



พจนานุกรม

สมรรถนะ (Competency)

ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล
ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง

จัดทำโดย
งานกาารเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลทุ่งหว้า

คำนำ

พระราชบัญญัติระเบียบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ และประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสตูล เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๔๘ กำหนดให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาแต่งตั้งและเลื่อนเงินเดือน รวมถึงการพัฒนาและเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

พจนานุกรมสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลทุ่งหว้า ฉบับนี้เป็นการรวมสมรรถนะตามพจนานุกรมสมรรถนะของข้าราชการส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยจะอธิบายถึงคำจำกัดความของระดับการแสดงออกของสมรรถนะแต่ละระดับ ตั้งแต่ระดับที่ ๑ ถึงระดับที่ ๒ จะใช้คู่กับมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ซึ่งจะเป็นคู่มือในการทำความตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีสมรรถนะอยู่ ๓ ประเภทด้วยกัน คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำผู้บริหาร และสมรรถนะประจำสายงาน

งานการเจ้าหน้าที่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า พจนานุกรมสมรรถนะเล่มนี้จะเป็นประโยชน์กับส่วนราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลทุ่งหว้าแห่งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

สารบัญ

	หน้า
แนวคิด ความหมาย และหลักการ	๑ - ๒
สมรรถนะหลัก	๓ - ๗
สมรรถนะประจำผู้บริหาร	๘ - ๑๑
สมรรถนะประจำสายงาน	๑๒ - ๓๗

แนวคิด ความหมายและหลักการ

๑ แนวคิดพื้นฐานของสมรรถนะกับการประเมินสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) หรือพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ หมายถึงสิ่งที่ผู้ปฏิบัติแสดงออกในระหว่างการปฏิบัติราชการอันเป็นผลจากแรงจูงใจหรือแรงผลักดันภายในจิตใจ ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี การประเมินสมรรถนะ ก็คือ การประเมินว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ได้แสดงออกถึงพฤติกรรมที่สะท้อนสมรรถนะที่ควรจะเป็นของตำแหน่งหรือไม่ ประการใด หากผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมอย่างน้อยเท่ากับพฤติกรรมที่ควรจะเป็นแล้ว ย่อมถือได้ว่าผู้ปฏิบัติหน้าที่นั้นมีสมรรถนะได้ตามที่ตำแหน่งที่รับผิดชอบ การที่ได้ทำตามพฤติกรรมที่ควรจะเป็นหรือไม่ก็นั่นย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติราชการของผู้ปฏิบัติหน้าที่

การนำแนวคิดของสมรรถนะไปใช้ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล กระทำได้โดยการจัดสร้างเป็นพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency dictionary) โดยพจนานุกรมนี้จะอธิบายถึงพฤติกรรมที่สะท้อนสมรรถนะในแต่ละเรื่อง โดยจัดตามระดับสมรรถนะต่างๆ สำหรับรายละเอียดในเรื่องนี้ อาจศึกษาเพิ่มเติมได้จาก คู่มือสมรรถนะสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

การประเมินสมรรถนะเป็นการนำพจนานุกรมสมรรถนะมาใช้ในการประเมินโดยนำพฤติกรรมที่ระบุไว้ในสมรรถนะแต่ละเรื่องมาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมิน

๒ แนวทางในการประเมินสมรรถนะของส่วนราชการ/สำนัก/กอง

ตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการกำหนดว่า ส่วนราชการจะต้องจัดให้มีการประเมินสมรรถนะเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยให้นำคะแนนที่ได้จากการประเมินสมรรถนะไปใช้ในการคิดคำนวณคะแนนผลการปฏิบัติราชการ และการประเมินสมรรถนะอย่างน้อยต้องมีการประเมินสมรรถนะหลัก ๕ เรื่อง ซึ่งอิงกับพจนานุกรมสมรรถนะมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยสมรรถนะหลักดังกล่าวประกอบด้วย

- (๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- (๒) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม
- (๓) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน
- (๔) การบริการเป็นเลิศ
- (๕) การทำงานเป็นทีม

