

027 (4)



คู่มือ

แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

ของพนักงานส่วนท้องถิ่น

ปฏิทินและขั้นตอนวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

วัน/เดือน/ปี	ขั้นตอน/กิจกรรม
๑ เม.ย. ๖๓	เริ่มรอบการประเมิน ครั้งที่ ๒
เม.ย. ๖๓	ขั้นตอนที่ ๑ : การเตรียมการประเมินผล ๑. อปท. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ๒. เสนอนายก อปท. ให้ความเห็นชอบหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินฯ ๓. อปท. ประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินฯ ให้พนักงานส่วนท้องถิ่นในสังกัดทราบโดยทั่วกัน
เม.ย. ๖๓	ขั้นตอนที่ ๒ : จัดทำคำรับรองรายบุคคล ๑. นายก อปท. และผู้บริหาร มอบนโยบาย แผนปฏิบัติราชการ และเป้าหมายของ อปท. ให้แก่ ปลัด/รองปลัด อปท. และหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อกำหนดเป้าหมายผลสำเร็จของ อปท. ในรอบการประเมิน ๒. ผู้ประเมินประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดเป้าหมายขององค์กร และถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานสู่ระดับสำนัก/กอง/หน่วยงาน/ ชรก. แต่ละคน โดยพิจารณาถ่ายทอดจากบนลงล่าง ๓. ผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน ร่วมกันวางแผนปฏิบัติราชการโดยกำหนดเป้าหมายระดับความสำเร็จของงาน และพฤติกรรมที่คาดหวัง ๔. จัดทำบันทึกข้อตกลงการปฏิบัติราชการ
เม.ย. - ๓๐ มิ.ย. ๖๓	ขั้นตอนที่ ๓ : การติดตามและให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงาน ให้ผู้ประเมินติดตามความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมของผู้รับการประเมิน
๓๐ มิ.ย. ๖๓	ขั้นตอนที่ ๔ : การประเมินผลการปฏิบัติงาน ๑. ผู้ประเมินประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมิน เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด และพฤติกรรมที่แสดงออกจากการปฏิบัติงาน ๒. ผู้ประเมินแจ้งผลการประเมินให้แก่ผู้รับการประเมินทราบพร้อมลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมิน หากผู้รับการประเมินไม่ยินยอมลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมิน ให้พนักงานส่วนท้องถิ่นอย่างน้อย ๑ คน ลงลายมือชื่อเป็นพยาน ๓. ผู้ประเมินเสนอผลคะแนนการประเมินต่อผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป (ถ้ามี) แล้วจัดทำบัญชีรายชื่อเรียงลำดับตามผลการประเมินของสำนัก/กอง ๔. อปท. รวบรวม และจัดเรียงผลการประเมินของทุกสำนัก/กอง เสนอต่อคณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินฯ
๓๑ มิ.ย. ๖๓	ขั้นตอนที่ ๕ : การพิจารณาถ้อยแถลงและเห็นชอบการประเมิน ๑. อปท. แต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินฯ ๒. คณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินฯ ประชุมให้คำปรึกษาและพิจารณาถ้อยแถลงผลการประเมินในภาพรวม และรายบุคคลว่าการประเมินผลมีมาตรฐานความเป็นธรรมหรือไม่ และเสนอความเห็นต่อนายก อปท. ๓. นายก อปท. พิจารณาผลการประเมิน ๔. อปท. ประกาศรายชื่อผู้มีผลการประเมิน "ดีเด่น" ในที่เปิดเผยให้ทราบโดยทั่วกันเพื่อเป็นการยกย่อง ชมเชย และสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานในรอบการประเมินต่อไป ๕. จัดเก็บผลการประเมิน และหลักฐานแสดงความสำเร็จของงานและสมรรถนะ สำหรับแบบประเมินผลให้เก็บสำเนาไว้ที่สำนัก/กอง อย่างน้อย ๒ รอบการประเมิน และให้จัดเก็บต้นฉบับไว้ในแฟ้มประวัติข้าราชการ

รายละเอียดแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

รอบการประเมิน

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

ข้อมูลส่วนตัว

ในส่วนนี้เป็นข้อมูลประวัติส่วนตัวของผู้รับการประเมิน ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง เลขที่ตำแหน่ง และสังกัด รวมถึงข้อมูลของผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ประเมิน

ส่วนที่ ๑ ผลสัมฤทธิ์ของงาน

ในส่วนนี้จะจะเป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน คัดส่วนร้อยละ ๗๐ ประกอบด้วย

☐ โครงการ/งาน/กิจกรรม ให้ประเมินจากปริมาณผลงาน คุณภาพของงาน ความรวดเร็ว หรือตรงตามเวลาที่กำหนด หรือความคุ้มค่าของการ ซึ่งผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกตัวชี้วัดโครงการ/งาน/กิจกรรม ที่ได้รับมอบหมายและมีการตกลงร่วมกับผู้ประเมินตั้งแต่ต้นรอบการประเมิน โดยไม่กำหนดตัวชี้วัดไม่น้อยกว่าจำนวน ๒ ตัว เพื่อให้ครอบคลุมผลสัมฤทธิ์ในการประเมินที่สำคัญได้ โดยไม่เป็นภาระต่อการประเมินมากเกินไป ดังนั้น ตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินผลการทำงานนี้ จึงควรเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญและไม่ควรมีจำนวนมากนัก

☐ น้ำหนัก ดัชนีรอบการประเมิน ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัดที่มีการตกลงร่วมกับผู้ประเมิน โดยตัวชี้วัดแต่ละตัวควรมีน้ำหนักไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ดังนั้น หากพบตัวชี้วัดใดที่มีน้ำหนักน้อยกว่า ๑๐% ควรพิจารณาตัดตัวชี้วัดนี้ออก และกระจายน้ำหนักให้กับตัวชี้วัดที่เหลือ ทั้งนี้ หากตัวชี้วัดตัวนี้มีน้ำหนักน้อยเกินไป ไม่สามารถตัดออกได้ ควรปรับค่าน้ำหนักของตัวชี้วัดใหม่ ซึ่งหากตัวชี้วัดนั้นมีความสำคัญจริงน้ำหนักก็ไม่ควรน้อยกว่า ๑๐%

☐ เป้าหมาย ต้นรอบการประเมิน ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกค่าเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัดที่มีการตกลงร่วมกันผู้ประเมิน ซึ่งค่าเป้าหมายต้องสอดคล้องกับผลงงานที่คาดหวัง
ในช่วงระยะเวลาการประเมิน และค่าเป้าหมายของผู้ประเมินหรือหน่วยงาน ประกอบด้วยเป้าหมาย ๓ มิติ ดังนี้

๑) เชิงปริมาณ หมายถึง ผลงานที่เป็นจำนวนวัดได้

๒) เชิงคุณภาพ หมายถึง ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความรวดเร็วหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร

๓) เชิงประโยชน์ หมายถึง ความสำเร็จของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้ในแต่ละมิติ ตั้งแต่ต้นรอบ

☐ ผลการปฏิบัติงาน ต้นรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกค่าคะแนน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้ในแต่ละมิติ ตั้งแต่ต้นรอบ
โดยผลสำเร็จของงานที่ทำได้ สามารถเทียบเป็นคะแนนไม่ได้ ดังนี้

ผลสำเร็จของงานเทียบกับเป้าหมาย (เชิงประโยชน์ (๗) และเชิงคุณภาพ (๘)) (ร้อยละ)	คะแนน	ผลสำเร็จของงานเทียบกับเป้าหมาย (เชิงประโยชน์ (๑๐)) (ร้อยละ)	คะแนน
ไม่ถึงร้อยละ ๖๐ ของเป้าหมาย	๐.๕	ไม่ถึงร้อยละ ๓๐ ของเป้าหมาย	๐.๕
ตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๗๐ ของเป้าหมาย	๑	ตั้งแต่ร้อยละ ๓๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๔๐ ของเป้าหมาย	๑
ตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๐ ของเป้าหมาย	๑.๕	ตั้งแต่ร้อยละ ๔๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๕๐ ของเป้าหมาย	๑.๕
ตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๙๐ ของเป้าหมาย	๒	ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๖๐ ของเป้าหมาย	๒
ตั้งแต่ร้อยละ ๙๐ ถึงร้อยละ ๑๐๐ ของเป้าหมาย	๒.๕	ตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๗๐ ของเป้าหมาย	๒.๕
เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด	๓	ตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๐ ของเป้าหมาย	๓
		ตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ ถึงร้อยละ ๑๐๐ ของเป้าหมาย	๓.๕
		เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด	๔

- ☐ รวมคะแนนผลการปฏิบัติงาน สัมรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกคะแนนที่ประเมินได้ โดยนำคะแนนจากช่องผลการปฏิบัติงาน (เชิงปริมาณ+เชิงคุณภาพ + เชิงประโยชน์) ที่ประเมินได้รวมกัน โดยมีคะแนนเต็มแต่ละตัวชี้วัดเท่ากับ ๑๐ คะแนน
- ☐ ผลสัมฤทธิ์ของงาน สัมรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกผลการประเมินตามสูตรคำนวณ ดังนี้
ผลสัมฤทธิ์ของงาน = (น้ำหนัก x รวมคะแนนผลการปฏิบัติงาน)/๑๐ (ตัวเลขทศนิยม ๒ ตำแหน่ง)
- ☐ เหตุผลที่ทำให้ทรงบรรลุ/ไม่บรรลุเป้าหมาย สัมรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกโดยให้ระบุเหตุผลที่ทำให้ทรงบรรลุเป้าหมายในรอบ การประเมินนั้นๆ

ส่วนที่ ๒ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ)

ในส่วนที่จะเป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ๕๑ ประการด้วย

- ☐ ตัวชี้วัดสมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำสายงาน ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งแต่ละตำแหน่ง ดังนี้
(๑) สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ สมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนให้เกิดพฤติกรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ประชาชน และประเทศชาติ ประกอบด้วย

๑.๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์

๑.๒) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม

๑.๓) การเข้าใจในองค์กรและระบบงาน

๑.๔) การบริการเป็นเลิศ

๑.๕) การทำงานเป็นทีม

(๒) สมรรถนะประจำผู้บริหาร (Managerial Competency) คือ สมรรถนะที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีในฐานะผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำทีมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติงานที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยให้ประเมินเฉพาะตำแหน่งประเภทบริหารทั้งชั้น และประมาณจำนวนการท้องถิ่น ประกอบด้วย

๒.๑) การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง

๒.๒) ความสามารถในการเป็นผู้นำ

๒.๓) ความสามารถในการพัฒนาคน

๒.๔) การคิดเชิงกลยุทธ์

(๓) สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับตำแหน่ง/สายงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ (ปรากฏตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง) โดยใช้ประเมินเฉพาะตำแหน่ง โดยไม่ใช้ประเมินเชิงวิชาการ และ

ประเภททั่วไป โดยต้นรอบการประเมิน ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกสมรรถนะประจำสายงานที่ตกลงร่วมกันกับผู้ประเมิน อย่างน้อยจำนวน ๓ สมรรถนะ

□ **น้ำหนัก** ต้นรอบการประเมิน ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกน้ำหนักแต่ละสมรรถนะที่มีการตกลงร่วมกันกับผู้ประเมิน สำหรับรายการกำหนดน้ำหนักของสมรรถนะหลัก ซึ่งเป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณสมบัติของข้าราชการทุกคนในองค์กร (อปท.)

