้ประเมิน) และผู้ใต้บังคับบัญชา (ผู้ถูกประเมิน) โดยเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่การกำหนดผลงาน เป้าหมาย พฤติกรรมที่คาดหวัง ตั้งแต่ต้นรอบการประเมิน จนสิ้นสุดรอบการประเมิน และยังรู้ด้วยว่าผลงานและพฤติกรรมอย่างไร จึงจะได้ผลการประเมินในระดับดีเด่น ดีมาก ดี พอใช้ หรือควรปรับปรุง

แนวความคิดประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับพฤติกรรมหรือสมรรถนะ (Competency) ตามหลักการที่กล่าวมาแล้ว นอกจากจะสามารถแก้ไขปัญหาการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาแล้ว ยังจะเป็นเครื่องมือช่วยประกันให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นมั่นใจได้ว่า ถ้าปฏิบัติงานมีพฤติกรรมหรือสมรรถนะในเรื่องที่ตกลงไว้กับผู้บังคับบัญชา (ผู้ประเมิน) ตั้งแต่ต้นรอบการประเมินดีแล้ว จะช่วยส่งผลให้ผลงานดีอีกด้วย โดยหลักการดังกล่าวยังมีข้อพึงต้องคำนึงถึงในการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือสมรรถนะ (Competency) อีก ประกอบด้วย

➤ การประเมินสมรรถนะ (Competency) ของแต่ละประเภทตำแหน่งหรือแต่ละสาขางาน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน

➤ การประเมินสมรรถนะ (Competency) ของตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งไม่จำเป็นต้องเหมือนกันทุกรอบการประเมิน ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของงาน (KPI) ในแต่ละรอบการประเมิน

➤ เลือกรับประเมินเฉพาะสมรรถนะ (Competency) ที่ส่งผลต่อการทำให้เป้าหมายของงาน (KPI) บรรลุเป้าหมายเท่านั้น

➤ การกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ หรือพฤติกรรมที่คาดหวังของสมรรถนะ (Competency) ตัวเดียวกัน แต่คนละตำแหน่ง ไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน

➤ ควรมีการกำหนดน้ำหนักคะแนนการประเมินสมรรถนะ (Competency) แต่ละข้อตามลำดับความสำคัญที่มีต่อผลงานในแต่ละรอบการประเมิน

➤ การประเมินสมรรถนะ (Competency) ข้อหนึ่งข้อใดให้อยู่ในระดับ 5 จะต้องมีความหมายของ KPI ที่สูงกว่าเป้าหมายรองรับอย่างชัดเจน

การกำหนดสมรรถนะข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ตามประกาศคณะกรรมการกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2557 ได้กำหนดหลักการเกี่ยวกับการสรรหา การแต่งตั้ง การเลื่อนขึ้นเงินเดือน การให้พ้นจากตำแหน่ง การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ จะต้องคำนึงถึง **"สมรรถนะที่จำเป็น"** ซึ่งมีการกำหนดเป็นบัญชีสมรรถนะที่จำเป็นไว้ เพื่อให้คณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต.) ได้นำสมรรถนะดังกล่าวไปใช้ในการกำหนดในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นทุกประเภทตำแหน่งและทุกระดับ เพื่อใช้สำหรับการประเมินในการสรรหาบุคคลเพื่อบรรจุและแต่งตั้ง หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบการประเมิน (6 เดือนครั้ง) เพื่อการเลื่อนระดับ การเลื่อนขึ้นเงินเดือน หรือการพัฒนาข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่ได้รับแต่งตั้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็น (สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำผู้บริหาร และสมรรถนะประจำสายงาน) สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทและแต่ละสายงานไว้ ตามตารางในหน้าถัดไป

**พจนานุกรม
สมรรถนะหลัก**

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation- ACH)

<p>คำจำกัดความ: ความตั้งใจ และความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด อีกทั้งหมายความรวมถึงความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: แสดงความพากเพียรพยายาม และตั้งใจทำงานให้ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรงต่อเวลา • มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา • ตั้งใจ และพากเพียรพยายามทำงานในหน้าที่และในส่วนของตนให้ดีตามที่ได้รับมอบหมาย • แสดงความประสงค์หรือข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานของตนให้ดียิ่งๆขึ้นไป
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือตามมาตรฐานขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ • มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ • กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตามมาตรฐานขององค์กร • หมั่นติดตามผลงาน และประเมินผลงานของตนเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานขององค์กร • คิดหาวิธีการใหม่ๆ ในการปรับปรุงงานของตนให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอยู่เสมอ
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายมาตรฐานที่องค์กรกำหนด</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น • ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงระบบ และวิธีการทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและเกินกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ • เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอดสาหะมานะบากบั่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย หรือได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน</p> <ul style="list-style-type: none"> • บรรลุเป้าหมายที่ท้าทายในงานที่ยากหรือไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน โดยใช้วิธีการพัฒนาระบบ ประยุกต์ และบริหารจัดการ เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างที่ไม่เคยมีผู้ใดในองค์กรกระทำได้มาก่อน • กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด • ทำการพัฒนา ระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และวิเคราะห์ผลได้และผลเสีย และสามารถตัดสินใจได้ แม้จะมีความเสี่ยง เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้องค์กรและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด • วิเคราะห์ และคำนวณผลได้ ผลเสีย และความคุ้มค่า รวมทั้งกล้าคิด กล้าทำ และกล้าเสี่ยงโดยอาศัยวิสัยทัศน์ ประสบการณ์และการบริหารในเชิงกลยุทธ์ เพื่อเป้าหมายและประโยชน์สำคัญขององค์กร

การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม
(Integrity- ING)

<p>คำจำกัดความ: การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม 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 • มีจิตสำนึกในการปฏิบัติตนในหน้าที่ความรับผิดชอบ/ตำแหน่งงานของตนให้ถูกต้องตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานของหน่วยงานและองค์กร
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสิ่งจะเชื่อถือได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีสิ่งจะเชื่อถือได้ และรักษาวางจ่า พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง • เป็นคนตรงไปตรงมา กล่าวพูด และกล่าวแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและองค์กร
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นและแน่วแน่ในจรรยาบรรณ 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 และอ้างความถูกต้องเพื่อองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • อ้างความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ • ตัดสินใจในหน้าที่ หรือปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์ • เสียสละความสุขสบาย ประโยชน์ส่วนตน ตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลและเน้นประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อองค์กร และประเทศชาติ</p> <ul style="list-style-type: none"> • อุทิศตน อ้างความถูกต้อง และยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร หรือประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ หรือแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต • ไม่ประพฤติปฏิบัติตนเพื่อฉ้อฉลหรือเอาประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้งทั้งในเชิงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายขององค์กร โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมเพื่อองค์กร ประชาชน และประเทศชาติเป็นสำคัญ

ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน (Organization and Process Understanding – OPU)

คำจำกัดความ: ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนและของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถในการมองภาพใหญ่ (Big Picture) และการคาดการณ์เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่างๆ ต่อระบบและกระบวนการทำงาน

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานและมาตรฐานในงานของตน

- เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานและมาตรฐานในงานที่ตนสังกัดอยู่ รวมทั้งกฎระเบียบ ตลอดจนขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน หรือรายงานผล ฯลฯ ในหน้าที่ได้ถูกต้อง

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทำงานของตนกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ติดต่ออย่างชัดเจน

- เข้าใจและเชื่อมโยงเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ของตนกับหน่วยงานอื่นที่ติดต่อดังกล่าวอย่างถูกต้อง รวมถึงนำความเข้าใจนี้มาใช้ในการทำงานระหว่างกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกันสูงสุด

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถมองภาพรวมแล้วปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพขึ้น

- เข้าใจข้อจำกัดของเทคนิค ระบบหรือกระบวนการทำงานของตนหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่ติดต่อดังกล่าว และรู้ว่าสิ่งใดที่ควรกระทำเพื่อปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้
- เมื่อเจอสถานการณ์ที่แตกต่างจากเดิมสามารถใช้ความเข้าใจผลต่อเนื่องและความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทำงาน เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทันเวลา

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจกระแสภายนอกกับผลกระทบโดยรวมต่อเทคโนโลยี ระบบหรือกระบวนการทำงานของหน่วยงาน

- เข้าใจกระแสหรือสถานการณ์ภายนอก (เช่น นโยบายการเมืองและการปกครองในภาพรวม ทิศทางของภาครัฐ เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น) และสามารถนำความเข้าใจนั้นมาเตรียมรับมือหรือดำเนินการการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด
- ศึกษาเรียนรู้ความสำเร็จหรือความผิดพลาดของระบบหรือกระบวนการการทำงานที่เกี่ยวข้องและนำมาปรับใช้กับการทำงานของหน่วยงานอย่างเหมาะสม

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงขององค์กร

- เข้าใจสถานะของระบบ เทคโนโลยี และกระบวนการทำงานขององค์กรอย่างถ่องแท้ จนสามารถกำหนดความต้องการหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน
- เข้าใจและสามารถระบุจุดยืนและความสามารถในการพัฒนาในเชิงระบบ เทคโนโลยี กระบวนการทำงานหรือมาตรฐานการทำงานในเชิงบูรณาการระบบ (Holistic View) ขององค์กร

การบริการเป็นเลิศ (Service Mind- SERV)

<p>คำจำกัดความ: การให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนด้วยความใส่ใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ 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 และสร้างความประทับใจอันดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน • ติดต่อสื่อสาร ตอบข้อซักถาม รายงานความคืบหน้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เมื่อมีคำถามหรือข้อสงสัย • ให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการหรือประชาชนมีคำถาม ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน • แจ้งให้ผู้รับบริการหรือประชาชนทราบความคืบหน้าในการดำเนินการ หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ • ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการหรือประชาชนได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเต็มใจช่วยเหลือ และแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือบิดเบาะ • คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น • อำนวยความสะดวก ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดำเนินการต่างๆ ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเต็มที่
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไปของผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ให้ความแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้ความและความพยายามพิเศษในการให้บริการ เพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา • คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน • ใช้ความพยายามเป็นพิเศษในการให้บริการและดำเนินการต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนในระดับที่เกินความคาดหวังทั่วไป • เสียสละเวลาส่วนตน อาสาให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษเมื่อผู้รับบริการหรือประชาชนเผชิญปัญหาหรือความยากลำบาก
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนแม้ในกรณีที่ผู้รับบริการ หรือประชาชนอาจจะยังไม่ได้คำนึงถึงหรือไม่เคยขอความช่วยเหลือมาก่อน และนำเสนอบริการที่เป็นประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการนั้นๆ ได้อย่างแท้จริง • ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนได้
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และมองการณ์ไกล และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เห็นถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด • ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้รับบริการ • สามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงหรือในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ • นำเสนอบริการด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อรักษาผลประโยชน์อันยั่งยืนหรือผลประโยชน์ระยะยาวให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน

การทำงานเป็นทีม (Teamwork- TW)

คำจำกัดความ: การมีจิตสำนึกในความสมานฉันท์ ความร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม เพื่อให้ทีมงาน กลุ่ม หรือหมู่คณะนั้นๆ บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างดีที่สุด

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: รับบทบาทหน้าที่ของตน และทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ

- ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และสนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม
- รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง
- รับบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะสมาชิกคนหนึ่งของทีมและทำงานในส่วนของตนได้อย่างไม่ขาดตกบกพร่อง
- แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในทีมคนอื่นๆ แม้ว่าผู้อื่นไม่ได้ร้องขอ

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน

- สร้างสัมพันธ์ และเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี
- เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี
- เชื่อมมั่นในความรู้ความสามารถของผู้อื่นและกล่าวถึงผู้อื่นในทางที่ดี หรือในเชิงสร้างสรรค์
- เคารพการตัดสินใจหรือความเห็นของผู้อื่นโดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็น

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และรับฟังความคิดเห็น และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม

- เติมนใจรับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานเพื่อประโยชน์ในการทำงานร่วมกันให้ดียิ่งขึ้น
- ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ขอความคิดเห็น ประมวลผลความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานร่วมกัน

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และรักษามิตรภาพที่ดี ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

- แสดงน้ำใจ รับอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องร้องขอ
- ให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจและรักษามิตรภาพที่ดีระหว่างกันเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะเพื่อมุ่งให้ภารกิจประสบผลสำเร็จ

- ส่งเสริมความสามัคคีในทีมโดยปราศจากอคติระหว่างกัน เพื่อมุ่งหวังให้ทีมประสบความสำเร็จ
- ประสานรอยร้าว หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม และส่งเสริมขวัญกำลังใจระหว่างกัน เพื่อให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

**พจนานุกรม
สมรรถนะประจำผู้บริหาร**

การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership- CL)

<p>คำจำกัดความ: ความตั้งใจและความสามารถในการกระตุ้นผลักดันบุคลากร กลุ่มคน องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เกิดความต้องการในการปรับเปลี่ยน หรือเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร ประชาชน สังคม หรือประเทศชาติ รวมถึงความสามารถในการดำเนินการถ่ายทอด ชี้แจง และสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจ ยอมรับ และดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนหรือการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ 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/เปลี่ยนแปลงนั้นได้ • กล้าเสนอความคิดเห็น วิธีการ หรือแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างไปจากวิธีการเดิมขององค์กร เพื่อปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยเหลือ สนับสนุนให้ผู้อื่นเข้าใจ และยอมรับการปรับเปลี่ยนหรือการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ช่วยเหลือและสนับสนุนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นทั้งภายในและนอกองค์กร และอธิบายให้เข้าใจถึงความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยนนั้นๆ • ทหาวิธีการจูงใจให้ผู้อื่นดำเนินการเปลี่ยนแปลง หรือปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ของตนเอง เพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์ของงานที่สูงขึ้น • สนับสนุนความพยายามในการปรับเปลี่ยนหน่วยงาน องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสนอแนะวิธีการที่จะช่วยให้การปรับเปลี่ยนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นกล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อทำสิ่งใหม่ ๆ ให้แก่หน่วยงาน หรือองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • กระตุ้น ผลักดัน และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นมีลักษณะของความเป็นผู้นำกล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อทำสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือองค์กร • กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญ และยอมรับของการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจและดำเนินการให้การเปลี่ยนแปลงนั้นๆ เกิดขึ้นจริง • เน้นย้ำ สื่อสาร และสร้างความชัดเจนโดยการอธิบายสาเหตุ ความจำเป็น ประโยชน์ ฯลฯ ของการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเตรียมแผนการปรับเปลี่ยนอย่างเป็นระบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เตรียมแผนการที่เป็นขั้นเป็นตอนที่ชัดเจนและปฏิบัติได้จริงในองค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ • สร้างแรงจูงใจให้ผู้สนับสนุนและสร้างการยอมรับจากผู้ท้าทายให้เห็นโทษของการนิ่งเฉยและเห็นถึงประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปัจจุบันและอยากมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงนั้น
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างแท้จริง และมีประสิทธิภาพสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • เป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยนทั้งขององค์กร และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผลักดันให้การปรับเปลี่ยนดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จด้วยวิธีดำเนินการที่เหมาะสม • วิเคราะห์ทิศทาง กลยุทธ์ นโยบาย และผลกระทบต่างๆ ในภาพรวมทั้งทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์ขององค์กรในการปรับเปลี่ยน หรือการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของประเทศหรือสถานการณ์ปัจจุบัน

ความสามารถในการเป็นผู้นำ (Leadership- LEAD)

<p>คำจำกัดความ: ความตั้งใจหรือความสามารถในการเป็นผู้นำของกลุ่มคน หรือทีมงาน ตลอดจนสามารถปกครอง ดูแล และให้ความช่วยเหลือ รวมถึงสามารถกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ แผนงาน เป้าหมาย และวิธีการทำงานต่าง ๆ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือทีมงานปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: บริหารการประชุมได้ดีและคอยแจ้งข่าวสารความเป็นไปแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดประเด็นหัวข้อการประชุม วัตถุประสงค์ ตลอดจนควบคุมเวลาและแจกแจงหน้าที่รับผิดชอบให้แก่บุคคลในกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการประชุมในที่นี้อาจเป็นการประชุมอย่างเป็นทางการ หรือไม่ใชทางการก็ได้ หมั่นแจ้งข่าวสารความเป็นไปรวมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชารับทราบอยู่เสมอแม้ไม่จำเป็นต้องกระทำ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันนำไปสู่การปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน แจ้งให้สมาชิกในกลุ่มทราบข่าวสารความเป็นไป ตลอดจนผลกระทบที่อาจได้รับ เหตุผลการตัดสินใจ แม้จะไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ทราบก็ได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเป็นผู้นำในการทำงานของกลุ่มและสร้างเสริมประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดเป้าหมาย ทิศทางที่ชัดเจน เลือกใช้คนให้เหมาะกับงานหรือใช้วิธีการอื่นๆ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมให้กระบวนการปฏิบัติงานในกลุ่มมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลยิ่งขึ้น กล่าวคำชมเชย หรือให้ข้อคิดเห็นดีชมที่สร้างสรรค์ เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลงมือกระทำการเป็นตัวอย่างเพื่อช่วยให้กลุ่มปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เลือกคนให้เหมาะกับงาน และกำหนดผลลัพธ์ที่ชัดเจนในแต่ละงานที่มอบหมาย เพื่อช่วยสร้างเสริมให้กลุ่มทำงานได้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพขึ้น สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หรือให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาในการแสดงศักยภาพการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพ
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเป็นที่ปรึกษาและให้การดูแลช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา หรือสมาชิกในกลุ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> ปกป้องชื่อเสียงของกลุ่ม สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแล ดูแล และช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแลเข้าใจและปรับตัวรับการปรับเปลี่ยนที่จำเป็นภายในองค์กรได้ รับฟังประเด็นปัญหา และรับเป็นที่ปรึกษาในการดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแลให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความสุขและมีประสิทธิภาพสูงสุด จัดหาบุคลากร ทรัพยากร หรือข้อมูลที่สำคัญต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายเพื่อการสนับสนุนที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแล
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และประพฤติตนสมกับเป็นผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือสมาชิกในกลุ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> สร้างค่านิยม ธรรมเนียมปฏิบัติที่ดีประจำกลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์กร และประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา บริหารจัดการหน่วยงาน หรือองค์กรด้วยความเป็นธรรม และยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) (นิติธรรม คุณธรรม โปร่งใส ความมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่า) ในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา กล้าคิด และกล้าที่จะตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ โดยอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เหมาะสมและรับผิดชอบต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสื่อสารวิสัยทัศน์ที่มีพลังเพื่อนำผู้ใต้บังคับบัญชาและองค์กรให้ประสบความสำเร็จในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> สื่อสารวิสัยทัศน์ที่มีพลัง สามารถรวมใจคนและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานให้ภารกิจสำเร็จลุล่วงไปได้จริง เป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยน พัฒนา หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้องค์กร และผลักดันให้องค์กรก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ราบรื่นและประสบความสำเร็จด้วยกลยุทธ์และวิธีดำเนินการที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมและบริบทขององค์กร เล็งเห็นความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มีวิสัยทัศน์และเตรียมกลยุทธ์ให้องค์กรไว้รับมือการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น

ความสามารถในการพัฒนาคน (Developing and Coaching- DC)