จากข้างต้น จะเห็นได้ว่าส่วนราชการมีอิสระที่จะเพิ่มเติมจากข้อกำหนดพื้นฐานได้ดังนั้นส่วนราชการต่างๆ อาจมีแนวทางและวิธีการประเมิน (หรือวัด) สมรรถนะที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม ผู้ปฏิบัติจึงควรได้ทำความเข้าใจกับข้อกำหนดซึ่งส่วนราชการจะประกาศใช้เป็นการเฉพาะของส่วนราชการเอง ทั้งนี้ โดยทั่วไปจะครอบคลุมเรื่องดังต่อไปนี้

สมรรถนะหลัก ๑ : การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation – ACH)

คำจำกัดความ: ความตั้งใจ และความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด อีกทั้งหมายถึงความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ	
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ ๑: แสดงความพากเพียรพยายาม และตั้งใจทำงานให้	
- มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรงต่อเวลา - มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา - ตั้งใจ และพากเพียรพยายามทำงานในหน้าที่และในส่วนของตนให้ดีกว่าที่ได้รับมอบหมาย - แสดงความประสงค์หรือข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงและพัฒนาของตนให้ดียิ่งขึ้นไป	
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือตามมาตรฐานขององค์กร	
- ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ - มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ - กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตามมาตรฐานขององค์กร - หมั่นติดตามผลงาน และประเมินผลงานของตนเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานขององค์กร - คิดหาวิธีการใหม่ๆ ในการปรับปรุงงานของตนให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอยู่เสมอ	
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายมาตรฐานที่องค์กรกำหนด	
- ปรับปรุงวิธีการที่หาให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น - ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงระบบ และวิธีการทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและเกินกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ - เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้	
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และอุทิศสละความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย หรือได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน	
- บรรลุเป้าหมายที่ท้าทายในแง่ที่ยากหรือไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน โดยใช้วิธีการพัฒนาระบบ ประยุกต์ และบริหารจัดการ เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน - กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อหาให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด - ทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน	
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อองค์กร และประเทศชาติ	
- อุทิศตน อารมณ์ความถูกต้อง และยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร หรือประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต - ไม่ประพฤติปฏิบัติตนเพื่ออรรถผลหรือเอาประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้งทั้งในเชิงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายขององค์กร โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมเพื่อองค์กร ประชาชน และประเทศชาติเป็นสำคัญ	

สมรรถนะหลัก ๒ : การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม (Integrity-ING)

คำจำกัดความ : การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประชาชน สังคม ประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัย • ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัยที่หน่วยงาน และองค์กรกำหนดไว้ • มีจิตสำนึกในการปฏิบัติตนในหน้าที่ความรับผิดชอบ/ตำแหน่งงานของตนให้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ มาตราฐานของหน่วยงานและองค์กร
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีสิ่งที่จะถือได้ • มีสิ่งที่จะถือได้ และรักษามาจาก พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง • เป็นคนตรงไปตรงมา กล้าพูด และกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและองค์กร
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และยึดมั่นและแน่วแน่ในจรรยาบรรณ หลักคุณธรรม ยุติธรรม และปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน • ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนตัวยอดติหรือผลประโยชน์ส่วนตน • ยึดมั่นและมีความแน่วแน่ในหลักการ คุณธรรม และประพฤติปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้อื่น • ยึดหลักความยุติธรรม และความเป็นธรรมเป็นที่ตั้ง แม้ต้องกระทบกับบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ที่สูงกว่า
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และอ้างความถูกต้องเพื่อองค์กร • อ้างความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ • ตัดสินใจในหน้าที่ หรือปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์ • เสียสละความสุสบาย ประโยชน์ส่วนตน ตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลและเน้นประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อองค์กร และประเทศชาติ • อุทิศตน อ้างความถูกต้อง และยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร หรือประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต • ไม่ประพฤติปฏิบัติตนเพื่อฉ้อฉลหรือเอาประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้งทั้งในเชิงรัสยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายขององค์กร โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมเพื่อองค์กร ประชาชน และประเทศชาติเป็นสำคัญ