หรือหน่วยงาน (สำนัก/กอง/ส่วนราชการ) ในระดับที่เท่ากัน

□ **ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ** ต้นรอบการประเมิน ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกโดยให้ระบุระดับที่ต้องการของแต่ละสมรรถนะตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งแต่ละตำแหน่ง (บังคับเลือก)

□ **ระดับที่ประเมินได้** ต้นรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกระดับที่ประเมินได้ โดยผู้ประเมินพิจารณารายการละเอียดพฤติกรรมในพจนานุกรมสมรรถนะของพนักงานส่วนท้องถิ่นหรือรายการจนถึงระดับสมรรถนะที่กำหนด

□ **คะแนนที่ได้** ต้นรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกคะแนนที่ได้ตามแนวทางการประเมินสมรรถนะ ดังนี้

๑. ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินนั้นๆ กำหนดให้มีระดับสมรรถนะที่ต้องการในระดับใด พฤติกรรมที่จะใช้เป็นหลักฐานในการประเมินได้แก่ พฤติกรรมที่ผู้รายงานพจนานุกรมระดับสมรรถนะหลัก ตั้งแต่ต้นจนถึงระดับสมรรถนะหลักแต่ละสมรรถนะโดยประเมินและให้คะแนนตามหลักเกณฑ์การให้คะแนนสมรรถนะหลัก

๒. ในการประเมินสมรรถนะหนึ่งๆ ผู้ประเมินจะพิจารณาจากสมรรถนะหลักแต่ละสมรรถนะโดยประเมินและให้คะแนนตามหลักเกณฑ์การให้คะแนนสมรรถนะหลัก และบันทึกผลการให้คะแนนลงในแบบฟอร์มที่กำหนด รวมทั้งระบุเหตุผล/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินมีแสดงออก

ตัวอย่างเช่น : นาง ข. เป็นนักทรัพยากรบุคคล ระดับชำนาญการ ซึ่งตามหลักเกณฑ์ นาง ข. ต้องมีระดับสมรรถนะหลักที่ต้องมีการดำเนินการเป็นเลิศ ที่ระดับที่ ๒ ดังนั้น ในการประเมินผู้ประเมินจะทำการประเมินสมรรถนะหลักดังกล่าวครอบคลุมพฤติกรรมทั้งหมดยกเว้นระดับสมรรถนะที่เกินกว่า ๑ จนถึงระดับที่ ๒

๓. ผู้ประเมินพิจารณารายละเอียดพฤติกรรมในพจนานุกรมระดับสมรรถนะที่ละรายการจนถึงระดับสมรรถนะที่กำหนด ทำการนับรายการพฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินทำได้ครบถ้วนหรือไม่ ได้เลยเป็นพฤติกรรม ที่ทำได้ จัดเจน เห็นประจักษ์และสม่ำเสมอ ๘๐ % ขึ้นไป ทั้งนี้ ไม่ใช้นับพฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินยังไม่ได้ ทำได้ไม่

หรือไม่ครบถ้วน หรือยังมีจุดบกพร่องต้องปรับปรุง หลังจากนั้นให้นำรายการพฤติกรรมที่ประเมินได้ไปเทียบกับหลักเกณฑ์การให้คะแนนสมรรถนะ ตามตารางเปรียบเทียบ

ค่าคะแนน ดังนี้

ระดับที่ต้องชำระค่าค่างวด (ตามมาตรฐานกำหนด ด้านหนึ่ง)	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้
ระดับที่ประเมินได้	๐	๑	๒	๓	๔
ระดับที่ค่าค่างวด/ต้องชำระ ๐	๐ คะแนน	๐ คะแนน	๐ คะแนน	๐ คะแนน	๐ คะแนน
ระดับที่ค่าค่างวด/ต้องชำระ ๑	๐ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน
ระดับที่ค่าค่างวด/ต้องชำระ ๒	๐ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน
ระดับที่ค่าค่างวด/ต้องชำระ ๓	๐ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน
ระดับที่ค่าค่างวด/ต้องชำระ ๔	๐ คะแนน	๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน
ระดับที่ค่าค่างวด/ต้องชำระ ๕	๐ คะแนน	๐ คะแนน	๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน

ความหมายของค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

๕ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้มากกว่าระดับที่ค่าค่างวดหรือต้องชำระ ๑ ระดับขึ้นไป

๔ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้เท่ากับระดับที่ค่าค่างวดหรือต้องชำระ

๓ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้น้อยกว่าระดับที่ค่าค่างวดหรือต้องชำระ ๑ ระดับ

๒ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้น้อยกว่าระดับที่ค่าค่างวดหรือต้องชำระ ๒ ระดับ

๑ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้น้อยกว่าระดับที่ค่าค่างวดหรือต้องชำระ ๓ ระดับ

๐ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้ต่ำกว่า/ไม่แสดงออกพฤติกรรม/สมรรถนะ

ทั้งนี้ การกำหนดค่าคะแนนดังกล่าวเพื่อเป็นการกระตุ้นและผลักดันให้ข้าราชการแสดงออกพฤติกรรมในระดับที่ค่างวดหรือต้องชำระ ซึ่งหากข้าราชการแต่ละคนสามารถแสดงพฤติกรรมหรือสมรรถนะได้ตามเป้าหมายหรือเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร

- ☐ ผลการประเมิน สัมรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกเอกสารประเมินไปตามสูตรคำนวณ ดังนี้ ผลการประเมิน = (น้ำหนัก $\times$ คะแนนที่ได้) / ๕ (ตัวเลขทศนิยม ๒ ตำแหน่ง)
 - ☐ ระบบเหตุการณ์/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก สัมรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกโดยให้ระบุเหตุการณ์ หรือพฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก
 - ☐ แนวต่อละสมรรถนะในรอบการประเมินให้

ສະຫະປະຊາຊາດ

ชื่อผู้ผลิต (ชื่อหน่วยงาน)

ในลํานับผู้ประเมินเป็นผู้กรอกรูปผลการประเมินผลกาปฏิบัติงานโดยรวบวมคะแนนการประเมินจากส่วนที่ ๑ ผลสัมฤทธิ์ของงาน และส่วนที่ ๒ พฤติกรรม การปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)

คู่มือปฏิบัติการประเมิน

ผู้ประเมินเป็นสมาชิก โดยนำผลจากการประเมินมาเพื่อประกอบการประเมิน ๕ ระดับกับวิทยาทน

๒๔. **นางสาวทิพย์ แผนพัฒนากายภาพบำบัด** วิทยาลัยการราชภัฏ

ในส่วนนี้เป็นการทำงานร่วมกับประชาชนผู้ประมาท เพื่อกำหนดกิจกรรมในการพัฒนา/สมรรถนะของผู้ประกอบการประเมิน
ถัดไป โดยควรเลือกงาน/สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาให้ดีขึ้น ซึ่งควรเป็นงาน/สมรรถนะ ที่มีผลการประเมินต่างจากระดับเป้าหมาย หากไม่มีให้เลือกงาน/สมรรถนะที่คาดว่าจะ
จะมีผลกระทบต่อกิจกรรมปฏิบัติงานในอนาคตหรือที่ต้องการพัฒนาตามความสนใจส่วนตัว

สาขาที่ ๘ อุตสาหกรรมการบริการ

ส่วนที่ ๔ ขอบตกลงการปฏิบัติงานฝ่ายการ

ในส่วนนี้ให้ผู้ประเมินกับผู้ปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อตกลงการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ของแต่ละส่วนที่ ๑ และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ราชการ (สมรรถนะ) ในส่วนที่ ๒ เพื่อขอรับการประเมินตั้งแต่ต้นรอบการประเมิน

ส่วนที่ ๕ การรับทราบผลการประเมิน

ในส่วนนี้เมื่อสิ้นสุดรอบการประเมิน ให้ผู้ประเมินแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับทราบประเมินทราบเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้รับทราบประเมินลงนามในลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมิน กรณีที่ผู้รับทราบประเมินไม่ยินยอมลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมิน ให้พนักงานส่วนท้องถิ่นอย่างน้อยหนึ่งคน ลงลายมือชื่อเป็นพยานว่าได้มีการแจ้งผลการประเมินดังกล่าวแล้วด้วย

ส่วนที่ ๖ ความเห็นของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป (ถ้ามี)

ในส่วนนี้ให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป (ถ้ามี) เป็นผู้พิจารณาและให้ความเห็นเกี่ยวกับผลการประเมิน ก่อนนำเสนอคณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ ๗ มติคณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในส่วนนี้ให้ประธานคณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นผู้กรอกรายละเอียดของมติของคณะกรรมการกลั่นกรองการก่อนนำเสนอมายังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ ๘ ความเห็นของนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ในส่วนนี้ให้นายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้กรอกรายละเอียดความเห็นต่อมติของคณะกรรมการกลั่นกรองการปกครองฯ

สมรรถนะหลัก

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation- ACH)

อย่างมีจิตสำนึก: ความตั้งใจ และความมุ่งมั่นเพื่อบริหารปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้โดยเร็วที่สุด อีกทั้งมีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความมีประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน ระดับที่ 1: แสดงความพยายามเพียงพอย่อม และตั้งใจทำงานให้ดี - มีความมุ่งมั่นอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรงต่อเวลา - มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา - ตั้งใจ และพยายามทำงานในหน้าที่และในส่วนของตนเองให้ดีที่สุดที่ได้รับมอบหมาย - แสดงความกระตือรือร้นหรือคิดเห็นเพื่อปรับปรุงและพัฒนาองคมนตรีให้ดียิ่งขึ้นไป
ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือตามมาตรฐานขององค์กร - ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ - มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ - กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตามมาตรฐานขององค์กร - พร้อมติดตามผลงาน และประเมินผลงานของตนเองเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานขององค์กร - คิดหาวิธีการใหม่ ในการปรับปรุงงานของตนให้มีความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นอยู่เสมอ	ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายมาตรฐานที่องค์กรกำหนด - ปรับปรุงวิธีการที่ทำงานได้งานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีความพึงพอใจ หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น - ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงระบบ และวิธีการทำงานให้มีความก้าวหน้าได้เด่นชัดและเกินกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ - เสนอหรือทดสอบวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอดทนพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย หรือได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างไม่มีใครทำได้มาก่อน - บรรลุเป้าหมายที่ท้าทายในงานที่ยากหรือไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน โดยใช่วิธีการพัฒนาระบบ ประยุกต์ และบริหารจัดการ เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างไม่มีใคร - มีผู้ได้แรงบันดาลใจที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อบริหารงานที่ท้าทายได้เป็นอย่างดี - กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อบริหารงานที่ท้าทายได้เป็นอย่างดี - ทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างไม่มีใครทำได้มาก่อน	ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และวิเคราะห์ผลได้และผลเสีย และสามารถตัดสินใจได้ แม้จะมีผลเสียได้ - ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้องค์กรและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด - วิเคราะห์ และคำนวณผลได้ ผลเสีย และความเสี่ยงที่คิด กล้าทำ และกล้าเสี่ยงโดยอาศัยทรัพยากรในเชิงกลยุทธ์ เพื่อเป้าหมายและประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร

การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม (Integrity-- ING)

คำจำกัดความ: การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตัวบุคคล จริยธรรม ตลอดจนพฤติกรรมของหน่วยงาน โดยมุ่งประโยชน์ของประชาชน สังคม ประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัย • ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัยที่หน่วยงาน และองค์กรกำหนดไว้ • มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่หน้าที่ที่ควรรับผิดชอบ/ตำแหน่งงานของตนให้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ มาตราฐานของหน่วยงานและองค์กร	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสิ่งที่จะเชื่อถือได้ • มีสิ่งที่จะเชื่อถือได้ และรักษาวางจา พูดอย่างใจ ทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอย่างข้อยกเว้นให้ตัวเอง • เป็นคนตรงไปตรงมา กล่าวพูด และกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและองค์กร
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นและแน่วแน่ในจรรยาบรรณ หลักคุณธรรม ยุติธรรม และปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน • ยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน • ยึดมั่นและมีความแน่วแน่ในการปฏิบัติหน้าที่ปฏิบัติแก่ผู้อื่นอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้อื่น • ยึดหลักความยุติธรรม และความเป็นธรรมเป็นที่ตั้ง แม้ต้องกระทบกับบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ที่สูงกว่า	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอ้างความถูกต้องเพื่อองค์กร • อ้างความถูกต้อง ยืนหยัดที่ที่กับผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรและสถานการณที่อาจสร้างความลำบากใจให้ • ตัดสินใจในหน้าที่ หรือปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต แม้เผชิญการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์ • เลือกละความสุจริตสุภาพ ประโยชน์ส่วนตน ตลอดจนความพึงพอใจส่วนตัวหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้การกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลและเห็นประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ยึด
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อองค์กร และประเทศชาติ • อุทิศตน อ้างความถูกต้อง และยืนหยัดที่ที่กับผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร หรือประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความไม่แน่ใจแก่ตนเองในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยชีวิต • ไม่ประพฤติปฏิบัติตนเพื่อส่วนตนหรือเอาประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้งทั้งในเชิงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายขององค์กร โดยมุ่งเห็นประโยชน์ส่วนรวมเพื่อองค์กรประชาชน และประเทศชาติเป็นสำคัญ	

ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน

(Organization and Process Understanding – OPU)