<p>คำจำกัดความ: ความตั้งใจหรือความสามารถในการส่งเสริม สนับสนุน และการพัฒนาความรู้ความสามารถผู้อื่น โดยมีเจตนามุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ทั้งเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน องค์กร หรือประโยชน์ในงานของบุคคลเหล่านั้น</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เชื่อมั่นว่าผู้อื่นสามารถพัฒนาความรู้ 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 และให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานโดยมุ่งพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลนั้น
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้เหตุผลประกอบการสอนและคำแนะนำ และให้ความสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ให้แนวทางที่เป็นประโยชน์ หรือสถิติวิธีปฏิบัติงานเพื่อเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานจริง พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลประกอบการสอนและการพัฒนาบุคลากร ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้งานง่ายขึ้น โดยการสนับสนุนด้านทรัพยากร อุปกรณ์ ข้อมูล หรือให้คำแนะนำในฐานะที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในงานนั้นๆ จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของผู้อื่น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้อื่นสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ง่าย และดีขึ้น ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้โอกาสผู้อื่นเสนอแนะวิธีการพัฒนาศักยภาพหรือความสามารถที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เต็มใจให้การสนับสนุน หรือการช่วยเหลือในภาคปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้อื่นสามารถพัฒนาความสามารถหรือศักยภาพของตนได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้คำติชมเรื่องผลงานอย่างตรงไปตรงมาและสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาที่ต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ติชมผลการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาและสร้างสรรค์ (Constructive Feedback) ทั้งด้านบวกและด้านลบโดยปราศจากอคติส่วนตัว เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถและปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่อง แสดงความคาดหวังในด้านบวกว่าบุคคลนั้นๆ จะสามารถพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นได้ และให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจง สอดคล้องกับบุคลิก ความสนใจ และความสามารถเฉพาะบุคคล เพื่อปรับปรุงพัฒนาความรู้และความสามารถได้อย่างเหมาะสม วางแผนการพัฒนาที่สอดคล้องกับจุดแข็ง และข้อจำกัดของผู้อื่นรวมทั้งดำเนินการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและปรับปรุงในทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในระยะยาวเพื่อเพิ่มผลงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> มอบหมายงานที่เหมาะสม มีประโยชน์ และท้าทายความสามารถ มองหาโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถและประสบการณ์อื่นๆ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ และพัฒนาความสามารถได้อย่างต่อเนื่องและในระยะยาว รณรงค์ 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 การทำความเข้าใจในเชิงสังเคราะห์ รวมถึงการมองภาพในเชิงกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์และการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ในระยะยาวรวมถึงทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ให้เข้ากับการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน หรือให้ได้มาซึ่งกรอบความคิดหรือแนวความคิดใหม่ๆ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ ประยุกต์แนวทางต่างๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนานาทัศนะ ในระดับสูงยังรวมถึงความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงผลกระทบของปัจจัยภายนอกที่มีต่อกลยุทธ์และนโยบายขององค์กร</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เข้าใจและปรับตัวให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของงานของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจและปฏิบัติตนให้เหมาะสมสอดคล้องกับกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของในการปฏิบัติภารกิจในงานของตนได้ • จัดลำดับความสำคัญของงานประจำวันของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานของตนได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ความเข้าใจและเชื่อมโยงสิ่งที่ตนปฏิบัติอยู่ในงานเข้ากับเป้าหมายใหญ่ของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบหรือขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประเมินและเชื่อมโยงการปฏิบัติภารกิจประจำวันให้เข้ากับบริบทของกลยุทธ์ของหน่วยงาน โดยพิจารณาว่า กิจกรรมงานหรือวัตถุประสงค์ในเป้าหมายระยะสั้นนั้นสามารถจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้ด้วยหรือไม่ • สามารถประยุกต์ความเข้าใจ รูปแบบ ประสบการณ์และบทเรียนต่างๆ มาใช้กำหนดข้อเสนอหรือแนวทาง (Implication) เชิงกลยุทธ์ที่สนับสนุนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบบรรลุภารกิจที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ประสบการณ์ ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนมาปรับหรือกำหนดกลยุทธ์ในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบหรือองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประยุกต์ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนที่มีฐานมาจากองค์ความรู้หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการคิดและพัฒนาเป้าหมายหรือกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ • ประยุกต์ Best Practice หรือผลการวิจัยต่างๆ มากำหนดโครงการหรือแผนงานที่มีผลสัมฤทธิ์และมีประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ • กำหนดประเด็นต่างๆ ปัญหาอุปสรรค หรือโอกาสต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน แล้วประยุกต์ประสบการณ์ บทเรียนในอดีต ฯลฯ มาปรับกลยุทธ์และวิธีการทำงานของตนหรือหน่วยงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 4: เข้าใจถึงผลกระทบต่างๆ ที่ผลต่อหน่วยงาน หรือองค์กร และเตรียมการรองรับ</p> <ul style="list-style-type: none"> • คาดการณ์ถึงทิศทาง แนวโน้มในอนาคต และผลกระทบต่างๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน หรือองค์กรและกำหนดแผนกลยุทธ์ไว้รองรับ • ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศและต่างประเทศที่ซับซ้อนด้วยกรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ แผนหรือนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ให้ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
<p>ระดับที่ 5: กำหนดกลยุทธ์ระยะยาวให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> • ศึกษาศักยภาพขององค์กรในปัจจุบัน และดำเนินการปรับเปลี่ยนที่สำคัญเพื่อเสริมศักยภาพในการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจระยะยาว • ประเมินและเชื่อมโยงสถานการณ์ ประเด็นต่างๆ และปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎหมาย ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานมาใช้กำหนดแผนกลยุทธ์องค์กรในระยะยาว • สร้างและบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์ โดยพิจารณาจากบริบทประเทศไทย ระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในภาพรวม เพื่อให้ได้กลยุทธ์ที่แตกต่างและสร้างประโยชน์สูงสุดกับองค์กร • คิดและปรับเปลี่ยนทิศทางของกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรในภาพรวม ให้เป็นกลยุทธ์ใหม่ที่ช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนขึ้นได้

**พจนานุกรม
สมรรถนะประจำสายงาน**

" "

การกำกับติดตามอย่างสม่ำเสมอ
(Monitoring and Overseeing- MO)

<p>คำจำกัดความ: เจตนาที่จะกำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฏระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบ กฎหมาย หรือตามตำแหน่งหน้าที่ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ของหน่วยงาน 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 เพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฏระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ และเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานของตนเอง หน่วยงาน หรือองค์กร
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และกระตือรือร้นในการกำกับติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • แสดงพฤติกรรมกระตือรือร้นในการกำกับติดตามการดำเนินงานของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในงาน เพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฏระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานของตนเอง หน่วยงาน หรือองค์กร และสามารถระบุความเป็นไป หรือความก้าวหน้าในการดำเนินงานต่าง 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 กฏระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ • ปรับสถานการณ์ กระบวนการ หรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อจำกัดทางเลือกของผู้อื่น หรือเพื่อบังคับให้ผู้อื่นปฏิบัติในกรอบที่ถูกต้องตามกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และกำกับติดตาม และตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นอย่างใกล้ชิด</p> <ul style="list-style-type: none"> • สืบตรวจ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นอย่างใกล้ชิดและในเชิงลึก รวมทั้งวิเคราะห์ ประมวล วิจัย และสรุปผลการดำเนินการ การตอบสนอง และการให้บริการต่าง ๆ ที่ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับมาตรฐาน กฏระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ • หมั่นควบคุม ตรวจสอบ และตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงานต่าง ๆ ในทุกขั้นตอนอย่างละเอียดของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน กฏระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ • ออกคำเตือน (โดยชัดแจ้งว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือกระทำการละเมิดกฎหมาย) และสั่งการให้ปรับปรุงการดำเนินงานต่าง ๆ ในเชิงปริมาณหรือคุณภาพให้ถูกต้องตามมาตรฐาน กฏระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และจัดการกับการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ไม่ดี ไม่ถูกต้อง หรือสิ่งผิดกฎหมายอย่างเด็ดขาดตรงไปตรงมา</p> <ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา หรือใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเด็ดขาดเมื่อผู้อื่นหรือหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลมีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ไม่ดี ไม่ถูกต้อง หรือทำผิดกฎหมายอย่างร้ายแรง • กำหนด หรือปรับมาตรฐาน ข้อบังคับ หรือกฏระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้แตกต่าง ทำหาย หรือสูงขึ้น (เมื่อสภาวะแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการพัฒนาศักยภาพให้สูงขึ้น

การแก้ไขปัญหาแบบมืออาชีพ
(Professional Problem Solving – PPS)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาหรือเล็งเห็นปัญหา พร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ อย่างมีข้อมูล มีหลักการ และสามารถนำความเชี่ยวชาญ หรือแนวคิดในสายวิชาชีพมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ติดตามหาความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ ในสายวิชาชีพ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในระยะสั้นที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือในงานของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา • ใช้ความรู้ในสายอาชีพของตนในการลงมือแก้ไข เมื่อเล็งเห็นปัญหาหรืออุปสรรคโดยไม่รอช้า
<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 หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสายอาชีพ ในการป้องกัน หลีกเลี่ยงหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และผสมผสานแนวคิดในเชิงสหวิทยาการเพื่อหลีกเลี่ยง ป้องกันหรือแก้ไขปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> • วิเคราะห์ และผสมผสานศาสตร์หลายๆ แขนง (โดยอาศัยประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญที่ทั้งกว้างและลึก รวมทั้งความสามารถพิเศษ (Charisma)) เพื่อแก้ไขปัญหาซึ่งมีความซับซ้อนในระยะสั้นและเตรียมการป้องกันหรือหลีกเลี่ยงปัญหาในระยะยาวได้ • คิดนอกกรอบ ริเริ่มโครงการ หรือกระบวนการทำงานต่างๆ ในลักษณะบูรณาการหลายหน่วยงาน/หลายวิชาชีพ เพื่อแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับเปลี่ยนหรือสร้างความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ/สหวิทยาการ เพื่อแก้ไขและหลีกเลี่ยงปัญหาอย่างยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปรับเปลี่ยน (Reshape) องค์กรให้มีการบูรณาการในเชิงวิชาชีพ หรือให้ความเชี่ยวชาญในสายอาชีพอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถแก้ไข ป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีผลกระทบสูงหรือมีความซับซ้อนสูงขององค์กรได้อย่างยั่งยืน • เป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในสายอาชีพที่สามารถป้องกัน และหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีผลกระทบเชิงนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรือสามารถแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบ แปรรูปที่ดีให้เป็นโอกาส และเกิดประโยชน์อย่างยั่งยืนแก่องค์กรในระยะยาว

**การแก้ปัญหาและดำเนินการเชิงรุก
(Problem Solving and Proactiveness- PSP)**

คำจำกัดความ: การตระหนักหรือเล็งเห็นโอกาสหรือปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และวางแผน ลงมือกระทำการเพื่อเตรียมใช้ประโยชน์จากโอกาสหรือป้องกันปัญหา ตลอดจนพลิกวิกฤติต่างๆ ให้เป็นโอกาส

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: การตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว และเด็ดเดี่ยวในเหตุวิกฤติ หรือสถานการณ์จำเป็น

- ตอบสนองอย่างรวดเร็ว และเด็ดเดี่ยวเมื่อมีเหตุวิกฤติหรือในสถานการณ์ที่จำเป็นเพื่อให้ทันต่อความเร่งด่วนของสถานการณ์นั้นๆ

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตระหนักถึงปัญหาหรือโอกาสและลงมือกระทำการโดยไม่รีรอ