สมรรถนะหลัก ๓ : ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน (Organization and Process Understanding -OPU)

คำจำกัดความ:ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทางงาน และมาตรฐานการทำงานของตนและของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถในการมองภาพใหญ่ (Big Picture) และการคาดการณ์เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่างๆ ต่อระบบและกระบวนการทางงาน
ระดับที่ ๐:ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทางงานและมาตรฐานในงานของตน •เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทางงานและมาตรฐานในงานที่ตนสังกัดอยู่ รวมทั้งกฎระเบียบ ตลอดจนขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ และนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน หรือรายงานผล ฯลฯ ในหน้าที่ได้ถูกต้อง
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑และเข้าใจความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทางงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่ติดต่อย่างชัดเจน •เข้าใจและเชื่อมโยงเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทางงาน ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ของตนกับหน่วยงานอื่นที่ติดต่อด้วยอย่างถูกต้อง รวมถึงนำมาใช้เพื่อให้การทางานระหว่างกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกันสูงสุด
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒และสามารถมองภาพรวมแล้วปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพขึ้น •เข้าใจข้อกำหนดของเทคนิค ระบบหรือกระบวนการทางงานของตนหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่ติดต่อด้วย และรู้ว่สิ่งใดที่ควรกระทำเพื่อปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ •เมื่อเจอสถานการณ์ที่แตกต่างจากเดิมสามารถใช้ความเข้าใจผลต่อเนื่องและความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทางงาน เพื่อนำมาแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมทันเวลา
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓และเข้าใจกระแสภายนอกกับผลกระทบโดยรวมต่อเทคโนโลยี ระบบหรือกระบวนการทางงานของหน่วยงาน •เข้าใจกระแสหรือสถานการณ์ภายนอก (เช่น นโยบายการเมืองและการปกครองในภาพรวม ทิศทางของภาครัฐ เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น) และสามารถนำมาเข้าใจนำมาเตรียมรับมือหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด •ศึกษาเรียนรู้ความรู้ความเข้าใจหรือความผิดพลาดของระบบหรือกระบวนการทางงานที่เกี่ยวข้องและนำมาปรับใช้กับการทางานของหน่วยงานอย่างเหมาะสม
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงขององค์กร •เข้าใจสถานะของระบบ เทคโนโลยี และกระบวนการทางงานขององค์กรอย่างถ่องแท้ จนสามารถกำหนดความต้องการหรือดาเนินการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน •เข้าใจและสามารถระบุจุดยืนและความสามารถในการพัฒนาในเชิงระบบ เทคโนโลยี กระบวนการทางงานหรือมาตรฐานการทำงานในเชิงบูรณาการระบบ(Holistic View) ขององค์กร

สมรรถนะหลัก ๔ : การบริการเป็นเลิศ(Service Mind-SERV)

คำจำกัดความ: การให้บริการที่ดูแลผู้รับบริการ หรือประชาชนด้วยความใส่ใจโดยมุ่งประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือประชาชนเป็นหลัก
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: แสดงความเต็มใจในการให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรีอันดี และให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ • ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เต็มใจต้อนรับ และสร้างความประทับใจอันดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน • ติดต่อสื่อสาร ตอบข้อซักถาม รายงานความคืบหน้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เมื่อมีคำถามหรือข้อสงสัย • ให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการหรือประชาชนมีคำถาม ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน • แจ้งให้ผู้รับบริการหรือประชาชนทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ • ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการหรือประชาชนได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเต็มใจช่วยเหลือ และแก้ปัญหาให้กับผู้บริการได้ • รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือบิดพลิ้ว • คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น • อำนวยความสะดวก ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดำเนินการต่างๆ ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเต็มที่ ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไปของผู้รับบริการ • ใช้เวลาแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้เวลาและความพยายามพิเศษในการให้บริการ เพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา • คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน • ใช้ความพยายามเป็นพิเศษในการให้บริการและดำเนินการต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนในระดับที่เกินความคาดหวังทั่วไป • เสียสละเวลาส่วนตัว อาสาให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษเมื่อผู้รับบริการหรือประชาชนเผชิญปัญหาหรือความยากลำบาก ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ • เข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนแม้ในกรณีที่ได้รับบริการ หรือประชาชนอาจจะยังไม่ได้คำนึงถึงหรือไม่เคยขอความช่วยเหลือมาก่อน และนำเสนอบริการที่เป็นประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการนั้นๆ ได้อย่างแท้จริง ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนได้ ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และมองการณ์ไกล และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ • เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด • ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ • สามารถให้ความเห็นส่วนตัวจากแตกต่างไปจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงหรือในระยะเวลาแก่ผู้รับบริการ • นำเสนอบริการด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อรักษาสภาพประโยชน์อันยั่งยืนหรือผลประโยชน์ระยะยาวให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน

สมรรถนะหลัก ๕ : การทำงานเป็นทีม (Teamwork-TW)

คำจำกัดความ: การมีจิตสำนึกในความสมานฉันท์ ความร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม เพื่อให้ทีมงาน กลุ่ม หรือหมู่คณะนั้นๆ บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างดีที่สุด	
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ ๑: ระบุบทบาทหน้าที่ของตน และหาหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ - ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และสนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม - รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง - ระบุบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะสมาชิกคนหนึ่งในทีมและทำงานในส่วนของตนได้อย่างไม่ขาดตกบกพร่อง - แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในทีมคนอื่นๆ แม้ว่าผู้อื่นไม่ได้ร้องขอ	
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน - สร้างสัมพันธ์ และเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี - เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี - เชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของผู้อื่นและกล่าวถึงผู้อื่นในทางที่ดี หรือในเชิงสร้างสรรค์ - เคารพการตัดสินใจหรือความเห็นของผู้อื่นโดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็น	
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และรับฟังความคิดเห็น และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม - เต็มใจรับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานเพื่อประโยชน์ในการทำงานร่วมกันให้ดียิ่งขึ้น - ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์กับผู้อื่นในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น - ขอความคิดเห็น ประมวลความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานร่วมกัน	
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และรักษามิตรภาพที่ดี ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ - แสดงน้ำใจ รับอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องร้องขอ - ให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจและรักษามิตรภาพที่ดีระหว่างกันเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม	
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะเพื่อมุ่งให้เกิดภารกิจประสบผลสำเร็จ - ส่งเสริมความสามัคคีในทีมโดยปราศจากอคติระหว่างกัน เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคี - ประสานรอยร้าว หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม และส่งเสริมขวัญกำลังใจระหว่างกัน เพื่อให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น	

สมรรถนะประจำผู้บริหาร ๑ : การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership-CL)