คำจำกัดความ: ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชิงของเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานสองต้นและของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถในการมองภาพใหญ่ (Big Picture) และการคาดการณ์เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่างๆ ต่อระบบและกระบวนการทำงาน	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านน้อยอย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานและมาตรฐานในงานของตน • เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานและมาตรฐานในงานที่ตนสังกัดอยู่ รวมทั้งกฎระเบียบ ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ และมีความเข้าใจนี้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ติดตามผลงาน หรือรายงานผล ฯลฯ ในหน้าที่ที่ได้อนุมัติ	ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทำงานของตนเองกับหน่วยงานอื่นๆ ที่ติดต่ออย่างชัดเจน • เข้าใจและเชื่อมโยงเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ของตนกับหน่วยงานอื่นที่ติดต่ออย่างถูกต้อง รวมถึงนำความเข้าใจนี้มาใช้ในการทำงานระหว่างกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกันสูงสุด
ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถมองภาพรวมแล้วปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพขึ้น • เข้าใจข้อจำกัดของเทคนิค ระบบหรือกระบวนการทำงานของตนหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่ติดต่อด้วย และรู้ว่าจะได้ปรับปรุงระบบให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ • เมื่อเจอสถานการณ์ที่แตกต่างจากเดิมสามารถใช้เวลาเข้ามาแก้ไขผลต่อเนื่องของระบบและกระบวนการทำงาน เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาก็ได้อย่างเหมาะสมทันเวลา	ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจกระบวนการนอกกับผลกระทบโดยรวมต่อเทคโนโลยี ระบบหรือกระบวนการทำงานของหน่วยงาน • เข้าใจกระแสหรือสถานการณ์ภายนอก (เช่น นโยบายการเมืองและการปกครองในภาพรวม ทิศทางของภาครัฐ เศรษฐกิจ เป็นต้น) และสามารถนำความเข้าใจนั้นมาเตรียมรับมือหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด • ศึกษาเรียนรู้ความรู้ความสำเร็หรือความผิดพลาดของระบบหรือกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องและนำมาปรับใช้กับการทำงานของหน่วยงานอย่างเหมาะสม
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงขององค์กร • เข้าใจสถานะของระบบ เทคโนโลยี และกระบวนการทำงานขององค์กรอย่างถ่องแท้ จนสามารถกำหนดความต้องการหรือคำเินการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน • เข้าใจและสามารถระบุจุดยืนและความสามารถในการพัฒนาในเชิงระบบ เทคโนโลยี กระบวนการทำงานหรือมาตรฐานในการทำงานในเชิงบูรณาการระบบ (Holistic View) ขององค์กร	

การบริการเป็นเลิศ

(Service Mind – SERV)

คำจำกัดความ: การให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนด้วยความใส่ใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชน อีกทั้งโดยมุ่งประโยชน์และความสะดวกพอใจของผู้รับบริการ หรือประชาชนเป็นหลัก	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	ระดับที่ 1: แสดงความเต็มใจในการให้บริการ มีอัตราคือไม่ตรีอันดี และให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ • ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เต็มใจเต็มรับ และสร้างความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน หรือประชาชน • ติดต่อสื่อสาร ตอบข้อซักถาม รวบรวมความคิดเห็นและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เมื่อมีคำถามหรือข้อสงสัย • ให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการหรือประชาชนเล่าคำถาม ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับการทำงาน หรือของหน่วยงาน • แจ้งให้ผู้รับบริการหรือประชาชนทราบความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่อง หรือขั้นตอนต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ • ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการหรือประชาชนได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเต็มใจช่วยเหลือ และแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ • รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปัดภาระ • คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ไปแจ้งการให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น • อำนวยความสะดวก ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดำเนินการต่างๆ ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเต็มที่	ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดัพบัวไปของผู้รับบริการ • ให้เวลาแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้เวลาและความพยายามพิเศษในการให้บริการ เพื่อขอผู้รับบริการแก้ปัญหา • คอยให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน • ใช้ความพยายามเป็นพิเศษในการให้บริการและดำเนินการต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนในระดับที่เกินความคาดหมายทั่วไป • เสียสละเวลาส่วนตัว อาสาให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษแก่ผู้รับบริการหรือประชาชนเมื่อมีปัญหาหรือความยากลำบาก	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ • เข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนแม้ในกรณีผู้รับบริการ หรือประชาชนอาจยังไม่ได้คำนึงถึงหรือไม่เคยขอความช่วยเหลือมาก่อน และนำเสนอบริการที่เป็นประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการนั้นๆ ได้อย่างแท้จริง • ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนได้	ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และมองการณ์ไกล และสามารถให้บริการที่ประนีประนอมช่วยเหลือและยังยืนให้กับผู้รับบริการ • เติบโตผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีที่ยั่งยืนต่อการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด • ปฏิบัติตนเป็นทั้งปวงที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ตลอดจนการตัดสินใจของผู้รับบริการ • สามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากบริการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ เป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์ • อย่างแท้จริงหรือในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ • นำเสนอบริการด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อยกระดับประโยชน์อันยั่งยืนหรือผลประโยชน์ระยะยาวให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน
--	--	--	---	---	---	---

คำจำกัดความ: การมีจิตสำนึกในความสามัคคีกัน ความร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม เพื่อให้ทีมงาน กลุ่ม หรือหมู่คณะนั้นทำงานบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างดีที่สุด

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: รับบทบาทหน้าที่ของตน และทำหน้าที่ของตนเองในทีมให้สำเร็จ

- ทำงานในส่วหน้าที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และสนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม
- รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน
- รับบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะสมาชิกกลุ่มหนึ่งทีละและทำงานในส่วนของตนได้อย่างไม่ขาดตกบกพร่อง
- แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในทีมคนอื่นๆ แม้ว่าผู้อื่นไม่ได้ร้องขอ

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน

- สร้างสัมพันธ์ และเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี
- เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี
- เชื่อมโยงในความรู้ความสามารถของผู้อื่นและกล่าวถึงผู้อื่นในทางที่ดี หรือในเชิงสร้างสรรค์
- เคารพการตัดสินใจหรือความเห็นของผู้อื่นโดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็น

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และรับฟังความคิดเห็น และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม

- เต็มใจรับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานเพื่อประโยชน์ให้ดียิ่งขึ้น
- ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์กับผู้อื่นในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ขอความคิดเห็น ประมวลผลความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานร่วมกัน

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และรักษามิตรภาพที่ดี ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

- แสดงน้ำใจ รับอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องร้องขอ
- ให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจและรักกันมีมิตรภาพที่ดีระหว่างกันเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะเพื่อมุ่งให้ภารกิจประสบผลสำเร็จ

- ส่งเสริมความสามัคคีในทีมโดยปราศจากอคติระหว่างกัน เพื่อมุ่งหวังให้ทีมประสบความสำเร็จ
- ประสานหรือยรรยง หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม และส่งเสริมขวัญกำลังใจระหว่างกัน เพื่อให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

สมรรถนะประจำสายงาน

ผู้บริหาร

การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership- CL)

ตัวอีกด้านหนึ่ง ความตั้งใจและความสามารถในการกระตุ้นผลักดันบุคลากร กลุ่มคน องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เกิดความต้องการในการปรับเปลี่ยน หรือเปลี่ยนแปลงไปเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร ประชาชน สังคม หรือประเทศชาติ รวมถึงความสามารถในการคำเชิญชวนถ่ายทอด ชี้แจง และสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจ ยอมรับ และดำเนินการปรับเปลี่ยนหรือการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ เกิดขึ้นจริง	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: เห็นความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน หรือการเปลี่ยนแปลง • เห็นความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน และยังสามารถกำหนดทิศทางและขอบเขตของการปรับเปลี่ยน/การเปลี่ยนแปลงที่ควรเกิดขึ้นภายใต้การได้ • เข้าใจและยอมรับถึงความจำเป็น ที่ทางและขอบเขตของการปรับเปลี่ยน และตั้งใจในการเรียนรู้เพื่อให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยน/เปลี่ยนแปลงลงได้ • กล้าเสนอความคิดเห็น วิธีการ หรือแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างไปจากวิธีการเดิมขององค์กร เพื่อปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน หรือองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยผลักดัน สนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้อง และยอมรับการปรับเปลี่ยนหรือการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น • ช่วยเหลือและสนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดการปรับเปลี่ยนหรือการปรับเปลี่ยนในและนอกองค์กร และอธิบายให้เข้าใจถึงความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน • วิธีการกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเปลี่ยนแปลง หรือปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงาน ดำเนินงานต่างๆ ของตนเอง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการปรับเปลี่ยน • สนับสนุนความพยายามในการปรับเปลี่ยนหรือหน่วยงาน องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่อง • ประสิทธิภาพมากขึ้น
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้เกี่ยวข้องเปลี่ยนแปลงเพื่อทำสิ่งใหม่ๆ ให้แก่หน่วยงาน หรือองค์กร • กระตุ้น ผลักดัน และสร้างแรงจูงใจให้ผู้เกี่ยวข้องมีความเป็นผู้กล้าเปลี่ยนแปลงหรือผู้กล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อทำสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือองค์กร • กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญ และยอมรับของการปรับเปลี่ยนหรือการปรับเปลี่ยนที่กระตุ้น เพื่อให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจและดำเนินการเปลี่ยนแปลงหรือ • เหนือกว่า สื่อสาร และสร้างความสำเร็จโดยการอธิบายสาเหตุ ความจำเป็น ประโยชน์ ฯลฯ ของการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเตรียมแผนการปรับเปลี่ยนอย่างเป็นระบบ • เตรียมแผนการที่เป็นขึ้นเป็นตอนที่ได้จริงได้ใจจริงให้องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถปรับเปลี่ยนหรือการปรับเปลี่ยนนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ • สร้างแรงจูงใจให้ผู้เกี่ยวข้องและสร้างความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงหรือการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคตร่วมกันในการเปลี่ยนแปลงนั้น
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างแท้จริง และมีประสิทธิภาพสูงสุด • เป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยนทั้งขององค์กร และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผลักดันให้การปรับเปลี่ยนหรือการปรับเปลี่ยนนั้นๆ ได้ได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จด้วยวิธีที่น่ายินดี • วิเคราะห์ทิศทาง กลยุทธ์ นโยบาย และผลกระทบต่างๆ ในภาพรวมทั้งทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ อุตสาหกรรมขององค์กรในการปรับเปลี่ยน หรือการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของประเทศหรือสถานการณ์ปัจจุบัน	

ความสามารถในการเป็นผู้นำ (Leadership- LEAD)

ตัวชี้วัดความ: ความตั้งใจหรือความสามารถในการเป็นผู้ช่วยของกลุ่มคน หรือทีมงาน ตลอดจนสามารถวางแผน และให้คำแนะนำหรือสั่งการให้ผู้อื่นปฏิบัติตามได้อย่างราบรื่น เดิมประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: บริหารการประชุมได้และคอยแจ้งข่าวสารความเป็นไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ - กำหนดประเด็นหรือหัวข้อการประชุม จัดการประชุม จัดเตรียมเอกสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง - ประชุมอย่างเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการก็ได้ - ให้มีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นไปตามที่เชิญชวน - แจ้งให้สมาชิกในกลุ่มทราบข่าวสารความเป็นไป ตลอดจนผลการปฏิบัติงาน	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเป็นผู้นำในการทำงานของกลุ่มและสร้างเสริมประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม - กำหนดเป้าหมาย ที่เฉพาะเจาะจง เลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงานหรือใช้วิธีการอื่น ๆ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้กระบวนการ การปฏิบัติงานในกลุ่มมีประสิทธิภาพ - กล่าวคำชมเชย หรือให้ข้อคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ ให้กับทีมงานอย่างสม่ำเสมอ - ลงมือกระทำหรือเป็นตัวอย่างให้ผู้ติดตามปฏิบัติตาม - เลือกคนให้เหมาะสมกับงาน และกำหนดผลสัมฤทธิ์หรือผลงานให้ชัดเจนในแบบอย่างที่เหมาะสม - สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หรือให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเป็นผู้นำที่ปรึกษาและให้การดูแลช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา หรือสมาชิกในกลุ่ม - ปกป้องหรือเสียสละของกลุ่ม สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคคลอื่นในสถานการณ์ที่จำเป็น - ดูแล และช่วยเหลือให้ผู้ใต้บังคับบัญชา สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคคลอื่นในสถานการณ์ที่จำเป็น - รับฟังประเด็นปัญหา และรับเป็นผู้นำในการแก้ไขปัญหา - จัดหาบุคลากร หรือทรัพยากร หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา มาใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และประเพณีปฏิบัติตนเหมือนกับเป็นผู้บังคับบัญชา หรือสมาชิกในกลุ่ม - สร้างคำนิยม ธรรมเนียมปฏิบัติที่ดีประจำกลุ่ม หรือองค์กร และประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา - บริหารจัดการหน่วยงาน หรือองค์กรด้วยความเป็นธรรม และยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) (นิติธรรม คุณธรรม โปร่งใส ความมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม) ในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา - กล้าคิด และกล้าที่จะตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ โดยอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เหมาะสมและรับผิดชอบกับสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสื่อสารวิสัยทัศน์ที่มีพลังเพื่อผู้นำผู้ใต้บังคับบัญชาและองค์กรให้ประสบความสำเร็จในระยะยาว - สื่อสารวิสัยทัศน์ที่มีพลัง สามารถรวมใจคนและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ - เป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยน ทักษะ ทักษะ หรือสร้างสรรคสิ่งใหม่ ๆ ให้องค์กร และผลักดันให้องค์กรก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ราบรื่นและประสบความสำเร็จด้วยกลยุทธและวิธีดำเนินการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น - เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและเตรียมการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น	