- ตระหนักถึงปัญหาหรือโอกาสในขณะนั้นและลงมือกระทำการโดยไม่รีรอให้สถานการณ์คลี่คลายไปเอง หรือปล่อยโอกาสหลุดลอยไป อีกทั้งรู้จักพลิกแพลงวิธีการ กระบวนการต่างๆ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา หรือใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเล็งเห็นโอกาสหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะใกล้ (ประมาณ 1-3 เดือนข้างหน้า)

- คาดการณ์และเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะเวลา 1-3 เดือนถัดจากปัจจุบัน และลงมือกระทำการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสในสถานการณ์นั้นๆ อีกทั้งเปิดกว้างรับฟังแนวทางและความคิดหลากหลายอันอาจเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปัญหา

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเล็งเห็นโอกาสหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะกลาง (ประมาณ 4-12 เดือนข้างหน้า)

- คาดการณ์และเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะเวลา 4-12 เดือนถัดจากปัจจุบัน และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสในสถานการณ์นั้นๆ ตลอดจนทดลองและเสาะหาวิธีการ แนวคิดใหม่ๆ ที่อาจเป็นประโยชน์ในการป้องกันปัญหาและสร้างโอกาสในอนาคต

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาและสร้างโอกาสในระยะยาว

- คาดการณ์และเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาวและเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาส อีกทั้งกระตุ้นให้ผู้อื่นเกิดความกระตือรือร้นต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างโอกาสให้องค์กรในระยะยาว

**การค้นหาและการบริหารจัดการข้อมูล
(Information Seeking and Management- ISM)**

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการสืบเสาะ เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะเจาะจง การไขปมปริศนาโดยซักถามโดยละเอียด หรือแม้แต่การหาข่าวทั่วไปจากสภาพแวดล้อมรอบตัวโดยคาดว่าอาจมีข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต และนำข้อมูลที่ได้มานั้นมาประมวลและจัดการอย่างมีระบบ คุณลักษณะนี้อาจรวมถึงความสนใจใคร่รู้เกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็น ปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต้องงานในหน้าที่</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: หาข้อมูลในระดับต้นและแสดงผลข้อมูลได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถหาข้อมูลโดยการถามจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง การใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หรือหาจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้วและสรุปผลข้อมูลเพื่อแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟ รายงาน ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และใช้วิธีการสืบเสาะหาข้อมูลเพื่อจับประเด็นหรือแก่นความของข้อมูลหรือปัญหาได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถสืบเสาะปัญหาหรือสถานการณ์อย่างลึกซึ้งกว่าการตั้งคำถามตามปกติธรรมดา หรือสืบเสาะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้มาซึ่งแก่นหรือประเด็นของเนื้อหา และนำแก่นหรือประเด็นเหล่านั้นมาจัดการวิเคราะห์ ประเมินผลให้เกิดข้อมูลที่ลึกซึ้งมากที่สุด
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และหาข้อมูลในเบื้องลึก (Insights)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ค้นหาหรือสอบถามเจาะลึกอย่างต่อเนื่อง (เช่น จากหนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ระบบสืบค้นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนแหล่งข่าวต่างๆ) เพื่อให้เข้าใจถึงมุมมองที่ตระหนักรู้ที่แตกต่าง ต้นตอของสถานการณ์ ปัญหา หรือโอกาสที่ซ่อนเร้นอยู่ในเบื้องลึก และนำความเข้าใจเหล่านั้นมาประเมินผล และตีความเป็นข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสูงสุด
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบให้เชื่อมต่อกับข้อมูลที่ขาดหายไปหรือคาดการณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญ</p> <ul style="list-style-type: none"> • จัดทำการวิจัยโดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มีอยู่หรือสืบค้นจากแหล่งข้อมูลใหม่แตกต่างจากปกติธรรมดาทั่วไปอย่างเป็นระบบหรือเป็นไปตามหลักการทางสถิติ และนำผลที่ได้เหล่านั้นมาเชื่อมต่อกับข้อมูลที่ขาดหายไป หรือพยากรณ์หรือสร้างแบบจำลอง (model) หรือสร้างระบบ (system formula) ได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และวางระบบการสืบค้น เพื่อหาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> • วางระบบการสืบค้น เพื่อให้มีข้อมูลที่ทันเหตุการณ์ป้อนเข้ามาอย่างต่อเนื่องและสามารถออกแบบ เลือกใช้ หรือประยุกต์วิธีการในการจัดทำแบบจำลองหรือระบบต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีนัยสำคัญ

**การควบคุมและจัดการสถานการณ์อย่างสร้างสรรค์
(Controlling and Managing Situation- CMS)**

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการควบคุม และบริหารจัดการอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม แม้ว่าอยู่ในเหตุการณ์ที่วิกฤติ คับขัน และยากลำบาก โดยมีเจตนาที่จะให้บุคคลรอบข้างมีอารมณ์และความรู้สึกที่เป็นปกติเช่นกัน นอกจากนี้ยังเป็นความสามารถในการควบคุม และจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และดำเนินการให้ความช่วยเหลือ บริการ บรรเทาทุกข์ หรือการดำเนินการต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการและเป็นประโยชน์แก่ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่น โดยมีพื้นฐานของความคิดที่เป็นกุศล (จิตสาธารณะ) เห็นความสุขของผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นเป็นที่ตั้งมากกว่าสิ่งอื่นใด</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ควบคุมอารมณ์ และความรู้สึกตนเองได้อย่างเหมาะสมกับเหตุการณ์ยากลำบาก วิกฤติ หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none">• ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้อย่างเหมาะสม (โดยไม่แสดงอาการตื่นตระหนก ตกใจ หรือเสียใจ) กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะสถานการณ์ที่ไม่ปกติ เช่น เหตุการณ์คับขัน ยากลำบาก หรือเหตุการณ์ร้ายแรงต่างๆ เป็นต้น เพื่อป้องกันมิให้บุคคลรอบข้างเกิดอารมณ์หรือมีความรู้สึกร่วมด้วย• ใส่ใจกับสภาพแวดล้อม สัญญาณทางกายภาพ และสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า และพยายามควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก และปฏิกิริยาของตนให้อยู่ภาวะปกติได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความอดทนต่อเหตุการณ์ยากลำบาก วิกฤติ หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้น และ/หรือจัดการอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นให้เป็นปกติได้</p> <ul style="list-style-type: none">• มีความอดทนต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอันไม่ปกติต่างๆ เป็นต้น โดยไม่แสดงความย่อท้อ หรือความไม่พอใจต่อความยากลำบากนั้นๆ• ไม่บ่นเปียง หรือหลีกเลี่ยงจากเหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอันไม่ปกติต่างๆ แต่เข้าไปมีส่วนร่วมอย่างเต็มใจ และตั้งใจ โดยมีความมุ่งหวังที่จะให้การดูแล ความช่วยเหลือ และบรรเทาทุกข์ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม• บริหารจัดการ หรือควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นให้เป็นปกติได้ เช่น ปลอดภัย โน้มหน้าจูงใจ หรือให้คำแนะนำต่างๆ เป็นต้น เมื่ออยู่ในเหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอันไม่ปกติต่างๆ
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและให้ความช่วยเหลือได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none">• ควบคุม ดูแล และจัดการสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอันไม่ปกติต่างๆ เป็นต้น ได้อย่างเหมาะสม• ให้การดูแล ความช่วยเหลือ และบรรเทาทุกข์ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และสอดคล้องความต้องการของผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่น
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้บริการ ความช่วยเหลือ และดำเนินการต่างๆ ด้วยจิตกุศลให้ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นมีความสุข และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none">• ให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ แก่ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่น (ที่มีความเดือดร้อน) ด้วยจิตกุศล (จิตสาธารณะ) แม้ว่าตนเองจะต้องประสบกับความยากลำบาก อุปสรรค หรือสูญเสียประโยชน์บางอย่าง โดยมีความมุ่งหวังให้ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นมีความสุข และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด• ติดตาม และประเมินผลการให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ แก่ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นอย่างใกล้ชิด ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องความต้องการ และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด• เสียสละ และอุทิศประโยชน์ส่วนตัว และความสะดวกสบายต่างๆ เพื่อให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ แก่ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ ทั้งสิ้น
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเสียสละประโยชน์บางส่วนขององค์กร เพื่อให้ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none">• เสียสละ และอุทิศประโยชน์บางส่วนขององค์กร เพื่อให้ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด และสอดคล้องความต้องการอย่างแท้จริง

การคิดวิเคราะห์
(Analytical Thinking- AT)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการทำความเข้าใจในสถานการณ์ ประเด็น ปัญหา โดยคิดวิเคราะห์ที่ออกเป็นส่วนย่อยๆ เป็นรายการ หรือเป็นขั้นตอน และเห็นความสัมพันธ์ของสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาที่เกิดขึ้นโดยรู้ถึงสาเหตุ และผลกระทบของสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: แยกและแยกแยะปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ
 • แยกแยะหรือแตกปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ โดยยังไม่คำนึงถึงลำดับความสำคัญ
 • จัดทำและระบุรายการหรือปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎีต่างๆ เป็นข้อๆ แต่อาจยังไม่ได้จัดลำดับก่อนหลัง

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และจัดลำดับความสำคัญของประเด็น ปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้
 • แยกแยะหรือแตกปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ และจัดเรียงงาน กิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญก่อนหลังเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปตามความเร่งด่วนหรือความจำเป็น
 • เข้าใจและระบุขั้นตอน ลำดับก่อนหลังของประเด็นต่างๆ ได้ ตั้งข้อสังเกต ระบุข้อบกพร่องของขั้นตอนงานได้อันเป็นผลจากความเข้าใจในลำดับความสำคัญหรือลำดับก่อนหลังของสิ่งต่างๆ

ระดับที่ 3: แสดงความสามารถระดับที่ 2 และเข้าใจและเชื่อมโยงความสัมพันธ์เบื้องต้นของปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้
 • เชื่อมโยงความสัมพันธ์อย่างง่ายๆ ระหว่างเหตุและผลที่ก่อให้เกิดเป็นปัญหาได้
 • ระบุได้ว่าอะไรเป็นเหตุเป็นผลแก่กันใดในสถานการณ์หนึ่งๆ หรือแยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ได้
 • อธิบายเหตุผลความจำเป็นมา แยกแยะข้อดี และข้อเสียของปัญหา สถานการณ์ ฯลฯ เป็นประเด็นต่างๆ ได้อย่างมีเหตุมีผล