คำจำกัดความ:ความตั้งใจและความสามารถในการกระตุ้นผลักดันบุคลากร กลุ่มคน องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เกิดความต้องการในการปรับเปลี่ยน หรือเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร ประชาชน สังคม หรือประเทศชาติ รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอด ซึ่งแจ้งและสื่อสารให้ผู้รับรู้ เข้าใจ ยอมรับ และดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนหรือนั้นๆ เกิดขึ้นจริง
ระดับที่ ๐:ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: เห็นความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน หรือการเปลี่ยนแปลง •เห็นความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน และสามารถกำหนดทิศทางและขอบเขตของการปรับเปลี่ยน/การเปลี่ยนแปลงที่ควรเกิดขึ้นภายในองค์กรได้ •เข้าใจและยอมรับถึงความจำเป็น ทิศทางและขอบเขตของการปรับเปลี่ยน /เปลี่ยนแปลง และตั้งใจในการเรียนรู้เพื่อให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยน/เปลี่ยนแปลงนั้นได้ •กล้าเสนอความคิดเห็น วิธีการ หรือแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างไปจากวิธีการเดิมขององค์กร เพื่อปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยเหลือ สนับสนุนให้ผู้อื่นเข้าใจ และยอมรับการปรับเปลี่ยนหรือการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น •ช่วยเหลือและสนับสนุนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นทั้งภายในและนอกองค์กร และอธิบายให้เข้าใจถึงความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยนนั้นๆ •หาวิธีการจูงใจให้ผู้อื่นดำเนินการเปลี่ยนแปลง หรือปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ของตนเอง เพื่อให้มีผลลัพธ์หรือของงานที่สูงขึ้น •สนับสนุนความพยายามในการปรับเปลี่ยนหน่วยงาน องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่จะช่วยให้การปรับเปลี่ยนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นกล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อหาสิ่งใหม่ๆ ให้แก่หน่วยงาน หรือองค์กร •กระตุ้น ผลักดัน และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นมีลักษณะของความเปลี่ยนแปลงเพื่อหาสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือองค์กร •กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญ และยอมรับของการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจและการให้การเปลี่ยนแปลงนั้นๆ เกิดขึ้นจริง •เน้นย้ำ สื่อสาร และสร้างความสำเร็จโดยการอธิบายสาเหตุ ความจำเป็น ประโยชน์ ฯลฯ ของการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเตรียมแผนการปรับเปลี่ยนอย่างเป็นระบบ •เตรียมแผนการที่เป็นขั้นเป็นตอนชัดเจนและปฏิบัติได้จริงให้องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ •สร้างแรงจูงใจให้ผู้สนับสนุนและสร้างการยอมรับจากผู้ทำทนายให้เห็นโทษของการนิ่งเฉยและเห็นถึงประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงนั้น
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างแท้จริง และมีประสิทธิภาพสูงสุด •เป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยนทั้งขององค์กร และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผลักดันให้การปรับเปลี่ยนดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จวัดกันเป็นการที่เหมาะสม •วิเคราะห์ทิศทาง กลยุทธ์ นโยบาย และผลกระทบต่างๆ ในภาพรวมทั้งทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์ขององค์กรในการปรับเปลี่ยน หรือการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของประเทศหรือสถานการณ์ปัจจุบัน

สมรรถนะประจำผู้บริหาร ๒ : ความสามารถในการเป็นผู้นำ (Leadership-LEAD)