ความสามารถในการพัฒนาคน

(Developing and Coaching- DC)

คำจำกัดความ: ความตั้งใจหรือความสามารถในการส่งเสริม สนับสนุน และการพัฒนาความสามารถของคน โดยมุ่งพัฒนาให้คนมีความรู้ ทักษะของบุคลากร องค์กร หรือประเภทย่อยของบุคคลเหล่านั้น	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	ระดับที่ 1: เชื่อมโยงสู่ความสามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถได้ หรือเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้รับการพัฒนา - เปิดโอกาสและสนับสนุนให้ผู้อื่นได้พัฒนาตนเองตามความประสงค์ เพื่อให้ได้เกิดการเรียนรู้ และสามารถพัฒนาตนเอง - แสดงความเชื่อมั่นว่าผู้อื่นสามารถจะเรียนรู้ ปรับปรุงผลงาน และพัฒนาศักยภาพตนเองได้	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสอนงาน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน สอนงานในรายละเอียด และให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานโดยมุ่งพัฒนาให้มีความสามารถของบุคคลนั้น	ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้เหตุผลประกอบการสอนและคำแนะนำ และให้ความสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น - ให้แนวทางที่เป็นประโยชน์ หรือคำอธิบายที่เป็นตัวอย่างเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานจริง พร้อมให้อธิบายเหตุผลประกอบและการพัฒนาบุคลากร - ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้ทำงานง่ายขึ้น โดยการสนับสนุนด้านทรัพยากร อุปกรณ์ หรือให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในทางอื่นๆ - จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้อื่นสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ง่าย และดี - ส่งเสริมให้คนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้โอกาสผู้เรียนและวิทยากรพัฒนาหรือหาความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่ออาชีพมากขึ้น - เต็มใจให้การสนับสนุน หรือการช่วยเหลือในภาคปฏิบัติ เพื่อให้คนทำงานอย่างมีความสุขได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้คำติชมเรื่องผลงานอย่างตรงไปตรงมาและสร้างเสริม (Constructive Feedback) ทั้งด้านบวกและด้านลบโดยปราศจากอคติส่วนตัว เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาความรู้ - ความสามารถปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่อง - แสดงความคาดหวังในตัวคนมากกว่าบุคคลอื่นๆ จะสามารถพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นได้ และให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจง สอดคล้องกับบุคลิก ความสนใจ และความเหมาะสม - บุคคล เพื่อปรับปรุงพัฒนาความรู้และความสามารถได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและปรับปรุงในทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง - วางแผนการพัฒนาหรือสอดคล้องกับจุดแข็ง และข้อจำกัดของผู้ร่วมงานทั้งด้านในการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและปรับปรุงในทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในระยะยาวเพื่อเพิ่มผลงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร - มอบหมายงานที่เหมาะสม มีประโยชน์ และท้าทายความสามารถ มอบหมายโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถและประสบการณ์อื่นๆ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ และพัฒนาความสามารถได้อย่างต่อเนื่องและในระยะเวลา - รณรงค์ ส่งเสริม และผลักดันให้ทีมหรือโครงการมีความสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมให้มีการส่งเสริมการเรียนรู้ (Learning Organization) อย่างเป็นระบบ - สร้างวงจรที่ทงออก แนวทาง หรือสิ่งใหม่ๆ จากความเข้าใจในปัญหาหรือความต้องการต้องการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การทำงานหรือการพัฒนาสามารถทำได้ - ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระยะเวลา - ผลักดันและสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ รวมถึงดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงานหรือองค์กรอย่างเป็นระบบ
--	--	--	---	--	--	---

การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking- ST)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการคิด การทำความเข้าใจในเชิงลึกและเข้าใจในเชิงกว้างของภาพในเชิงกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์และการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ไว้ในระยะยาวรวมถึงทัศนคติและแนวความคิดต่างๆ ให้เข้ากับภารกิจปฏิบัติในในชีวิตประจำวัน หรือให้ได้มาซึ่งการตอบคำถามหรือแนวความคิดใหม่ๆ อันเป็นผลมาจากวิธีการสรุปแบบ ประยุกต์แนวทางต่างๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนำมาวางที่สนะในระดับสูงซึ่งรวมถึงความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงผลกระทบของปัจจัยภายนอกที่มีต่อกลยุทธ์และนโยบายขององค์กร	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: เข้าใจและปรับตัวให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของหน่วยงานของตน • เข้าใจและปฏิบัติตามให้เหมาะสมสอดคล้องกับกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของการปฏิบัติงานในภาพรวมของตนได้ • จัดลำดับความสำคัญองงานประจำวันของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานของตนได้	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ความเข้าใจและเชื่อมโยงสิ่งที่ตนปฏิบัติอยู่ในงานเข้ากับเป้าหมายใหญ่ของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบหรือองค์กร • ประเมินและเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานประจำวันไม่เข้ากับบริบทของกลยุทธ์ของหน่วยงาน โดยพิจารณาว่า กิจกรรมงานหรือวัตถุประสงค์ในเป้าหมายสามารถจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้หรือไม่ • สามารถประยุกต์ความเข้าใจ รูปแบบ ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ (Implication) ซึ่งกลยุทธ์ที่สนับสนุนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบบรรลุภารกิจที่กำหนดไว้
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ระดับที่ 2 และแนวคิดซับซ้อนมาปรับหรือกำหนดกลยุทธ์ในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบหรือองค์กร • ประยุกต์ทฤษฎี หรือแนวคิดที่ซับซ้อนมาปรับหรือกำหนดกลยุทธ์ในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบหรือองค์กรในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ • ประยุกต์ Best Practice หรือผลการวิจัยต่างๆ มากำหนดโครงการหรือแผนงานที่มีผลสัมฤทธิ์และมีประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ • กำหนดประเด็นต่างๆ ปัญหาอุปสรรค หรือโอกาสต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน แล้วประยุกต์ประสบการณ์และวิธีปฏิบัติทางการของตนเองหรือหน่วยงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	ระดับที่ 4: เข้าใจถึงผลกระทบต่างๆ ที่ผลต่อหน่วยงาน หรือองค์กร และเตรียมการรองรับ • คาดการณ์ถึงทิศทาง แนวโน้มในอนาคต และผลกระทบต่างๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน หรือองค์กรกำหนดแผนกลยุทธ์ไว้รองรับ • ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศและต่างประเทศที่ซับซ้อนด้วยวิธีการแบบมองภาพองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ แผนหรือนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ให้ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
ระดับที่ 5: กำหนดกลยุทธ์ระยะยาวให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอก • ศึกษาศักยภาพขององค์กรในปัจจุบัน และดำเนินการปรับเปลี่ยนที่สำคัญเพื่อเสริมศักยภาพในการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจระยะยาว • ประเมินและเชื่อมโยงสถานการณ์ ประเด็นต่างๆ และปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎหมาย ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกันองค์กรมาใช้กำหนดแผนกลยุทธ์ในระยะยาว • สร้างร่างและบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในองค์กรโดยพิจารณาจากบริบทประเทศที่ไทย ระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในภาพรวม เพื่อให้ได้กลยุทธ์ที่แตกต่างและสร้างประโยชน์สูงสุดกับองค์กร • คิดและปรับเปลี่ยนทิศทางของกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรในภาพรวม ให้เป็นกลยุทธ์ใหม่ที่ช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนืองและยั่งยืนขึ้นได้	

สมรรถนะประจำสายงาน วิชาการและทั่วไป

**การกำกับติดตามอย่างสม่ำเสมอ
(Monitoring and Overseeing- MO)**

คำจำกัดความ: เจตนาที่จะกำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้คนที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบ กฎหมาย หรือคำสั่งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและประสานงานกับหน่วยงาน ออศกร หรือประเทศชาติเป็นสำคัญ	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะที่แน่นอนชัดเจน	ระดับที่ 1: ตระหนัก เห็นความสำคัญ และประโยชน์ของการกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้คนที่เกี่ยวข้อง ให้ความสำคัญกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ และเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานของตนเอง หน่วยงาน หรือองค์กร	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และการกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้คนที่เกี่ยวข้อง ให้ความสำคัญกับการกำกับติดตามการดำเนินงานของผู้ที่เกี่ยวข้องในแผน เพื่อให้อำนาจปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน หรือองค์กร และสร้างความก้าวหน้าในการดำเนินงานต่างๆ ของผู้ที่เกี่ยวข้อง	ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และสามารถวิเคราะห์ และระบุข้อมูล ชี้แจงถึงสาเหตุ ถึงอุปสรรค และความท้าทายในการดำเนินงานต่างๆ ของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และสามารถเชื่อมโยงกับมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ เปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสามารถเชื่อมโยงกับมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ ปรับปรุงสถานการณ์ กระบวนการ หรือวิธีการต่างๆ เพื่อให้เกิดทางเลือกของผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และกำกับติดตาม และตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงานต่างๆ ของผู้เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด - สำรวจ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานต่างๆ ของผู้เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดและในเชิงลึก รวมทั้งวิเคราะห์ ประมวล วิจัย และสรุปผลการดำเนินการ การตอบสนทน และ การให้บริการต่างๆ ที่ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ - ห้คำแนะนำ ตรวจสอบ และตรวจหาข้อบกพร่องของการดำเนินงานต่างๆ ในทุกขั้นตอนอย่างละเอียดของผู้ที่เกี่ยวข้องในงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ - ออกคำเตือน (โดยชัดเจนว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากผู้เกี่ยวข้องไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือการกระทำที่ผิดกฎหมาย) และสั่งการให้ปรับปรุงการดำเนินงานต่างๆ ในเชิงปริมาณหรือคุณภาพให้ถูกต้องตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้	ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และจัดการกับการดำเนินงานต่างๆ ที่ไม่ได้ ไม่ถูกต้อง หรือสิ่งผิดกฎหมายของเจ้าหน้าที่พัฒนาโดยตรงมา - ดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา หรือใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเด็ดขาดเมื่อผู้เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลมีการดำเนินงานต่างๆ ที่ไม่ได้ ไม่ถูกต้อง หรือทำผิดกฎหมาย อย่างร้ายแรง - กำหนด หรือปรับมาตรฐาน ข้อบังคับ หรือกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้แตกต่าง ท้าทาย หรือสูงยิ่งขึ้น (เมื่อสภาวะแวดล้อมเปลี่ยนไป) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการพัฒนาด้านความสามารถให้สูงขึ้น
--	--	--	--	--	--	---

การแก้ไขปัญหามแบบมืออาชีพ

(Professional Problem Solving – PPS)

คำจำกัดความ: ความสามารถให้วิเคราะห์ปัญหาหรือสิ่งให้ปัญหา พร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหาหนึ่ง อย่างมีข้อมูล มีหลักการ และสามารถนำความเชี่ยวชาญ หรือแนวคิดในสาขาวิชาชีพมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	ระดับที่ 1: ติดตามหาความรู้และแนวคิดใหม่ๆ ในสาขาวิชาชีพ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาระยะสั้นที่เกิดขึ้น • กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือในงานของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา • ใช้ความรู้ในสาขาอาชีพของตนในการลงมือแก้ไข เมื่อเล็งเห็นปัญหาหรืออุปสรรคโดยไม่รอช้า	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และวิเคราะห์และตัดสินใจอย่างมีข้อมูลและเหตุผลในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น • วิเคราะห์ข้อมูล และหาเหตุผลตามแนวคิด และหลักการในวิชาชีพ เพื่อตัดสินใจดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • พลิกแพลงหรือปรับจุดแนวทางการแก้ปัญหา โดยอ้างอิงจากข้อมูล หลักการ และแนวคิดในสาขาวิชาชีพ หรือนำประสบการณ์ในการทำงาน	ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และวิเคราะห์ปัญหานั้นผ่านมา และวางแผนล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันหรือหลีกเลี่ยงปัญหา • วิเคราะห์ข้อมูล ปัญหา หรือสถานการณ์ได้อย่างรอบด้าน (โดยอาศัยประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญที่สั่งสมมาในสาขาอาชีพ) รวมทั้งวางแผน และคาดการณ์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น • วางแผน และทดสอบใช้วิธีการ องค์ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพ ในการป้องกัน หลีกเลี่ยงหรือแก้ไขปัญหานั้นให้เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และผสมผสานแนวคิดในเชิงสหวิทยาการเพื่อหลีกเลี่ยง ป้องกันหรือแก้ไขปัญหานั้นในระยะสั้นและระยะยาว • วิเคราะห์ และผสมผสานศาสตร์หลายๆ แขนง (โดยอาศัยประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญที่ทั้งกว้างและลึก รวมทั้งความสามารถพิเศษ (Charisma)) เพื่อแก้ไขปัญหาซึ่งมีความซับซ้อนในระยยะสั้นและเตรียมการป้องกันหรือหลีกเลี่ยงปัญหาในระยะยาวได้ • คิดนอกกรอบ ริเริ่มโครงการ หรือกระบวนการทำงานต่างๆ ในลักษณะบูรณาการหลายหน่วยงาน/หลายวิชาชีพ เพื่อแก้ไขปัญหานั้นที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต	ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับเปลี่ยนหรือสร้างความเชี่ยวชาญในสาขาอาชีพ/สหวิทยาการ เพื่อแก้ไขและหลีกเลี่ยงปัญหาอย่างยั่งยืน • ปรับเปลี่ยน (Reshape) องค์การให้มีการบูรณาการในเชิงวิชาชีพ หรือให้มีความเชี่ยวชาญในสาขาอาชีพอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถแก้ไข ป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีผลกระทบสูงหรือมีความซับซ้อนสูงขององค์กรได้อย่างยั่งยืน • เป็นผู้ผู้นำที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพที่สามารถป้องกัน และหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีผลกระทบเชิงนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรือสามารถแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบ เป็นวิถีที่ดีให้เป็นโอกาส และแก้ไขปัญหายังขึ้นแก่องค์กรในระยะยาว
--	--	--	--	---	---	---