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้
 • แยกแยะและเชื่อมโยงประเด็น ปัญหา หรือปัจจัยต่างๆ ที่ซับซ้อนได้ในหลายๆ แง่มุม เช่น เหตุ ก. นำไปสู่ เหตุ ข. เหตุ ข. นำไปสู่เหตุ ค. และนำไปสู่เหตุ ค. ฯลฯ
 • แยกแยะองค์ประกอบต่างๆ ของประเด็น ปัญหาที่มีเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนเป็นรายละเอียดในชั้นต่างๆ อีกทั้งวิเคราะห์ว่าแง่มุมต่างๆ ของปัญหาหรือสถานการณ์หนึ่งๆ สัมพันธ์กันอย่างไร คาดการณ์ว่าจะมีโอกาส หรืออุปสรรคอะไรบ้าง

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้เทคนิคและความรู้เฉพาะด้านในการคิดวิเคราะห์
 • ประยุกต์ใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญ เทคนิคเฉพาะด้าน เช่น หลักสถิติขั้นสูง ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการมาวิเคราะห์ประเด็น หรือปัญหาต่างๆ ในงานอื่นทำให้ได้ข้อสรุปหรือคำตอบที่ไม่อาจบรรลุได้ด้วยวิธีปกติธรรมดาทั่วไป
 • วิเคราะห์ปัญหาในแง่มุมที่ลึกซึ้งถึงปรัชญาแนวคิดเบื้องหลังของประเด็นหรือทางเลือกต่างๆ 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"> • คำนึงถึงผลของความเสี่ยงหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ประเมินระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และเตรียมการรับมือไว้ก่อน • ศึกษาและพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ทักษะ และเทคนิคต่างๆ และนำมาประยุกต์ใช้ในจัดทำแผนเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และคาดการณ์ล่วงหน้าและเตรียมรับมือกับความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอซึ่งจะมีผลเสียต่อการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • หมั่นคาดการณ์และหาแนวโน้ม ช่องโหว่ ข้อบกพร่อง ฯลฯ ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร อันอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการดำเนินงานในหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไข หรือเตรียมหาทางรับมือกับความเสี่ยงนั้น • ติดตาม ประเมิน และปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
<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 หรือแรงกระตุ้นผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนใหม่ๆ เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ที่เป็นโอกาสในการแข่งขันขององค์กร

**การบริหารทรัพยากร
(Resource Management- RM)**

<p>คำจำกัดความ: การตระหนักเสมอถึงความคุ้มค่าระหว่างทรัพยากร (งบประมาณ เวลา กำลังคน เครื่องมือ อุปกรณ์ ฯลฯ) ที่ลงทุนไปหรือที่ใช้การปฏิบัติการกิจ (Input) กับผลลัพธ์ที่ได้ (Output) และพยายามปรับปรุงหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาให้การปฏิบัติงานเกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจหมายรวมถึงความสามารถในการจัดความสำคัญในการใช้เวลา ทรัพยากร และข้อมูลอย่างเหมาะสม และประหยัดค่าใช้จ่ายสูงสุด</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตระหนักถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน • ปฏิบัติงานตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรไม่เกินขอบเขตที่กำหนด
<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"> • ประเมินผลความมีประสิทธิภาพของงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากรให้ได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือมีงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง • ระบุข้อบกพร่อง วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียของกระบวนการการทำงานและกำหนดการใช้ทรัพยากรที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการโดยมองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเชื่อมโยงหรือประสานการบริหารทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • เลือกปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับหลายหน่วยงาน และไม่กระทบกระบวนการทำงานต่างๆ ภายใน องค์กร • วางแผนและเชื่อมโยงภารกิจของหน่วยงานตนเองกับหน่วยงานอื่น (Synergy) เพื่อให้การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเกิดประโยชน์สูงสุด • กำหนดและ/หรือสื่อสารกระบวนการการบริหารทรัพยากรที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเสนอกระบวนการใหม่ ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"> • พัฒนากระบวนการใหม่ ๆ โดยอาศัยวิสัยทัศน์ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ต่างๆ มาประยุกต์ในกระบวนการทำงาน เพื่อลดภาระการบริหารงานให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • สามารถเพิ่มผลผลิตหรือสร้างสรรค์งานใหม่ ที่โดดเด่นแตกต่างให้กับหน่วยงาน และองค์กร โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การมุ่งความปลอดภัยและการระวังภัย (Safety Mind- SM)

<p>คำจำกัดความ: ความมุ่งมั่นที่จะให้ความสำคัญกับความปลอดภัย การระวังภัย รวมทั้งการป้องกันภัยต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น โดยรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันภัย เหตุอันตราย และสาธารณภัยต่างๆ ตั้งแต่การปฏิบัติตนในชีวิตประจำวันทั่วไป รวมถึงการดำเนินกิจกรรมในการปฏิบัติงาน และตระหนักถึงความสำคัญในการช่วยเหลือ การบรรเทาทุกข์ การฟื้นฟูผู้ประสบภัยที่ได้รับการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสนับสนุนและเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยและการระวังภัยต่างๆ ให้เกิดขึ้นในระดับหน่วยงาน องค์กร ชุมชน และสังคมในระยะยาว</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ตระหนักถึงความสำคัญด้านความปลอดภัย และผลเสียของการเกิดเหตุอันตราย สาธารณภัย รวมถึงสามารถอธิบายได้ถึงวิธีการจัดการเพื่อแก้ไข และการป้องกันเหตุไม่ปลอดภัยต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ให้ความสนใจกับปัจจัยต่างๆ รอบตัว ที่อาจเป็นต้นเหตุของการเกิดภัย และความปลอดภัยต่างๆ รวมถึงสนใจในที่มาของเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัย/ปัญหาสาธารณภัยที่เกิดขึ้น โดยสามารถอธิบายถึงสาเหตุของความปลอดภัยดังกล่าว • รู้วิธีจัดการกับความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดภัย การป้องกัน และวิธีแก้ไขปัญหาคือความปลอดภัย หรือเพื่อมิให้ภัยลุกลามขยายวงกว้างจนกลายเป็นปัญหาสาธารณภัย • ชวนชวนหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาคือความปลอดภัย สาธารณภัย รวมถึงความรู้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคือความปลอดภัยต่างๆ • เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการระวังภัยเพื่อพฤติกรรมที่ปลอดภัยต่างๆ
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และแสดงออกให้เห็นถึงความเป็นผู้ไม่ประมาท รอบคอบ ระแวดระวังภัย และความปลอดภัยต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ทั้งกับตัวเองหรือผู้ร่วมงาน และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทรัพยากรที่มีอยู่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคือความปลอดภัยได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • กระทำการใดๆ ด้วยความรอบคอบ ไม่ประมาท เพื่อให้เกิดความปลอดภัย ทั้งในการดำเนินกิจกรรมส่วนตัวในชีวิตประจำวัน และการปฏิบัติงาน • ให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องให้ตระหนักถึงคุณประโยชน์ของความปลอดภัยอย่างแท้จริง ชี้ให้เห็นถึงอันตรายและผลเสียของการกระทำที่ไม่ปลอดภัยที่อาจการลุกลามขยายวงกว้างจนกลายเป็นปัญหาสาธารณภัย • ชี้แนะแนวทางการปฏิบัติแก่เพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องให้มีพฤติกรรมที่ปลอดภัย • สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการป้องกันมิให้เกิดภัย รวมถึงประยุกต์ใช้ความรู้และทรัพยากรที่มีอยู่ในการแก้ไขปัญหาคือความปลอดภัย เพื่อมิให้ภัยลุกลามขยายวงกว้างจนกลายเป็นปัญหาสาธารณภัย
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และวิเคราะห์ สังเคราะห์ มองเห็นทางเลือกในการนำวิธีการบริหารจัดการสาธารณภัยที่เหมาะสมมาปรับใช้ให้ได้ประโยชน์สูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • มองเห็นทางเลือกในการนำวิธีการบริหารจัดการสาธารณภัยที่เหมาะสมมาปรับใช้ให้ได้ประโยชน์สูงสุด • สามารถวิเคราะห์สภาพปัญหาในการบริหารจัดการสาธารณภัยที่เป็นอยู่ อธิบายให้เห็นต่างๆ ในประเด็นปัญหาของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และระบบการบริหารจัดการในปัจจุบันได้อย่างถูกต้อง • หมั่นวิเคราะห์ และมองหาแนวโน้ม ช่องโหว่ ข้อบกพร่อง ฯลฯ ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร อันจะทำให้เกิดปัญหาต่อการบริหารจัดการสาธารณภัย และดำเนินการแก้ไข หรือเตรียมหาทางรับมือกับปัญหานั้น • ติดตาม ประเมิน และปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับทุกสถานการณ์ความไม่ปลอดภัย/ปัญหาสาธารณภัยที่เกิดขึ้น ที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ • สามารถจัดการกับปัญหาสาธารณภัยประเภทต่างๆ ที่มีความซับซ้อนได้ ทั้งในแง่ของการป้องกัน การช่วยเหลือ บรรเทา รวมถึงการฟื้นฟู
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และพัฒนากระบวนการในการบริหารจัดการสาธารณภัยที่เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • สังเคราะห์องค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย เพื่อให้ได้นวัตกรรมหรือรูปแบบในการบริหารจัดการสาธารณภัย ที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ในสถานการณ์ภัยในพื้นที่ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล • เสนอแนวทางปฏิบัติในการจัดการกับปัญหาในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และถ่ายทอดแบบอย่างที่ดีของการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ผู้ร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อมุ่งหวังให้ผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ สามารถดำเนินการบริหารจัดการสาธารณภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • มุ่งปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงระบบ และวิธีการในการป้องกัน ช่วยเหลือ บรรเทาและฟื้นฟู ให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้สามารถดำเนินการเพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับองค์กร ชุมชน หรือสังคมได้อย่างโดดเด่นและเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และประเมินคุณค่า และทางเลือก เพื่อกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ที่มีผลต่อการบริหารจัดการสาธารณภัยที่มีประสิทธิภาพในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถคาดการณ์ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถประเมินทรัพยากรต่างๆ ทางด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย สำหรับใช้เป็นทางเลือกในการดำเนินการเพื่อการป้องกัน ช่วยเหลือ และฟื้นฟูสภาพจากการเกิดสาธารณภัยได้อย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาและสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงด้านสาธารณภัย • สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยขึ้นในหน่วยงานหรือขอบเขตที่รับผิดชอบอันเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการสาธารณภัยที่มีประสิทธิภาพในระยะยาว • สนับสนุนให้เกิดการบูรณาการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเข้ากับทุกกิจกรรมการทำงาน • สนับสนุนการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีองค์ความรู้ที่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนองค์กร • สนับสนุนให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในระดับชุมชนและสังคม • เป็นแบบอย่างที่ดีของการมีจิตสำนึกความปลอดภัย ทั้งพฤติกรรมการทำงาน การดำเนินกิจกรรมส่วนตัวในชีวิตประจำวัน