คำจำกัดความ: ความตั้งใจหรือความสามารถในการเป็นผู้นำของกลุ่มคน หรือทีมงาน ตลอดจนสามารถปกครอง ดูแล และให้ความช่วยเหลือ รวมถึงสามารถกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ แผนงาน เป้าหมาย และวิธีการทำงานต่างๆ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือทีมงานปฏิบัติตามได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ ๑: บริหารการประชุมได้ดีและคอยแจ้งข่าวสารความจำเป็นไปแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ	
- กำหนดประเด็นหัวข้อการประชุม วัตถุประสงค์ ตลอดจนควบคุมเวลาและแจ้งแก่ผู้เกี่ยวข้องให้รับผิดชอบให้กลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการประชุมในที่นี้อาจเป็นการประชุมอย่างเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการก็ได้ - หมั่นแจ้งข่าวสารความจำเป็นรวมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชารับทราบอยู่เสมอไม่จำเป็นต้องกระทำ เพื่อให้ความเข้าใจตรงกันนำไปสู่การปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน - แจ้งให้สมาชิกในกลุ่มทราบข่าวสารความเป็นไป ตลอดจนผลกระทบที่อาจได้รับ เหตุผลการตัดสินใจ แม้จะไม่จำเป็นก็ต้องแจ้งให้ทราบก็ได้	
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเป็นผู้นำในการทำงานของกลุ่มและสร้างเสริมประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่ม	
- กำหนดเป้าหมาย ทิศทางที่ชัดเจน เลือกใช้คนให้เหมาะกับงานหรือใช้วิธีการอื่นๆ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมให้กระบวนการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น - กล่าวคำชมเชย หรือให้ข้อคิดเห็นที่สร้างสรรค์ เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ - ลงมือกระทำการเป็นตัวอย่างเพื่อช่วยให้กลุ่มปฏิบัติตามที่ได้อีกเพิ่มเติมประสิทธิภาพ - เลือกคนให้เหมาะสมกับงาน และกำหนดผลลัพธ์ที่ชัดเจนในแต่ละงานที่มอบหมาย เพื่อช่วยสร้างเสริมให้กลุ่มทำงานได้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพขึ้น - สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หรือให้ออกาสผู้ใต้บังคับบัญชาในการแสดงศักยภาพการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพ	
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเป็นผู้นำที่ปรึกษาและให้การดูแลช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา หรือสมาชิกในกลุ่ม	
- ปกป้องชื่อเสียงของกลุ่ม สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแล - ดูแล และช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแลเข้าใจและปรับตัวรับการปรับเปลี่ยนที่จำเป็นภายในองค์กรได้ - รับฟังประเด็นปัญหา และรับเป็นที่ปรึกษาในการดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแลให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความสุขและมีประสิทธิภาพสูงสุด - จัดหาบุคลากร ทรัพยากร หรือข้อมูลที่สำคัญต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่บรรลุตามเป้าหมายเพื่อให้การสนับสนุนที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแล	
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และประพฤติกรรมสมกับเป็นผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือสมาชิกในกลุ่ม	
- สร้างค่านิยม ธรรมเนียมปฏิบัติที่ดีที่ตีประจากกลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์กร และประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา - บริหารจัดการหน่วยงาน หรือองค์กรด้วยความเป็นธรรม และยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) (นิติธรรม คุณธรรม โปร่งใส ความมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ) ในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา - กล้าคิด และกล้าที่จะตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ โดยอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เหมาะสมและรับผิดชอบต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น	
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสื่อสารวิสัยทัศน์ที่มีพลังเพื่อนำผู้ใต้บังคับบัญชาและองค์กรให้ประสบความสำเร็จในระยะยาว	
- สื่อสารวิสัยทัศน์ที่มีพลัง สามารถรวมใจคนและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานให้ภารกิจสำเร็จลุล่วงไปได้จริง - เป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยน พัฒนา หรือสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ให้องค์กร และผลักดันให้องค์กรก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ราบรื่นและประสบความสำเร็จด้วยกลยุทธ์และวิธีการที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมและบริบทขององค์กร - เล็งเห็นความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มีวิสัยทัศน์และเตรียมกลยุทธ์ให้องค์กรไว้รับมือการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น	

สมรรถนะประจำผู้บริหาร ๓ : ความสามารถในการพัฒนาคน (Developing and Coaching-DC)