การแก้ปัญหาและดำเนินการเชิงรุก
(Problem Solving and Proactiveness- PSP)

คำจำกัดความ: การตระหนักหรือเล็งเห็นโอกาสหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และวางแผน ลงมือกระทำการเพื่อเตรียมใช้ประโยชน์จากโอกาสหรือป้องกันปัญหา ตลอดจนหลีกเลี่ยงปัญหาต่างๆ ให้เป็นโอกาส	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	ระดับที่ 1: การตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว และเด็ดเดี่ยวในเหตุการณ์ หรือสถานการณ์จำเป็น • ตอบสนองอย่างรวดเร็ว และเด็ดเดี่ยวเมื่อมีเหตุการณ์หรือในสถานการณ์ที่จำเป็นเพื่อให้ทันต่อความเร่งด่วนของสถานการณ์นั้นๆ	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตระหนักถึงปัญหาหรือโอกาสและลงมือกระทำการโดยไม่รีรอ • ตระหนักถึงปัญหาหรือโอกาสในขณะนั้นและลงมือกระทำการโดยไม่มีรีรอให้สถานการณ์คลี่คลายไปเอง หรือปล่อยโอกาสหลุดลอยไป อีกทั้งรู้จักพลิกแพลงวิธีการ กระบวนการต่างๆ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ หรือใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเล็งเห็นโอกาสหรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในระยะใกล้ (ประมาณ 1-3 เดือนข้างหน้า) • คาดการณ์และเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะเวลา 1-3 เดือนถัดจากปัจจุบัน และลงมือกระทำการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสในสถานการณ์นั้นๆ อีกทั้งเปิดกว้างรับฟังแนวทางและความคิดเห็นจากหลายฝ่ายอันอาจเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปัญหา	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเล็งเห็นโอกาสหรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในระยะกลาง (ประมาณ 4-12 เดือนข้างหน้า) • คาดการณ์และเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะเวลา 4-12 เดือนถัดจากปัจจุบัน และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสในสถานการณ์นั้นๆ ตลอดจนทดลองและหาวิธีการ แนวคิดใหม่ๆ ที่อาจเป็นประโยชน์ในการป้องกันปัญหาและสร้างโอกาสในอนาคต	ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาและสร้างโอกาสในระยะยาว • คาดการณ์และเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาวและเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาส อีกทั้งกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องหรือร่วมต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาก็สร้างโอกาสให้องค์กรในระยะยาว
--	--	---	---	---	---	---

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

คำจำกัดความ: ความสามารถในการสืบเสาะ เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะเจาะจง การโยนปริศนาโดยชักถามโดยละเอียด หรือแม้แต่การหาหาทั่วทั้งไปจากสภาพแวดล้อมรอบตัวโดยคาดว่าอาจมีข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต และนำข้อมูลที่ได้มานั้นมาประมวลและจัดการอย่างมีระบบ คุณลักษณะนี้อาจรวมถึงความสนใจใคร่รู้เกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ปัญหา ประเด็น หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต่องานในหน้าที่
ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: หาข้อมูลในระดับต้นและแสดงผลข้อมูลได้ • สามารถหาข้อมูลโดยการถามจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง การใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หรือหาจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้วและสรุปผลข้อมูลเพื่อแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟ รายงาน ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และใช้วิธีการสืบเสาะหาข้อมูลเพื่อจับประเด็นหรือแก่นความของข้อมูลหรือปัญหาได้ • สามารถสืบเสาะหาปัญหาหรือสถานการณ์อย่างลึกซึ้งซึ่งการตั้งคำถามตามปรกติธรรมดา หรือสืบเสาะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้มาซึ่งแก่นหรือประเด็นของเนื้อหา และนำแก่นหรือประเด็นเหล่านั้นมาจัดการวิเคราะห์ ประเมินผลให้เกิดข้อมูลที่มีลักษณะดีที่สุด
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และหาข้อมูลในเบื้องต้น (insights) • ค้นหาหรือสอบถามเจาะลึกอย่างต่อเนื่อง (เช่น จากหนังสือ ทังสี่พิงส์ นิตยสาร ระบบสืบค้นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนแหล่งข่าวต่างๆ) เพื่อให้เข้าใจถึงมุมมองที่ค่าและความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ค้นต่อของสถานการณ์ ปัญหา หรือโอกาสที่ซ่อนเร้นอยู่ในเบื้องลึก และนำความเข้าใจเหล่านั้นมาประเมินผล และตีความเป็นข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสูงสุด
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อให้เชื่อมต่อกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องหาไปหรือคาดการณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญ • จัดทำกรังจ์โดยอ้างอิงจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรือสืบค้นจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันใหม่แตกต่างจากปรกติธรรมดาทั่วไปอย่างเป็นระบบหรือเป็นไปตามหลักการทางสถิติ และนำผลที่ได้เหล่านั้นมาเชื่อมต่อกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องหาไป หรือพยากรณ์หรือสร้างแบบจำลอง (model) หรือสร้างระบบ (system formula) ได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และวางระบบการสืบค้น เพื่อหาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง • วางระบบการสืบค้น เพื่อให้มีข้อมูลทันเหตุการณ์เข้ามาอย่างต่อเนื่องและสามารถแยกแยะ เลือกใช้ หรือประยุกต์วิธีการในการจัดทำแบบจำลองหรือระบบต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีนัยสำคัญ

การควบคุมและจัดการสถานการณ์อย่างสร้างสรรค์

(Controlling and Managing Situation- CMS)

ตัวชี้วัดข้อความ: ความสามารถในการควบคุม และบริหารจัดการอารมณ์ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม แม้ว่าอยู่ในเหตุการณ์ที่วิกฤติ ซับซ้อน และยากลำบาก โดยมีเจตนาที่จะให้บุคคลรอบข้างมีส่วนร่วมและควบคุมและจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และดำเนินการให้ความช่วยเหลือ บริการ บรรเทาทุกข์ หรือการดำเนินการต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายในการให้บริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียของความสัมพันธ์ที่เป็นบุคคล (จิตสำนึก) ให้มีความสุขของผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่นใด	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: ควบคุมอารมณ์ และความรู้สึกตนเองได้อย่างเหมาะสมกับเหตุการณ์ยากลำบาก วิกฤต หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้น • ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้อย่างเหมาะสม (โดยไม่แสดงอาการตื่นตระหนก ตกใจ หรือเสียใจ) กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะสถานการณ์ที่ไม่ปกติ เช่น เหตุการณ์คับขัน ยากลำบาก หรือเหตุการณ์ร้ายแรงต่างๆ เป็นต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอารมณ์หรือความรู้สึกที่รุนแรงด้วย • ได้ใจกับสภาวะแวดล้อม สัญญาณทางกายภาพ และสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า และพยายามควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก และปฏิบัติตามกฎระเบียบให้ได้	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความอดทนต่อเหตุการณ์ยากลำบาก วิกฤต หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้น และ/หรือจัดการอารมณ์และความรู้สึกของผู้มีส่วนได้เสียเป็นปกติได้
• มีความอดทนต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ เป็นต้น โดยไม่แสดงความเยื่อใย หรือความไม่พอใจต่อความยากลำบากนั้นๆ • ไม่บ่นหรือบ่นหรือพึมพำเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ แต่เข้าไปมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ และตั้งใจ โดยมีความมุ่งมั่นที่จะให้การดูแล ความช่วยเหลือ และบรรเทาทุกข์ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียอย่างถูกต้องเหมาะสม • บริหารจัดการ หรือควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นปกติได้ เช่น ปลอดภัย โดดเดี่ยวใจ หรือให้คำแนะนำต่างๆ เป็นต้น เมื่ออยู่ในเหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ	ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและให้ความช่วยเหลือได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสีย • ควบคุม ดูแล และจัดการสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ เป็นต้น โดยอย่างเหมาะสม • ให้การดูแล ความช่วยเหลือ และบรรเทาทุกข์ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียอย่างถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และการจัดการของผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสีย
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้บริการ ความช่วยเหลือ และดำเนินการต่างๆ ด้วยจิตกุศลให้ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด • ให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสีย (ที่มีความเดือดร้อน) ด้วยจิตกุศล (จิตสาธารณะ) แม้ว่าตนเองจะต้องประสบกับความยากลำบาก อุปสรรค หรือสูญเสียประโยชน์บางอย่าง โดยมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียอย่างสูงสุด • ติดตาม และประเมินผลการให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ โดยคำนึงถึงการดูแลผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ เพื่อให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ที่เกี่ยวข้อง • เสียสละ และอุทิศตนเพื่อผู้อื่น และความอดทนต่อความยากลำบาก และดำเนินการต่างๆ เพื่อให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสีย	ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเสียสละประโยชน์บางส่วนของตนเอง เพื่อให้บริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด • เสียสละ และอุทิศตนบางส่วนของตนเอง เพื่อให้บริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสีย และเสียสละตนเองอย่างแท้จริง

การคิดวิเคราะห์

(Analytical Thinking- AT)

ข้อจำกัดความ: ความสามารถในการทำความเข้าใจในสถานการณ์ ประเด็น ปัญหา โดยคิดวิเคราะห์หรือเป็นส่วนย่อยๆ เป็นรายการ หรือเป็นขั้นตอน และเห็นความสัมพันธ์ของสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	ระดับที่ 1: แยกแยะและระบุปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ • แยกแยะหรือระบุปัญหา 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 • แยกแยะหรือระบุปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ และจัดเรียงงาน กิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญก่อนหลังเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปตามความเร่งด่วนหรือความจำเป็น • เข้าใจและระบุขั้นตอน ลำดับก่อนหลังของประเด็นต่างๆ ได้ ตั้งข้อสังเกต ระบุข้อบกพร่องของขั้นตอนงานได้ยังเป็นผลจากความเข้าใจในลำดับความสำคัญหรือลำดับก่อนหลังของสิ่งต่างๆ	ระดับที่ 3: แสดงความสามารถระดับที่ 2 และเข้าใจและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้ • เชื่อมโยงความสัมพันธ์อย่างง่าย ระหว่างเหตุและผลที่ก่อให้เกิดเป็นปัญหาได้ • ระบุได้ว่าอะไรเป็นเหตุเป็นผลแก่กันและกัน สถานการณ์หนึ่งๆ หรือแยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ได้ • อธิบายเหตุผลความจำเป็น แยกแยะข้อดี และข้อเสียของปัญหา สถานการณ์ ฯลฯ เป็นประเด็นต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผล	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้ • แยกแยะและเชื่อมโยงประเด็น ปัญหา หรือปัจจัยต่างๆ ที่ซับซ้อนได้ในหลายๆ มุม เช่น เหตุ ก. นำไปสู่ เหตุ ข. เหตุ ข. นำไปสู่ เหตุ ค. และนำไปสู่เหตุ ศ. ฯลฯ • แยกแยะองค์ประกอบต่างๆ ของประเด็น ปัญหาที่มีเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนเป็นรายละเอียดในชั้นต่างๆ อีกทั้งวิเคราะห์ว่าแง่มุมต่างๆ ของปัญหาหรือสถานการณ์หนึ่งๆ สัมพันธ์กันอย่างไร คาดการณ์ว่าจะมีโอกาส หรืออุปสรรคอะไรบ้าง	ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้เทคนิคและความรู้เฉพาะด้านในการคิดวิเคราะห์ • ประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจเฉพาะด้าน เทคนิคเฉพาะด้าน เช่น หลักสถิติขั้นสูง ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการมาวิเคราะห์ประเด็น หรือปัญหาต่างๆ ในฐานอันทำให้ได้ข้อสรุปหรือคำตอบที่ไม่อาจบรรลุได้ด้วยวิธีปฏิบัติธรรมดาทั่วไป • วิเคราะห์ปัญหาในแง่มุมที่ลึกซึ้งถึงปรัชญา แนวคิด ปรัชญาของประเด็นหรือทางเลือกต่างๆ ที่ซับซ้อนเหล่านั้น
--	---	---	---	--	--	--