**การยึดมั่นในหลักเกณฑ์
(Acts with Integrity- AI)**

<p>ข้อจำกัดความ: เจตนาที่จะกำกับดูแลให้ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นปฏิบัติตามได้ตามมาตรฐาน กฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบกฎหมาย หรือตามหลักแนวทางในวิชาชีพของตนที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ขององค์กร สังคม และประเทศโดยรวมเป็นสำคัญ ความสามารถนี้อาจรวมถึงการยื่นข้อร้องเรียนในสิ่งที่ถูกต้องและความเด็ดขาดในการจัดการกับบุคคลหรือหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ ระเบียบหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: กระทำสิ่งต่าง ๆ ตามมาตรฐาน หรือตามกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ • ยึดถือหลักการและแนวทางตามหลักวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ • เปิดเผยข้อมูลหรือเหตุผลอย่างตรงไปตรงมา
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และยึดมั่นในแนวทางหรือขอบเขตข้อจำกัดในการกระทำสิ่งต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปฏิเสธข้อเรียกร้องของผู้อื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ขาดเหตุผลหรือผิดกฎระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้ • ดำเนินการอย่างไม่บิดเบือน โดยไม่อ้างข้อยกเว้นให้ตนเองหรือผู้ใต้บังคับบัญชาหรือคนรู้จักหรือหน่วยงานภายใต้การดูแลหากมีการดำเนินงานที่ยอมรับไม่ได้
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และติดตามควบคุมให้ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือตามกฎหมายข้อบังคับ</p> <ul style="list-style-type: none"> • หมั่นควบคุมตรวจตราการดำเนินการของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้ • ออกคำเตือนหรือพยายามประนีประนอมอย่างชัดเจนว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากผลงานไม่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้หรือกระทำการละเมิดกฎระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และรับผิดชอบในสิ่งที่อยู่ในการดูแล</p> <ul style="list-style-type: none"> • กล้าตัดสินใจในหน้าที่ โดยสั่ง ต่อบริหารหรือประนีประนอมให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ ระเบียบ นโยบายหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ไปปรับปรุงผลงานในเชิงปริมาณหรือคุณภาพให้เข้าเกณฑ์มาตรฐาน แม้ว่าผลของการตัดสินใจอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์ • กล้ายอมรับความผิดพลาดและจัดการความผิดพลาดที่จัดทำลงไป
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และจัดการกับผลงานไม่ดีหรือสิ่งผิดกฎระเบียบอย่างเด็ดขาดตรงไปตรงมา</p> <ul style="list-style-type: none"> • ใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาเมื่อผู้อื่นหรือหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแล มีปัญหาผลงานไม่ดีหรือทำผิดกฎระเบียบอย่างร้ายแรง • ยื่นข้อร้องเรียนที่กล้าหาญตามกฎเกณฑ์ขององค์กร แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

**การวางแผนและการจัดการ
(Planning and Organizing- PO)**

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการวางแผนอย่างเป็นหลักการ โดยเน้นให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและถูกต้อง รวมถึงความสามารถในการบริหารจัดการโครงการต่างๆ ในความรับผิดชอบให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: วางแผนงานออกเป็นส่วนย่อยๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • วางแผนงานเป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน มีผลลัพธ์ สิ่งที่ต้องจัดเตรียม และกิจกรรมต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้อง
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเห็นลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • วางแผนงานได้โดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วน • จัดลำดับของงานและผลลัพธ์ในโครงการเพื่อให้สามารถจัดการโครงการให้บรรลุตามแผนและเวลาที่วางไว้ได้ • วิเคราะห์หาข้อดี ข้อเสียและผลต่อเนื่องของแผนงานที่วาง เพื่อสามารถวางแผนงานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และวางแผนหรือเชื่อมโยงงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่มีความซับซ้อนเพื่อให้บรรลุตามแผนที่กำหนดไว้ได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ • วางแผนงานที่มีความเชื่อมโยงหรือซับซ้อนกันหลายๆ งานหรือหลายๆ โครงการโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่สนับสนุนและไม่ขัดแย้งกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหา/งานและเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน/แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนแนวทางการป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า อีกทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้ • เตรียมแผนรับมือกับสิ่งไม่คาดหมายไว้ได้อย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพ • วางแผนงานที่มีความเชื่อมโยงหรือซับซ้อนกันหลายๆ งานหรือหลายๆ โครงการโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่สนับสนุนและไม่ขัดแย้งกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับกลยุทธ์ในแผนให้เข้ากับสถานการณ์เฉพาะหน้านั้นอย่างเป็นระบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปรับกลยุทธ์และวางแผนอย่างรัดกุมและเป็นระบบให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด เพื่อแก้ปัญหา อุปสรรค หรือสร้างโอกาสนั้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การวิเคราะห์และการบูรณาการ
(Synthesis Thinking - ST)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการคิดวิเคราะห์และทำความเข้าใจในเชิงสังเคราะห์ รวมถึงการมองภาพรวมขององค์กร จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ ประยุกต์แนวทางต่างๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนานาทัศนะ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เข้าใจแผนและนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจนโยบาย กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือองค์กร และสามารถนำความเข้าใจนั้นมาวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค โอกาสของหน่วยงาน หรือองค์กรออกเป็นประเด็นย่อยๆ ได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ความเข้าใจ รูปแบบหรือประสบการณ์ไปสู่ข้อเสนอหรือแนวทางต่าง ๆ ในงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถระบุปัญหาในสถานการณ์ปัจจุบันที่อาจมีความคล้ายคลึง หรือต่างจากประสบการณ์ที่เคยประสบมาใช้กำหนดข้อเสนอหรือแนวทาง (Implication) เชิงกลยุทธ์ที่สนับสนุนให้องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องบรรลุภารกิจที่กำหนดไว้หรือให้ปฏิบัติการได้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อนในการพิจารณาสถานการณ์ หรือกำหนดแผนงานหรือข้อเสนอต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประยุกต์ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนที่มีฐานมาจากองค์ความรู้หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการพิจารณาสถานการณ์ แยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ • สามารถใช้แนวคิดต่างๆ ที่เรียนรู้มาเชื่อมโยงอธิบายเหตุผลความเป็นมา แยกแยะข้อดี และข้อเสียของปัญหา สถานการณ์ ฯลฯ เป็นประเด็นต่างๆ ได้อย่างมีเหตุมีผล • ประยุกต์ Best Practice หรือผลการวิจัยต่างๆ มากำหนดโครงการหรือแผนงานที่ผลสัมฤทธิ์มีประโยชน์ต่อองค์กรหรืองานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเชื่อมโยงสถานการณ์ในประเทศและต่างประเทศเพื่อกำหนดแผนได้อย่างทะลุปรุโปร่ง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศและต่างประเทศที่ซับซ้อนด้วยกรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดแผนหรือนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ • ระบุได้ว่าอะไรเป็นเหตุเป็นผลแก่กันสถานการณ์หนึ่งๆ ในระดับหน่วยงาน/องค์กร/ประเทศ แล้วแยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ รวมถึงอธิบายชี้แจงสถานการณ์ที่ซับซ้อนดังกล่าวให้สามารถเป็นที่เข้าใจได้
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างสรรค์และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> • สร้างสรรค์และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์ โดยพิจารณาจากบริบทประเทศไทยและระบบอุตสาหกรรมในภาพรวมและปรับให้เหมาะสมปฏิบัติได้จริง • วิเคราะห์ปัญหาในแง่มุมที่ลึกซึ้งถึงปรัชญาแนวคิดเบื้องหลังของประเด็นหรือทางเลือกต่างๆ ที่ซับซ้อน อันนำไปสู่การประดิษฐ์คิดค้น การสร้างสรรค์และนำเสนอรูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม

การสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน (Building Participation- BP)

<p>คำจำกัดความ: การตระหนัก เต็มใจ ยอมรับ และเปิดโอกาสให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กร เพื่อสร้างและส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริงและยั่งยืน</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ตระหนักและเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงาน หรือองค์กร • สนับสนุนให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง • เชื่อมมั่นในข้อดีและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ จะช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กรประสบความสำเร็จได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือดำเนินงานต่าง ๆ ร่วมกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เปิดใจ เต็มใจ และยอมรับให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อมูล หรือแสดงศักยภาพในการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน หรือองค์กร • เปิดโอกาสให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากขึ้น • รับฟังความคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ เชื่อมโยง และต่อยอดความคิดเห็นของทุกภาคส่วน และร่วมตัดสินใจการดำเนินการต่าง ๆ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประยุกต์ เชื่อมโยง และต่อยอดความคิดเห็น ข้อมูล และศักยภาพของการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของการมีส่วนร่วมจากผู้อื่น เครือข่ายภาคี หรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์และผลสัมฤทธิ์สูงสุด • วิเคราะห์ ปรับปรุง และขยายขอบเขตการมีส่วนร่วมในวงกว้างมากขึ้น เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง • ผสมผสาน (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 หรือศูนย์กลางในการรวมพลังทุกภาคส่วนและผลักดันการดำเนินการต่างๆ ร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลกระทบ (impact) ในวงกว้าง และเกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร ประชาชน หรือสังคม • วางแผนและกำหนดแนวทาง กระบวนการ และกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน รวมทั้งประเมินศักยภาพของทุกภาคส่วนอย่างรอบด้าน เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถดึงการมีส่วนร่วมและศักยภาพในการดำเนินงานต่างๆ ให้เกิดผลกระทบในวงกว้างที่มีประโยชน์อย่างแท้จริง
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศของการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เป็นระบบ และยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"> • สร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน เพื่อส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อรณรงค์ และผลักดันกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติอย่างแท้จริงและยั่งยืน

การสังเคราะห์ความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ
(Collecting Professional Knowledge and Expertise- CPKE)

<p>คำจำกัดความ: ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อสังเคราะห์พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน ด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน/ที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> • กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน • หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น • ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> • รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลกระทบต่อการทำงานที่ตนเอง • ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิชาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจประเด็นหลัก ๆ ที่สำคัญ และผลกระทบของวิทยาการต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง • สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ • สังเคราะห์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ และเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้นทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม • สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต • ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรที่เห็นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา • ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน • มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