**การบริหารความเสี่ยง
(Risk Management – RISK)**

คำจำกัดความ: ความสามารถในการระบุความเสี่ยง และหาวิธีกีดกันป้องกันความเสี่ยง ตลอดจนความเสี่ยงในทุกระดับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเพื่อพิทักษ์ผลประโยชน์ให้แก่องค์กร และสร้างองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ
ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: เห็นถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงและระบุความเสี่ยงในหน่วยงาน • ตระหนักและให้ความร่วมมือในการพิทักษ์ประโยชน์ และบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน • สามารถระบุความเสี่ยงของงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้ • วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมในหน่วยงานขององค์กร
ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และปรับปรุงของตนเองให้พร้อมเผชิญความเสี่ยงด้านต่าง ๆ • ดำเนินถึงผลของความเสี่ยงหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ประเมินระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และเตรียมการรับมือไว้ก่อน • ศึกษาและพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ทักษะ และเทคนิคต่าง ๆ และนำมาประยุกต์ใช้ใหม่เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และคาดการณ์ล่วงหน้าและเตรียมรับมือกับความเสี่ยงซึ่งจะมีผลเสียต่อการดำเนินงาน • หมั่นคาดการณ์และหาแนวโน้ม ช่องโหว่ ขอบข่ายของหน่วยงานและภายนอกองค์กร อันอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการดำเนินงานในหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไข หรือเตรียมหาทางรับมือกับความเสี่ยง • ติดตาม ประเมิน และปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และบริหารความเสี่ยงขององค์กรในภาพรวม • ควบคุม บริหาร และการกระจายความเสี่ยงในระดับกลยุทธ์ของหน่วยงาน/องค์กร เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีการดำเนินงานไปในทิศทางที่มีเสถียรภาพมั่นคง • กำหนดวิธีการปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมทั้งองค์กรและสอดคล้องกับนโยบายบริหารความเสี่ยงขององค์กร หรือมาตรฐานสากล
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และแปลความเสี่ยงให้เป็นโอกาสในการดำเนินงาน • พิจารณาความเสี่ยงด้วยมุมมองใหม่ และหาวิธีใหม่เพื่อลดความเสี่ยงที่มีอยู่ หรือที่คาดการณ์ไว้ให้เป็นโอกาสในการดำเนินงาน • ใช้ความเสี่ยงทางการดำเนินงานขององค์กรเป็นเหตุผล หรือแรงกระตุ้นผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนใหม่ ๆ เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นโอกาสในการแข่งขันขององค์กร

การบริหารทรัพยากร

(Resource Management-- RM)

คำจำกัดความ: การตระหนักถึงความคู่ควรระหว่างทรัพยากร (งบประมาณ เวลา กำลังคนเครื่องมือ อุปกรณ์ ฯลฯ) ที่ลงทุนไปหรือที่ใช้การปฏิบัติการกิจ (input) กับผลลัพธ์ที่ได้ (Output) และพยายามปรับปรุงหรือลดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาให้การปฏิบัติงานมีความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจหมายถึงรวมถึงความสามารถในการจัดความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากร และข้อมูลอย่างเหมาะสม และประสิทธิภาพสูงสุด
ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น • ตระหนักถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน • ปฏิบัติงานตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถเลือกใช้ทรัพยากรไม่เกินขอบเขตที่กำหนด
ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายลง • ตระหนักและหาแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงานโดยมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้น • จัดสรรงบประมาณ ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกำหนดการใช้ทรัพยากรให้สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการ • ประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากรให้ได้ผลลัพธ์ที่เพิ่มขึ้น หรือมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง • ระบุข้อบกพร่อง วัฏจักรที่ขัดแย้ง ข้อเสียของกระบวนการทำงานและกำหนดการใช้ทรัพยากรที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการโดยมองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเชื่อมโยงหรือประสานการบริหารทรัพยากรระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าสูงสุด • เลือกปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับหลายหน่วยงาน และไม่กระทบกระบวนการทำงานต่างๆ ภายในองค์กร • วางแผนและเชื่อมโยงภารกิจของหน่วยงานตนเองกับหน่วยงานอื่น (Synergy) เพื่อให้การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเกิดประโยชน์สูงสุด • กำหนดและ/หรือสื่อสารกระบวนการบริหารทรัพยากรที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเสนอกระบวนการใหม่ ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน • พัฒนาระบบการใหม่ ๆ โดยอาศัยวิสัยทัศน์ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ต่างๆ มาประยุกต์ใช้กระบวนการทำงาน เพื่อลดภาระการบริหารงานให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • สามารถเพื่อผลลัพธ์หรือสร้างสรรคงานใหม่ ที่โดดเด่นแตกต่างให้กับหน่วยงาน และองค์กร โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

(Safety Mind-SM)

[illegible]

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

คำจำกัดความ: เจตนาที่จะกำกับดูแลให้ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบกฎหมาย หรือตามหลักแนวทางในวิชาชีพของคนที่อยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ขององค์กร สังคม และประเทศโดยรวมเป็นสำคัญ ความสามารถในการยอมรับการชี้แจงข้อสงสัยในสิ่งที่ถูกต้องและความดีความชอบที่ถูกต้องและการจัดการกับบุคคลหรือหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้
ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: กระทำสิ่งต่างๆ ตามมาตรฐาน หรือตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ • ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ถูกต้องทั้งตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ • ยึดถือหลักการและแนวทางตามหลักวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ • เปิดเผยข้อมูลหรือเหตุผลอย่างตรงไปตรงมา
ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และยึดมั่นในแนวทางหรือขอบเขตข้อจำกัดในการกระทำสิ่งต่างๆ • ปฏิเสธข้อเรียกร้องของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่ขาดเหตุผลหรือผิดกฎหมายระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้ • ดำเนินการอย่างเปิดเผย โดยไม่อ้างข้อยกเว้นให้ตนเองหรือผู้ใต้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานภายใต้การดูแลหลักการดำเนินการที่ยอมรับไม่ได้
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และติดตามความคืบหน้าให้ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือตามกฎหมายข้อบังคับ • หมดความคลุมเครือจากการดำเนินการของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้ • ออกคำเตือนหรือพยายามประนีประนอมอย่างชัดเจนว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากผลงานไม่ได้ออกมาตามที่กำหนดไว้หรือกระทำการละเมิดกฎระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และรับผิดชอบในสิ่งที่อยู่ในการดูแล • กล่าวตัดสินใจในหน้าที่ โดยสั่ง ตีกรอบหรือประนีประนอมให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ นโยบายหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ไปปรับปรุงผลงานในเชิงปริมาณหรือคุณภาพให้เข้าเกณฑ์มาตรฐาน แม้ว่าผลลัพธ์ของการตัดสินใจอาจสร้างศัตรูหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์ • กล่าวยอมรับความผิดพลาดและจัดการความผิดพลาดที่จัดทำลงไป
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และจัดการกับผลงานไม่ดีหรือสิ่งผิดกฎหมายเป็นอย่างดีตรงไปตรงมา • ใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาเมื่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถได้รับการแก้ไขได้ การกักกันดูแล มีปัญหาผลงานไม่ดีหรือทำผิดกฎหมายระเบียบอย่างร้ายแรง • ยึดถือหลักการผลประโยชน์ตามกฎหมายเกณฑ์ขององค์กร แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความล้มเหลวในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

การวางแผนและการจัดการ (Planning and Organizing- PO)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการวางแผนอย่างเป็นหลักการ โดยเน้นให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและถูกต้อง รวมถึงความสามารถในการบริหารจัดการโครงการต่างๆ ในความรับผิดชอบให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	ระดับที่ 1: วางแผนงานออกเป็นส่วนใหญ่ๆ วางแผนงานเป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน มีผลลัพธ์ สิ่งที่ต้องจัดเตรียม และกิจกรรมต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้อง	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเห็นลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของงาน - วางแผนงานได้โดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วน - จัดลำดับของงานและผลลัพธ์ในโครงการเพื่อให้สามารถจัดการโครงการให้บรรลุตามแผนและเวลาที่วางไว้ได้ - วิเคราะห์หาข้อดี ข้อเสียและผลต่อเมืองของแผนงานที่วาง เพื่อสามารถวางแผนงานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และวางแผนหรือเชื่อมโยงงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่มีความซับซ้อนเพื่อให้บรรลุตามแผนที่กำหนดไว้ได้ - วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ - วางแผนงานที่มีความเชื่อมโยงหรือซับซ้อนกันหลายๆ งานหรือหลายๆ โครงการโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่สนับสนุนและไม่ได้ขัดแย้งกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหา/งานและเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน/แก้ไขปัญหาก่อนเกิดขึ้น - วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนหาทางการป้องกันแก้ไขล่วงหน้า อีกทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้ - เตรียมแผนรับมือกับสิ่งไม่คาดการณไว้ได้อย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพ - วางแผนงานที่มีความเชื่อมโยงหรือซับซ้อนกันหลายๆ งานหรือหลายๆ โครงการโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่สนับสนุนและไม่ได้ขัดแย้งกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับแก้กลยุทธ์ในแผนให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงเฉพาะหน้าเป็นอย่างดีเป็นระบบ ปรับแก้กลยุทธ์และวางแผนอย่างรัดกุมและเป็นระบบเพื่อให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด เพื่อแก้ปัญหา อุปสรรค หรือสร้างโอกาสใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
--	--	--	---	--	---	---

การวิเคราะห์และกระบวนการ

(Synthesis Thinking – ST)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการคิดวิเคราะห์และทำความเข้าใจเชิงสังเคราะห์ รวมถึงการมองภาพรวมขององค์กร จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ ประเด็นแนวทางต่างๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนำมาที่หนึ่ง	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: เข้าใจแผนและนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร • เข้าใจนโยบาย กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือองค์กร และสามารถนำความเข้าใจเหล่านี้วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค โอกาสของหน่วยงาน หรือองค์กรออกเป็นประเด็นย่อยๆ ได้	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ความรู้เข้าใจ รูปแบบหรือประสบการณ์ไปสู่ข้อเสนอหรือแนวทางต่างๆ ในงาน • สามารถระบุปัญหาในสถานการณ์ปัจจุบันที่อาจมีความคล้ายคลึง หรือต่างจากประสบการณ์ที่เคยประสบมา ใช้กำหนดข้อเสนอหรือแนวทาง (implication) เชิงกลยุทธ์ที่สนับสนุนในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องบรรลุภารกิจที่กำหนดไว้หรือให้ปฏิบัติภายใต้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ความรู้หรือแนวคิดซับซ้อนในการพิจารณาสถานการณ์ หรือกำหนดแผนงานหรือข้อเสนอต่างๆ • ประยุกต์ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนที่มีฐานมาจากองค์ความรู้หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการพิจารณาสถานการณ์ แยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ในการปฏิบัติงานหรือหน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่จนดูแล้วมีขีดช้อยอยู่ • สามารถใช้แนวคิดต่างๆ ที่เรียนรู้มาเชื่อมโยงอธิบายเหตุผลความเป็นมา แยกแยะข้อดี และข้อเสียของปัญหา สถานการณ์ ฯลฯ เป็นประเด็นต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผล • ประยุกต์ Best Practice หรือผลการวิจัยต่างๆ มากำหนดโครงการหรือแผนงานที่ผลลัพธ์ที่มีประโยชน์ต่อองค์กรหรืองานที่ตนรับผิดชอบอยู่	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเชื่อมโยงสถานการณ์ในประเทศและต่างประเทศเพื่อกำหนดแผนได้อย่างทะลุปรุโปร่ง • ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศและต่างประเทศที่ซับซ้อนด้วยกรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดแผนหรือนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ • รู้คู่ได้ว่าอะไรเป็นเหตุเป็นผลแก่กันในสถานการณ์หนึ่งๆ ในระดับหน่วยงาน/องค์กร/ประเทศ แล้วแยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ รวมถึงข้อดีข้อเสียสถานการณ์ที่ซับซ้อนดังกล่าวให้สามารถนำไปใช้ได้
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างสรรค์และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์ • สรรค์สร้างและบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์ โดยพิจารณาจากบริบทประเทศไทยและระบบอุตสาหกรรมในภาพรวมและปรับให้เหมาะสมปฏิบัติได้จริง • วิเคราะห์ปัญหาในแง่มุมที่ลึกซึ้งถึงปรัชญาและวิธีคิดเบื้องหลังของประเด็นหรือทางเลือกต่างๆ ที่ซับซ้อน อันนำไปสู่การประดิษฐ์คิดค้น การสร้างสรรค์และนำเสนอรูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่มีใครเคยปรากฏมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม	

การสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน (Building Participation – BP)

ข้อจำกัดความ: การตระหนัก ได้มีใจ ยอมรับ และเปิดโอกาสให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กร เพื่อสร้างและส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริงและยั่งยืน	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: ตระหนักและเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน • ตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน หรือองค์กร • สนับสนุนให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง • เชื่อมกันในสื่อและประชาสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมของผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ จะช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กรประสบความสำเร็จได้	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือดำเนินงานต่าง ๆ ร่วมกัน • เปิดใจ ได้มีใจ และยอมรับให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอ หรือแสดงศักยภาพในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน หรือองค์กร • เปิดโอกาสให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากขึ้น • รับฟังความคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอมติต่าง ๆ จากผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ เชื่อมโยง และต่อยอดความคิด ข้อเสนอ และศักยภาพของภาคส่วน และร่วมตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด • ประยุกต์ เชื่อมโยง และต่อยอดความคิด ข้อเสนอ และศักยภาพของภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของการมีส่วนร่วมของภาคส่วน ร่วมกัน ร่วมกันร่วมตัดสินใจ (Decision Making) ในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง • ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์สูงสุด • วิเคราะห์ ปรับปรุง และขยายขอบเขตการมีส่วนร่วมในวงกว้างมากขึ้น เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในภาคส่วนอย่างแท้จริง • ผลสัมฤทธิ์ (Integrates) ความคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากทุกภาคส่วน และหาผลสรุปร่วมกัน ร่วมกันร่วมตัดสินใจ (Decision Making) ในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และรวมพลังทุกภาคส่วนและผลักดันให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง • เป็นตัวกลาง หรือศูนย์กลางในการรวมพลังทุกภาคส่วนและผลักดันการดำเนินงานต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลกระทบ (Impact) ในวงกว้าง และเกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร ประชาชน หรือสังคม • วางแผนและกำหนดแนวทาง กระบวนการ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน รวมทั้งประเมินศักยภาพของทุกภาคส่วนอย่างรอบด้าน เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถดำเนินการมีส่วนร่วมและศักยภาพในการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เกิดผลกระทบในวงกว้างที่มีประโยชน์อย่างแท้จริง
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างวัฒนธรรมและบรรทัดฐานของการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เป็นระบบ และยั่งยืน • สร้างวัฒนธรรมและบรรทัดฐานของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน เพื่อส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อรณรงค์ และผลักดันกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติอย่างแท้จริงและยั่งยืน	

การสังเคราะห์ความรู้และความเชี่ยวชาญในสาขาอาชีพ

(Collecting Professional Knowledge and Expertise- CPKE)

คำจำกัดความ: ความเชี่ยวชาญ สมองใจได้รู้ เพื่อสังเคราะห์พัฒนาคุณภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	ระดับที่ 1: แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน/ที่เกี่ยวข้อง ▪ กระตือรือร้นในการศึกษาค้นคว้าความรู้ สมองใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน ▪ หมั่นหาแหล่งความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ▪ ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน ▪ รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลการขอรับการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง ▪ ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง	ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน ▪ เข้าใจประเด็นหลักๆ นัยสำคัญ และผลกระทบของวิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง ▪ สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ▪ สังเคราะห์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ และเห็นประโยชน์ของความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อตนเองในอนาคต	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความสามารถในงานมากขึ้นทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ▪ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้กับปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม ▪ สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต ▪ ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง	ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ ▪ สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความรู้ในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา ▪ ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน ▪ มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้เล็งเห็นการนำมาประยุกต์ใช้ให้หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
---	--	---	--	---	--	--

การให้ความรู้และการสร้างสัมพันธ์ (Providing Knowledge and Building Relationships – PKBR)

คำจำกัดความ: มีวัตถุประสงค์ที่มุ่งเน้น และตั้งใจที่จะนำภูมิปัญญา นวัตกรรม เทคโนโลยี ความเชี่ยวชาญ และองค์ความรู้ต่าง ๆ ไปส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย ความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาหน่วยงานให้มีความรู้ ฝึกให้เป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: เข้าใจความจำเป็น ความสำคัญ และ/หรือแนวทางในการให้ความรู้ และการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย • เข้าใจความจำเป็น และความสัมพันธ์ในการให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายเกิดการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ร่วมกันได้ • แสวงหาโอกาส และช่องทางในการให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้องค์ความรู้ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีที่ไปอย่างกว้าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย • ริเริ่ม และให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายสามารถนำไปปรับปรุงและประยุกต์ใช้ให้หน่วยงานให้เกิดประโยชน์
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับเปลี่ยนแนวคิด และแนวทางในการให้ความรู้ และการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย • ปรับเปลี่ยนแนวคิด วิธีการ รูปแบบ และแนวทางในการพัฒนา และการให้ความรู้ได้ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องความต้องการ หรือการพัฒนา หรือเครือข่ายอย่างแท้จริง • เชื้อเชิญ ลงพื้นที่ และไปมาหาสู่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ และสามารถให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องตามความต้องการของผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างแท้จริง	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเริ่มเห็นแนวโน้ม ข้อจำกัด โอกาส หรือสถานการณ์เตรียมการล่วงหน้า และแนวทางในการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย • เริ่มเห็นแนวโน้ม ข้อจำกัด ข้อบ่งชี้ และโอกาส ฯลฯ ที่เป็นผลกระทบต่อการพัฒนาและการเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบการ หรือเครือข่าย และสามารถประยุกต์ และพัฒนาองค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และส่งเสริมการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในระยะยาว • คาดการณ์ล่วงหน้าจากแนวโน้มที่ก่อปัญหา อุปสรรค หรือโอกาสต่าง ๆ ได้อย่างล่วงหน้า และสามารถเตรียมการ หรือเครือข่ายในระยะยาว รวมทั้งดำเนินการแก้ไข พัฒนา หรือเตรียมหาทางรองรับกับปัญหา อุปสรรค หรือโอกาสต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ • สร้าง รักษา และมีความสัมพันธ์อันดี และแน่นแฟ้นกับผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในความรับผิดชอบ รวมทั้งสามารถพัฒนา และเทคโนโลยีที่ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการประกอบการอย่างแท้จริง และในระยะยาว
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกำหนดนโยบายและกรอบการพัฒนาองค์กรหรืออุตสาหกรรมในภาพรวมได้สอดคล้องกับสภาพการณ์เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศ • กำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และการประกอบการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในภาพรวมของประเทศ ได้สอดคล้องกับสภาพการณ์เศรษฐกิจ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง (Implementation) เพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางกร้อยยั้งยืน • ปฏิบัติได้จริง กระตุ้น และส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในองค์กรตระหนัก เห็นความสำคัญ และดำเนินการด้านความร่วมมือและพัฒนาระบบเครือข่ายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับมาตรฐานการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศให้เติบโตและประสิทธิภาพสูง • วางแผน พัฒนาแผนการพัฒนา และให้ความรู้ คำแนะนำ และกำหนดนโยบายในภาพรวม แสวงหาแนวทางงานด้านนวัตกรรมส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และนำไปปฏิบัติได้จริง (Implementation) ได้	

ความเข้าใจผู้สอนและตอบสนทนอย่างสร้างสรรค์

(Understanding People and Creative Responding- UPCR)

คำสำคัญข้อความ: ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจบุคคลหรือสถานการณ์ และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนและตอบสนทนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือกลุ่มคนที่หลากหลายได้อย่างสร้างสรรค์ ในขณะที่ยังต้องปฏิบัติตามประสิทธิภาพและบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	ระดับที่ 1: มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติหน้าที่ • เข้าใจความหมายของผู้ติดต่อสื่อสาร และสามารถปรับการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการได้	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจบุคคลหรือสถานการณ์ได้ง่ายและพร้อมยอมรับความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยน • เต็มใจ ยอมรับ และเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่นทั้งในเชิงเนื้อหาและหัยเชิงอารมณ์ • เต็มใจที่จะเปลี่ยนความคิด ที่ตนคิด และทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย เมื่อสถานการณ์ปรับเปลี่ยนไป เช่น ได้รับข้อมูลใหม่หรือข้อคิดเห็นใหม่จากผู้เกี่ยวข้อง	ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจความหมายแง่ของบุคคลและสถานการณ์และเลือกปฏิบัติตามอย่างยืดหยุ่นและสร้างสรรค์ • มีวิจารณ์ภายในการปรับให้เข้ากับสถานการณ์เฉพาะหน้า เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือขององค์กร • สามารถตีความหมายเบื้องลึกที่ไม่ได้แสดงออกอย่างชัดเจนของบุคคลหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วปรับตัวให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับแต่ละบุคคลหรือสถานการณ์ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ • สามารถเลือกทางเลือก วิธีการ หรือกระบวนการปรับใช้กับสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และใช้ความเข้าใจในเชิงลึกต่อบุคคลหรือสถานการณ์มาปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด • ใช้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในบุคคลหรือสถานการณ์ต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด • ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ระเบียบขั้นตอนหรือลักษณะการประสานงานของหน่วยงานหรือองค์กร ให้เข้ากันได้กับแต่ละสถานการณ์ แต่ยังคงเป้าหมายเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ทั้งหมด เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ • ปรับแผนกลยุทธ์ทั้งหมดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์เฉพาะหน้า • สืบเสาะหาในการใช้ความเข้าใจผู้อื่นในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการเจรจาทำความเข้าใจ หรือดำเนินการแก้ไข หรือดำเนินการของหน่วยงาน
--	---	--	---	--	--	---

(Understanding of Local Area and Politics- ULAP)

○ 1915 年 12 月 1 日

[illegible]

- รัฐบาลต้องรับผิดชอบ และควมจำเป็นของการมีส่วนร่วม และความจำเป็นที่จะช่วยให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน และต้องมีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด ระดับชาติ และระดับนานาชาติ เพื่อให้การพัฒนาเมืองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความยั่งยืน

[illegible]

- [illegible]

๒๖	๒๗	๒๘	๒๙	๓๐	๓๑	๓๒	๓๓	๓๔	๓๕	๓๖	๓๗	๓๘	๓๙	๔๐	๔๑	๔๒	๔๓	๔๔	๔๕	๔๖	๔๗	๔๘	๔๙	๕๐	๕๑	๕๒	๕๓	๕๔	๕๕	๕๖	๕๗	๕๘	๕๙	๖๐	๖๑	๖๒	๖๓	๖๔	๖๕	๖๖	๖๗	๖๘	๖๙	๗๐	๗๑	๗๒	๗๓	๗๔	๗๕	๗๖	๗๗	๗๘	๗๙	๘๐	๘๑	๘๒	๘๓	๘๔	๘๕	๘๖	๘๗	๘๘	๘๙	๙๐	๙๑	๙๒	๙๓	๙๔	๙๕	๙๖	๙๗	๙๘	๙๙	๑๐๐
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

[illegible]

- [illegible]

[illegible]

- [illegible]

[illegible]

- ยวกับประชาชน ชุมชน และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
ใช้ความรู้จากประชาชน ทั้งที่ และระบบการมีอยู่ร่วมกันในสังคมและระบบต่าง ตลอดจนประสบการณ์ ชุมชน และสังคมได้สร้างมีปฏิสัมพันธ์
แผนงานต่าง ๆ ที่สร้างประโยชน์ในระยะยาว ตลอดจนเสริม (Value Added) แก่ประชาชน