การให้ความรู้และการสร้างสัมพันธ์ (Providing Knowledge and Building Relationships- PKBR)

<p>คำจำกัดความ: มีพฤติกรรมที่มุ่งมั่น และตั้งใจที่จะนำภูมิปัญญา นวัตกรรม เทคโนโลยี ความเชี่ยวชาญ และองค์ความรู้ต่าง ๆ ไปส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย ควบคู่ไปกับการสร้าง พัฒนา และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถ นำไปใช้พัฒนาหน่วยงานให้มีประโยชน์ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เข้าใจความจำเป็น ความสำคัญ และ/หรือแสวงหาโอกาส และช่องทางในการให้ความรู้ และการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจความจำเป็น และความสำคัญในการให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายเกิดการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในหน่วยงานได้ • แสวงหาโอกาส และช่องทางในการให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย โดยมีเจตนาที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายเกิดการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้องค์ความรู้ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีทั่วไปอย่างกว้าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย</p> <ul style="list-style-type: none"> • ริเริ่ม และให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ ทั่วไปอย่างกว้าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายสามารถนำไปปรับและประยุกต์ใช้ในหน่วยงานให้เกิดประโยชน์
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับเปลี่ยนเทคนิค และแนวทางในการให้ความรู้ และการพัฒนาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องตามความต้องการในการประกอบการอย่างแท้จริง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปรับเปลี่ยนเทคนิค วิธีการ รูปแบบ และแนวทางในการพัฒนา และการให้ความรู้ได้ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องตามความต้องการ หรือการดำเนินงานทางธุรกิจของผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างแท้จริง • เยี่ยมเยียน ลงพื้นที่ และไปมาหาสู่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ และสามารถให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องตามความต้องการของผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างแท้จริง
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเล็งเห็นแนวโน้ม ข้อจำกัด โอกาส หรือคาดการณ์ เตรียมการล่วงหน้า เพื่อให้คำแนะนำ และแนวทางในการพัฒนาการประกอบการได้ในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> • เล็งเห็นแนวโน้ม ข้อจำกัด ข้อบกพร่อง และโอกาส ฯลฯ ที่เป็นผลกระทบต่อการพัฒนาและการเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบการของผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย และสามารถประยุกต์ และพัฒนาองค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และส่งเสริมการพัฒนาการประกอบการในระยะยาว • คาดการณ์ล่วงหน้าอันอาจก่อให้เกิดปัญหา อุปสรรค และโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพ และความสามารถของผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในระยะยาว รวมทั้งดำเนินการแก้ไข พัฒนา หรือเตรียมหาทางรับมือกับปัญหา อุปสรรค หรือโอกาสนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ • สร้าง รักษา และมีความสัมพันธ์อันดี และแน่นแฟ้นกับผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในความรับผิดชอบ รวมทั้งสามารถพัฒนา และต่อยอดความรู้ นวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการประกอบการอย่างแท้จริง และในระยะยาว
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกำหนดนโยบายและกรอบการพัฒนาภาคธุรกิจอุตสาหกรรมในภาพรวมได้สอดคล้องกับสภาวการณ์เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> • กำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และกรอบการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในภาพรวมของประเทศได้สอดคล้องกับสภาวการณ์เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศ และสามารถนำไปปฏิบัติใช้จริง (Implementation) เพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าอย่างยั่งยืน • ปลุกจิตสำนึก กระตุ้น และส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในองค์กรตระหนัก เห็นความสำคัญ และดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการหรือเครือข่ายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับมาตรฐานการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศให้เติบโตและมีประสิทธิภาพสูงสุด • วางแผน พัฒนาแผนการพัฒนา และให้ความรู้ คำแนะนำ และการพัฒนาโดยประยุกต์ Best Practice ผลการวิจัย ความเชี่ยวชาญ หรือประสบการณ์อันยาวนาน 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 และเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่นทั้งในเชิงเนื้อหาและนัยเชิงอารมณ์ เต็มใจที่จะเปลี่ยนความคิด ทักษะ และทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย เมื่อสถานการณ์ปรับเปลี่ยนไป เช่น ได้รับข้อมูลใหม่หรือข้อคิดเห็นใหม่จากผู้เชี่ยวชาญ
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจความหมายแฝงของบุคคลและสถานการณ์และเลือกปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่นและสร้างสรรค์</p> <ul style="list-style-type: none"> มีวิจารณญาณในการปรับให้เข้ากับสถานการณ์เฉพาะหน้า เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือขององค์กร สามารถตีความหมายเบื้องลึกที่ไม่ได้แสดงออกอย่างชัดเจนของบุคคลหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วปรับตัวให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับกับแต่ละบุคคลหรือสถานการณ์ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ สามารถเลือกทางเลือก วิธีการ หรือกระบวนการมาปรับใช้กับสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และใช้ความเข้าใจในเชิงลึกต่อบุคคลหรือสถานการณ์มาปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> ใช้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในบุคคลหรือสถานการณ์ต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ระเบียบขั้นตอนหรือลักษณะการประสานงานของหน่วยงานหรือองค์กร ให้เข้ากับแต่ละสถานการณ์ แต่ยังคงเป้าหมายเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ทั้งหมด เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> ปรับแผนกลยุทธ์ทั้งหมดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์เฉพาะหน้า มีจิตวิทยาในการใช้ความเข้าใจผู้อื่นในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการเจรจาทำความเข้าใจ หรือดำเนินงานให้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน

ความเข้าใจพื้นที่และการเมืองท้องถิ่น (Understanding of Local Area and Politics- ULAP)

<p>คำจำกัดความ: มีพฤติกรรมและความสามารถในการเข้าใจประชาชน พื้นที่ รวมทั้งระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบ และติดตามข้อมูล ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวต่างๆ ของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบสม่ำเสมอ รวมทั้งสามารถใช้ความเข้าใจที่ถูกต้องนั้นๆ ในการให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือ การส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ตระหนักถึงความสำคัญของการมีความเข้าใจที่ถูกต้อง และ/หรือรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตระหนัก เห็นความสำคัญ และความจำเป็นของการมีความรู้ และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบว่าจะช่วยให้สามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม • รวบรวมข้อมูล ข่าวสาร และรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ และความเข้าใจในเรื่องทั่วไป เกี่ยวกับเกี่ยวข้องกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความเข้าใจในเรื่องทั่วไป ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ เช่น ลักษณะการประกอบการอาชีพ สภาพแวดล้อมทั่วไป การดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ ปัญหาและความต้องการต่างๆ ผู้ว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และระบบการปกครอง เป็นต้น เพื่อให้สามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชน หรือสร้างประโยชน์ให้แก่พื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม • ติดตามข้อมูล ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวต่างๆ ของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ และมีความรู้ และความเข้าใจทั่วไปนั้นๆ ที่ถูกต้อง เพื่อให้สามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม หรือสร้างประโยชน์ให้แก่พื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และหมั่นศึกษา ติดตามความเคลื่อนไหวต่างๆ อย่างใกล้ชิด และมีความรู้ และความเข้าใจที่เฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น และมีความสำคัญ โดยตรงประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความเข้าใจที่เฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น และมีความสำคัญโดยตรงต่อประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ ตลอดจนศึกษา วิเคราะห์ และระบุข้อดี ข้อเสียต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบได้ และสามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือ การส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการ หรือเกิดประโยชน์แก่พื้นที่ที่รับผิดชอบ • หมั่นศึกษา ค้นคว้า และติดตามข้อมูล ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบอย่างใกล้ชิด และสม่ำเสมอ และสามารถระบุสาเหตุ และปัจจัยเชิงลึกที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อตรงที่ช่วยให้สามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมต่างๆ แก่ประชาชนในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการ หรือสร้างประโยชน์ที่เกิดความได้เปรียบแก่พื้นที่ที่รับผิดชอบ
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจจดแจ้ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดต่างๆ และสามารถประยุกต์และปรับความเข้าใจนั้นๆ มาสร้างประโยชน์แก่ประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจถึงปัจจัย และผลกระทบโดยตรง และโดยอ้อม ตลอดจนเข้าใจจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดต่างๆ ของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบ และสามารถประยุกต์และปรับความเข้าใจนั้นๆ ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง • เสนอแนะวิธีการ แนวทาง และผลักดันการให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมต่างๆ ให้เกิดการปฏิบัติใช้จริง (Implementation) อย่างเป็นระบบ รูปธรรม และต่อเนื่องที่เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงโดยรวมแก่ประชาชน และพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยอาศัยการประยุกต์ ปรับ เชื่อมโยง และผสมผสาน (Integrate) ความเข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกที่สั่งสมมา
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้ความเข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกและรอบด้าน ตลอดจนประสานบูรณาการ และความเชี่ยวชาญที่สั่งสมมาอย่างยาวนานมากกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายที่สร้างประโยชน์ในระยะยาวแก่ประชาชน ชุมชน และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • ใช้ความเข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกและรอบด้าน ตลอดจนประสานบูรณาการ และความเชี่ยวชาญที่สั่งสมมาอย่างยาวนานมากกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานต่างๆ ที่สร้างประโยชน์ในระยะยาว ตลอดจนมูลค่าเพิ่ม (Value Added) แก่ประชาชน ชุมชน และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ความคิดสร้างสรรค์
(Innovation- INV)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการที่จะนำเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) หรือสร้างนวัตกรรม หรือ ริเริ่มสร้างสรรค์ กิจกรรมหรือสิ่งใหม่ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และยอมทดลองวิธีอื่น ๆ เพื่อมาทดแทนวิธีการที่ใช้อยู่เดิมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและใคร่รู้</p> <ul style="list-style-type: none"> • เต็มใจที่จะยอมรับและปรับตัวต่อความริเริ่มสร้างสรรค์หรือสิ่งใหม่ เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด • แสดงความสงสัยใคร่รู้และต้องการทดลองวิธีการใหม่ๆ ที่อาจส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น • เต็มใจที่จะเสาะหาและศึกษาวิธีการที่แปลกใหม่ที่อาจนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสร้างสรรค์และหมั่นปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนอย่างสม่ำเสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> • หมั่นปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนอย่างสม่ำเสมอ • เปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือขั้นตอนการทำงานใหม่ๆ ที่สอดคล้องและสนับสนุนหน่วยงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และคิดนอกกรอบเพื่อปรับเปลี่ยนการดำเนินงานใหม่ในหน่วยงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการทำงานมาปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ให้เข้ากับสถานการณ์ แต่ยังคงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • ไม่จำกัดตนเองอยู่กับแนวคิดดั้งเดิมที่ใช้กัน พร้อมจะทดลองวิธีการใหม่ๆ มาปรับแก้ไขระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ล้าสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน • นำเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) ในงานของตนอย่างสร้างสรรค์ก่อนที่จะปรึกษาผู้บังคับบัญชา
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประยุกต์ใช้องค์ความรู้ ทฤษฎี หรือแนวคิดที่ได้รับการยอมรับมาเสนอทางเลือก (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"> • คิดนอกกรอบ พิจารณาสິงต่างๆ ในงานด้วยมุมมองที่แตกต่าง อันนำไปสู่การวิจัย การประดิษฐ์คิดค้น หรือการสร้างสรรค์ เพื่อนำเสนอต้นแบบ สูตร รูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่อระบบอุตสาหกรรมหรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม • สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งความคิดสร้างสรรค์หรือสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจในองค์กร ด้วยการให้การสนับสนุนทางทรัพยากร หรือจัดกิจกรรมต่างๆ ที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการแสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์

ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน
(Accuracy and Order- AO)

<p>คำจำกัดความ: ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการควบคุมตรวจตราให้งานเป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ต้องการงานให้ถูกต้องและชัดเจน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย • ละเอียดถี่ถ้วนในการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่วางไว้ • แสดงอุปนิสัยรักความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งในงานและในสภาวะแวดล้อมรอบตัว อาทิ จัดระเบียบโต๊ะทำงาน และบริเวณหน่วยงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ ริเริ่มหรือร่วมดำเนินกิจกรรมเพื่อความเป็นระเบียบของสถานที่ทำงาน 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 เพื่อมิให้มีข้อผิดพลาดประการใดๆ เลย • ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานผู้อื่น (ผู้ใต้บังคับบัญชา 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 และสร้างความชัดเจนของความถูกต้องและคุณภาพของขั้นตอนการทำงานหรือผลงานหรือโครงการโดยละเอียด</p> <ul style="list-style-type: none"> • สร้างความชัดเจนของความถูกต้องและคุณภาพของขั้นตอนการทำงานหรือผลงานหรือโครงการโดยละเอียดเพื่อควบคุมให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้ได้อย่างถูกต้องและเกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้ • สร้างระบบและวิธีการที่สามารถกำกับตรวจสอบความก้าวหน้าและความถูกต้อง/คุณภาพของผลงานหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้อื่น หรือหน่วยงานอื่น ได้อย่างสม่ำเสมอ

จิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
(Environmental Responsibility- ER)

<p>คำจำกัดความ: การมีจิตสำนึก ตระหนัก ให้มีความสำคัญ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีความมุ่งมั่น และทุ่มเทที่จะอนุรักษ์ และรักษาสิ่งแวดล้อม สังคม และชุมชนให้น่าอยู่ ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานหรือร่วมกิจกรรมต่างๆ 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 • เห็นความสำคัญและประโยชน์ของกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร • เห็นคุณค่าและความจำเป็นของการอนุรักษ์ และการรักษาสิ่งแวดล้อม
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และแสวงหาโอกาสในการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> • แสวงหาโอกาส และเข้าไปมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน องค์กร ชุมชน หรือสังคม • ให้ความร่วมมือ เข้าร่วม หรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม/โครงการต่างๆ ทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ อย่างเต็มใจ และปฏิบัติตนอย่างเคร่งครัด ด้านการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อมให้น่าอยู่ และปลอดภัย • ยอมรับและแสดงความภาคภูมิใจและความพึงพอใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมเพื่อสังคมหรือเพื่อสิ่งแวดล้อมขององค์กร (โดยไม่ต้องร้องขอ)
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญประโยชน์ของกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายด้านการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> • กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญและประโยชน์ของกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม หรือด้านการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมให้น่าอยู่ เพื่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจอย่างแท้จริง • พัฒนา และปรับปรุงระบบ วิธีการ และแนวทางการดำเนินกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมในเชิงสร้างสรรค์ • เป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้เกิดกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศรัทธา และสนับสนุนกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างเต็มศักยภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ยินยาคติ สนับสนุนการตัดสินใจที่จะเกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคมไทย หรือสิ่งแวดล้อมโดยรวม ถึงแม้จะคนส่วนใหญ่จะไม่สนับสนุน หรืออาจจะต้องทำให้หน่วยงานของตนเองต้องเสียประโยชน์ในระยะสั้น • สื่อสาร และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานด้วยวิธีสร้างแรงบันดาลใจ และความร่วมแรงร่วมใจให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบรรลุวิสัยทัศน์นั้น • คิดนอกกรอบ นำเสนอความคิดใหม่เพื่อใช้กำหนดนโยบายด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์ต่อสังคมไทยหรือสิ่งแวดล้อมโดยรวม อย่างที่ไม่มีผู้ใดคิดมาก่อน
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเป็นผู้นำที่มีบทบาทสำคัญในงานเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีบทบาทสำคัญในงานเพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นประโยชน์เพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับในองค์กรมีความมุ่งมั่น ยึดมั่น และรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมไทย และสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม • เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในแวดวงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม และเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในองค์กรด้านการพัฒนา และรักษาสิ่งแวดล้อมในสังคมไทยให้น่าอยู่

ศิลปะการโน้มน้าวใจ
(Communication & Influencing- CI)

<p>คำจำกัดความ: การใช้วาทศิลป์และกลยุทธ์ต่างๆ ในการสื่อสาร เจรจา โน้มน้าวเพื่อให้ผู้อื่นดำเนินการใดๆ ตามที่ตนหรือหน่วยงานประสงค์</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: นำเสนอข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา</p> <ul style="list-style-type: none"> นำเสนอข้อมูล อธิบาย ชี้แจงรายละเอียดแก่ผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาโดยอิงข้อมูลที่มีอยู่ แต่อาจยังไม่ได้มีการปรับใจความและวิธีการให้สอดคล้องกับความสนใจและบุคลิกลักษณะของผู้ฟัง
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเจรจาโน้มน้าวใจโดยอาศัยหลักการและเหตุผล</p> <ul style="list-style-type: none"> เตรียมการนำเสนอข้อมูลเป็นอย่างดี และใช้ความพยายามเจรจาโน้มน้าวใจโดยยกหลักการและเหตุผลที่เกี่ยวข้องมาประกอบการนำเสนออย่างมีขั้นตอน ใช้ความพยายามเจรจาโน้มน้าวใจโดยยกหลักการและเหตุผลที่เกี่ยวข้องมาอธิบายประกอบการนำเสนออย่างมีขั้นตอน
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเจรจาต่อรองหรือนำเสนอข้อมูลโดยปรับสารให้สอดคล้องกับผู้ฟังเป็นสำคัญ</p> <ul style="list-style-type: none"> ประยุกต์ใช้ความเข้าใจ ความสนใจของผู้ฟังให้เป็นประโยชน์ในเจรจาเสนอข้อมูล นำเสนอหรือเจรจาโดยคาดการณ์ถึงปฏิกิริยา ผลกระทบที่จะมีต่อผู้ฟังเป็นหลัก สามารถนำเสนอทางเลือกหรือให้ข้อสรุปในการเจรจาอันเป็นประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และใช้กลยุทธ์การสื่อสารจูงใจทางอ้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ใช้ความเข้าใจบุคคลหรือองค์กรให้เป็นประโยชน์โดยการนำเอาบุคคลที่สามหรือผู้เชี่ยวชาญมาสนับสนุนให้การเจรจาโน้มน้าวจูงใจประสบผลสำเร็จหรือมีน้ำหนักมากยิ่งขึ้น ใช้ทักษะในการโน้มน้าวใจทางอ้อม เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ดังประสงค์โดยคำนึงถึงผลกระทบและความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสำคัญ
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้กลยุทธ์ที่ซับซ้อนในการจูงใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> สร้างกลุ่มแนวร่วมเพื่อสนับสนุนให้การเจรจาโน้มน้าวใจมีน้ำหนักและสัมฤทธิ์ผลได้ดียิ่งขึ้น ประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยามวลชนหรือจิตวิทยากลุ่มให้เป็นประโยชน์ในการเจรจาโน้มน้าวจูงใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น (Creating Local Benefits- CLB)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการคิดค้น ออกแบบ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่แปลกและแตกต่างไปจากเดิม โดยการมุ่งเน้นพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในระยะยาว และยั่งยืนให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างเป็นรูปธรรม</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ตระหนักถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการพัฒนาและการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ตระหนักถึงความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการพัฒนา และการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ หมั่นแสวงหาช่องทาง และโอกาสอย่างสม่ำเสมอในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนา และการสร้างสรรค์ประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และกล้าเสนอความคิดเห็นใหม่ และเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาและการสร้างสรรค์ประโยชน์ต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> กล้านำเสนอความคิดเห็น แนวทาง และวิธีการที่สร้างสรรค์ แปลกใหม่ แตกต่าง และหลากหลายที่ก่อให้เกิดการพัฒนาและการสร้างสรรค์ประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ เข้าไปมีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา และการสร้างสรรค์ประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และพัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะสั้น</p> <ul style="list-style-type: none"> พัฒนา และสร้างสรรค์ประโยชน์ต่างๆ ให้กับพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะสั้น เพื่อพัฒนาศักยภาพ หรือยกระดับคุณภาพของพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบให้เพิ่มสูงขึ้น เช่น ระบบสาธารณูปโภค การศึกษา สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม การพัฒนา/การส่งเสริมอาชีพ เป็นต้น ปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงกระบวนการ หรือวิธีการใหม่ๆ ในพัฒนา และการสร้างสรรค์ประโยชน์ต่างๆ ให้กับพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบได้รับประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และพัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"> พัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์ให้กับประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะกลาง โดยต่อยอดจุดแข็ง จุดอ่อน และสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างแท้จริง คิดนอกกรอบ สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ หรือนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์ และสร้างความได้เปรียบ (Advantage) ของพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และพัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> พัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม และเกิดประโยชน์ในระยะยาวให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ จนได้รับการยกย่องและเป็นต้นแบบที่ดีแก่พื้นที่หรือท้องถิ่นอื่นๆ ศึกษาศักยภาพของประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในปัจจุบัน รวมทั้งประเมินศักยภาพในอนาคต เพื่อพัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างยั่งยืนและระยะยาว ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