ความคิดสร้างสรรค์ (Innovation- INV)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการที่จะหาเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) หรือสร้างนวัตกรรม หรือ ริเริ่มสร้างสรรค์กิจกรรมหรือสิ่งใหม่ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านน้อยอย่างชัดเจน ระดับที่ 1: สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และยอมทดลองวิธีอื่น ๆ เพื่อหาทดแทนวิธีที่การใช้อยู่เดิมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและใคร่รู้ • เริ่มใจที่จะยอมรับและปรับตัวต่อความรู้เริ่มสร้างสรรค์หรือสิ่งใหม่ เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด • แสดงความสงสัยใคร่รู้และต้องการทดลองวิธีการใหม่ๆ ที่อาจส่งผลให้ปฏิบัติงานดีขึ้น • เริ่มใจที่จะเสาะหาและศึกษาวิธีการที่แปลกใหม่ที่มีโอกาสนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม
ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสร้างสรรค์และหมั่นปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ • หมั่นปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ • เปลี่ยนรูปแบบหรือขั้นตอนการทำงานใหม่ๆ ที่สอดคล้องและสนับสนุนหน่วยงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และคิดนอกกรอบเพื่อปรับเปลี่ยนการดำเนินงานใหม่ในหน่วยงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ • ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการทำงานมาปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ให้ใช้กับสถานการณ์ แต่ยังคงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • ไม่จำกัดตนเองอยู่กับแนวคิดดั้งเดิมที่คุ้นๆ ฝ่าปรักแก้ไขระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ล้าสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน • นำเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) ในงานของตนเองอย่างสร้างสรรค์ก่อนที่จะปรึกษากับผู้บังคับบัญชา
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในองค์กร • ประยุกต์ใช้องค์ความรู้ ทักษะ หรือแนวคิดที่ได้รับการยอมรับมาเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น • ริเริ่มสร้างสรรค์แนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานหรือดำเนินการต่างๆ ให้องค์กรสามารถบรรลุพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือมีคุณภาพสูงขึ้น โดยแนวทางใหม่ๆ หรือ Best Practice นั้นอาจมีอยู่แล้วในองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐหรือเอกชน และทั้งในและต่างประเทศ	ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างนวัตกรรมในระดับอุตสาหกรรมของประเทศโดยรวม • คิดนอกกรอบ พิจารณาลักษณะต่างๆ ในงานช่วยเหลือของที่แตกต่างกัน อันนำไปสู่การวิจัย การประดิษฐ์คิดค้น หรือการสร้างสรรค์ เพื่อนำเสนอต้นแบบ สูตรรูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่มีใครเคยปรากฏมาก่อนและเปิดโอกาสให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและประเทศชาติโดยรวม • สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งความคิดสร้างสรรค์หรือสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจขององค์กร ด้วยการให้การสนับสนุนทางทรัพยากร หรือจัดกิจกรรมต่างๆ ที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการแสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์

ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน (Accuracy and Order- AO)

คำจำกัดความ: ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงการควบคุมตรวจสอบว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	ระดับที่ 1: ต้องการงานให้อีกต้องและชัดเจน • ตั้งใจทำงานให้อีกต้อง สะอาดเรียบร้อย • ละเอียดลึกถ้วนในการปฏิบัติงานปฏิบัติตามการปฏิบัติงาน กฏระเบียบที่วางไว้ • แสดงอุปนิสัยรักความแม่นยำระเบียบเรียบร้อยทั้งในแง่และในสภาวะแวดล้อมรอบตัว อาทิ จัดระเบียบโต๊ะทำงาน และบริเวณหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานที่อยู่อริเริ่มหรือร่วมดำเนินกิจกรรมเพื่อความเป็นระเบียบของสถานที่ทำงาน อาทิ กิจกรรม 5 ส. ด้วยความสนใจ กระตือรือร้น ฯลฯ	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ • ตรวจทานความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้งานมีความถูกต้องสูงสุด • ลดข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นแล้วจากความไม่ตั้งใจ	ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนเองและผู้อื่น (ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน) • ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานของตนเอง เพื่อให้มีข้อผิดพลาดประการใด ๆ เลย • ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานผู้อื่น (ผู้ได้บังคับบัญชา หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงานหรือองค์กร) โดยถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือกฎเกณฑ์ ยึดบังคับ กฏระเบียบที่เกี่ยวข้อง	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และกำกับตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียด • ตรวจสอบว่าผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้หรือไม่ให้มีความเห็นและชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้ • ตรวจสอบความก้าวหน้าและความถูกต้อง/คุณภาพของผลลัพธ์ของโครงการตามที่กำหนดไว้ • ระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่ขาดหายไป และกำกับดูแลให้หาข้อผิดพลาดเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือผลงานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด	ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างความชัดเจนของความต้องการและคุณภาพของขั้นตอนการทำงานหรือผลงานหรือโครงการโดยละเอียด • สร้างความชัดเจนของความต้องการและคุณภาพของขั้นตอนการทำงานหรือผลงานหรือโครงการโดยละเอียดเพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้ได้อย่างถูกต้องและเกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้ • สร้างระบบและวิธีการที่สามารถกำกับตรวจสอบความก้าวหน้าและความถูกต้อง/คุณภาพของผลงานหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้อื่น หรือหน่วยงานอื่น ได้อย่างสม่ำเสมอ
---	--	---	---	--	---	---

จิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Responsibility~ ER)

คำจำกัดความ: การมีจิตสำนึก ตระหนัก ให้ความสำคัญ และใส่ใจรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวม	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านอย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: แสดงความสนใจ ตระหนัก และเห็นความสำคัญ ประโยชน์ของการอนุรักษ์ และการรักษาสิ่งแวดล้อม • ตระหนัก หรือมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อมตามนโยบายขององค์กรที่กำหนดไว้ • เห็นความสำคัญและประโยชน์ของกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร • เห็นคุณค่าและความจำเป็นของการอนุรักษ์ และการรักษาสิ่งแวดล้อม	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และแสวงหาโอกาสในการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อม • แสวงหาโอกาส และเข้าไปมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน องค์กร ชุมชน หรือสังคม • ให้ความร่วมมือ เข้าร่วม หรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ อย่างเต็มใจ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด • ดำเนินการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อมให้บรรลุเป้าหมาย และปลอดภัย • ย้ำสาและแสดงความภาคภูมิใจและความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมขององค์กร (โดยไม่ได้อ้างอิงชื่อ)
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกระตือรือร้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญประโยชน์ของกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายด้านการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อม • กระตือรือร้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญและประโยชน์ของกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม หรือดำเนินการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมให้มาอยู่ เพื่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจอย่างแท้จริง • พัฒนา และปรับปรุงระบบ วิธีการ และแนวทางการดำเนินงานโครงการ/โครงการเพื่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมในเชิงสร้างสรรค์ • เป็นกำลังสำคัญในการรณรงค์ทำให้เกิดกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อม หรือสังคมขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสร้างวัฒนธรรม โครงการ หรือนโยบายเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างเต็มศักยภาพ • ยึดหลัก สำนึกในการดำเนินชีวิตที่จะเกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคมไทย หรือสิ่งแวดล้อมโดยรวม ถึงแม้จะคนส่วนใหญ่จะไม่สนใจ หรืออาจจะต้องทำให้หน่วยงานขององค์กรเสียประโยชน์ในระยะสั้น • สื่อสาร และถ่ายทอดวิธีที่ได้ดำเนินการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานด้วยวิธีสร้างแรงบันดาลใจ และความร่วมแรงร่วมใจให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบรรลุวิสัยทัศน์นั้น • คิดนอกกรอบ นำเสนอความคิดใหม่เพื่อใช้กำหนดนโยบายด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์ต่อสังคมไทยหรือสิ่งแวดล้อมโดยรวม อย่างที่ไม่ได้คิดมาก่อน
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเป็นผู้นำที่มีบทบาทสำคัญในงานเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม • มีบทบาทสำคัญในงานเพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งประโยชน์เพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมี • เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในแวดวงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม และเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในองค์กรด้านการพัฒนา และรักษาสิ่งแวดล้อม สังคมไทยให้มาอยู่	

ศิลปะการโน้มน้าวใจ (Communication & Influencing- CI)

คำจำกัดความ: การใช้วาจา ศิลปะ และกลยุทธ์ต่างๆ ในการสื่อสาร เสร็จจาก โหม่งหัวหรือหัวอื่นเข้าเห็นการใดๆ ตามที่ตนหรือหน่วยงานประสงค์	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	ระดับที่ 1: นำเสนอข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา • นำเสนอข้อมูล อธิบาย ชี้แจงรายละเอียดแก่ผู้ฟังโดยตรงไปตรงมาโดยยังข้อมูลที่มีอยู่ แต่อาจยังไม่มีการปรับใจความและวิธีการให้สอดคล้องกับความต้องการและบุคลิกลักษณะของผู้ฟัง	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเสร็จจากโหม่งหัวใจโดยอาศัยหลักการและเหตุผล • เตรียมการนำเสนอข้อมูลเป็นอย่างดี และใช้ความพยายามเจรจาโหม่งหัวใจโดยหลักการและการประกอบกรนำเสนออย่างมีขั้นตอน • ใช้ความพยายามเจรจาโหม่งหัวใจโดยหลักการและเหตุผลที่เกี่ยวข้องมาอธิบายประกอบการนำเสนออย่างมีขั้นตอน	ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเจรจาต่อหรือนำเสนอข้อมูลโดยปรับสารให้สอดคล้องกับผู้ฟังเป็นสำคัญ • ประยุกต์ใช้ความเข้าใจ ความสนใจของผู้ฟังให้เป็นประโยชน์ในเจรจาเสนอข้อมูล นำเสนอหรือเจรจาโดยคาดการณสิ่งปฏิกิริยา ผลกระทบที่จะมีต่อผู้ฟังเป็นหลัก • สามารถนำเสนอทางเลือกหรือให้ข้อสรุปในการเจรจาอันเป็นประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และใช้กลยุทธ์การสื่อสารสูงใจทางอ้อม • ใช้ความเข้าใจบุคคลหรือองค์กรให้เป็นประโยชน์โดยการนำเอาบุคคลที่สามหรือผู้เกี่ยวข้องมาสนับสนุนให้การเจรจาโหม่งหัวใจประสบความสำเร็จหรือมีน้ำหนักมากยิ่งขึ้น • ใช้ทักษะในการโน้มน้าวใจทางอ้อม เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ดังประสงค์โดยคำนึงถึงผลกระทบและความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสำคัญ	ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้กลยุทธ์ที่ซับซ้อนในการสูงใจ • สร้างกลุ่มแนวร่วมเพื่อสนับสนุนให้การเจรจาโหม่งหัวใจสัมฤทธิ์ผลและสัมฤทธิ์ผลได้ดียิ่งขึ้น • ประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยาแนวชนหรือจิตวิทยากลุ่มไม่ให้เป็นประโยชน์ในการเจรจาโหม่งหัวใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
--	---	---	--	---	---	--

สร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น

(Creating Local Benefits- CLB)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการคิดค้น ออกแบบ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่แปลกและแตกต่างไปจากเดิม โดยการมุ่งเน้นทรัพยากรและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในระยะยาว และยั่งยืนให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างเป็นรูปธรรม	ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านอย่างชัดเจน	ระดับที่ 1: ตระหนักถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการพัฒนาและการสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่ได้รับผิดชอบ • ตระหนักถึงความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการพัฒนา และการสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ • หมั่นแสวงหาช่องทาง และโอกาสอย่างสม่ำเสมอในการพัฒนา และการสร้างสรรค์ประโยชน์แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ	ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และกล้าเสนอความคิดเห็นใหม่ และเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาและการสร้างสรรค์ประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ • กล้านำเสนอความคิดเห็น แนวทาง และวิธีการที่สร้างสรรค์ แปลกใหม่ แตกต่าง และหลากหลายที่ก่อให้เกิดการพัฒนาและการสร้างสรรค์ประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ • เข้ามีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา และการสร้างสรรค์ประโยชน์แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ	ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และพัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระดับสูง • พัฒนา และสร้างสรรค์ประโยชน์ต่างๆ ให้กับพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะสั้น เพื่อพัฒนาศักยภาพ หรือยกระดับคุณภาพของพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบให้เพิ่มสูงขึ้น เช่น ระบบสาธารณูปโภค การศึกษา สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม การพัฒนา/การส่งเสริมอาชีพ เป็นต้น • ปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงกระบวนการ หรือวิธีการใหม่ๆ ในพัฒนา และการสร้างสรรค์ประโยชน์แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และพัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะกลาง • พัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์ให้กับประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะกลาง โดยต่อจากจุดแข็ง จุดจุดอ่อน และสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างแท้จริง • คิดค้นกรอบ สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ หรือค้นหาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์ และสร้างความได้เปรียบ (Advantage) ของพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ	ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และพัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระดับสูง • พัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์ให้กับประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะยาว และเกิดประโยชน์ให้กับประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ จนได้รับการยกย่องและเป็นต้นแบบที่ดีแก่พื้นที่หรือท้องถิ่นอื่นๆ • ศึกษาศักยภาพของประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในปัจจุบัน รวมทั้งประเมินศักยภาพในอนาคต เพื่อพัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์ที่ยั่งยืนและจะขยาย ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ
---	--	---	--	---	---	---