คำจำกัดความ: ความตั้งใจหรือความสามารถในการส่งเสริม สนับสนุน และการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้อื่น โดยมีเจตนามุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ทั้งเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน องค์กร หรือประโยชน์ของบุคคลเหล่านั้น
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: เชื่อกันว่าผู้สามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถได้ดี หรือเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้รับการพัฒนา - เปิดโอกาสและสนับสนุนให้ผู้อื่นได้พัฒนาตนเองตามความประสงค์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง - แสดงความเชื่อมั่นว่าผู้อื่นสามารถจะเรียนรู้ ปรับปรุงผลงาน และพัฒนาศักยภาพตนเองได้
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสอนงาน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน สอนงานในรายละเอียด และให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงที่เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานโดยมุ่งพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลนั้น
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้เหตุผลประกอบการสอนและคำแนะนำ และให้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น - ให้แนวทางที่เป็นประโยชน์ หรือสัทธิวิธีปฏิบัติงานเพื่อเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานจริง พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลประกอบการพัฒนาบุคลากร - ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้งานง่ายขึ้น โดยการสนับสนุนด้านทรัพยากร อุปกรณ์ ข้อมูล หรือให้คำแนะนำในฐานะที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในงานนั้นๆ - จัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ และทรัพยากรต่างๆที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของผู้อื่น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้อื่นสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ง่าย และดีขึ้น - ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้โอกาสผู้อื่นเสนอแนะวิธีการพัฒนาศักยภาพหรือความสามารถที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น - เต็มใจให้การสนับสนุน หรือการช่วยเหลือในภาคปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถของตนได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และให้คำติชมเรื่องผลงานอย่างตรงไปตรงมาและสร้างสรรคเพื่อการพัฒนาที่ต่อเนื่อง - ติชมผลการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาและสร้างสรรค (Constructive Feedback) ทั้งด้านบวกและด้านลบโดยปราศจากอคติส่วนตัว เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถและปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่อง - แสดงความคาดหวังในด้านบวกว่าบุคคลนั้นๆ จะสามารถพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นได้ และให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจง สอดคล้องกับบุคลิก ความสนใจ และความสามารถเฉพาะบุคคล เพื่อปรับปรุงพัฒนาความรู้และความสามารถได้อย่างเหมาะสม - วางแผนการพัฒนาที่สอดคล้องกับจุดแข็ง และข้อจำกัดของผู้คนรวมทั้งดำเนินการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและปรับปรุงในทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในระยะยาวเพื่อเพิ่มผลงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร - มอบหมายงานที่เหมาะสม มีประโยชน์ และท้าทายความสามารถ มุ่งหาโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถและประสบความสำเร็จอื่นๆ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และพัฒนาความสามารถได้อย่างต่อเนื่องและในระยะยาว - รณรงค์ ส่งเสริม และผลักดันให้แผนหรือโครงการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีการส่งเสริมการเรียนรู้ (Learning Organization) อย่างเป็นระบบ - สร้างสรรค์ทางออก แนวทาง หรือสิ่งใหม่ๆ จากความเข้าใจในปัญหาหรือความต้องการต่อการบ่มเลี้ยงของผู้อื่น เพื่อให้การส่งเสริม พัฒนา หรือปรับปรุงศักยภาพหรือความสามารถของผู้อื่นอย่างแท้จริงในระยะยาว - ผลักดันและสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ รวมถึงดำเนินการอย่างเป็นการอย่างมีระบบ ผลักดัน ส่งเสริม ผลักดัน แผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานหรือองค์กรอย่างเป็นระบบ

สมรรถนะประจำผู้บริหาร ๔ : การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking-ST)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการคิด การทำความเข้าใจในเชิงสังเคราะห์ รวมถึงการมองภาพในเชิงกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์และการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ในระยะยาวรวมถึงทฤษฎี และแนวคิดต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน หรือให้ได้มาซึ่งกรอบความคิดหรือแนวความคิดใหม่ๆ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบประเภทต่างๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนำมาทักษะในระดับสูงถึงความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงผลกระทบของปัจจัยภายนอกที่มีต่อกลยุทธ์และนโยบายขององค์กร
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: เข้าใจและปรับตัวให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของงานของตน • เข้าใจและปฏิบัติตนให้เหมาะสมสอดคล้องกับกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของการปฏิบัติงานของตนได้ • จัดลำดับความสำคัญของงานประจำวันของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานของตนได้
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และประยุกต์ความเข้าใจและเชื่อมโยงสิ่งที่ตนปฏิบัติอยู่ในงานเข้ากับเป้าหมายใหญ่ของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบหรือขององค์กร • ประเมินและเชื่อมโยงการปฏิบัติงานประจำวันให้เข้ากับบริบทของกลยุทธ์ของหน่วยงาน โดยพิจารณาว่า กิจกรรมงานหรือวัตถุประสงค์ในเป้าหมายระยะสั้นนั้นสามารถจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้หรือไม่ • สามารถประยุกต์ความเข้าใจ รูปแบบ ประสบการณ์และบทเรียนต่างๆ มาใช้กำหนดข้อเสนอหรือแนวทาง (Implication) เชิงกลยุทธ์ที่สนับสนุนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบบรรลุภารกิจที่กำหนดไว้
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประยุกต์ประสบการณ์ ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนมาปรับหรือกำหนดกลยุทธ์ในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบหรือองค์กร • ประยุกต์ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนที่มีฐานมาจากองค์ความรู้หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการคิดและพัฒนาเป้าหมายหรือกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ • ประยุกต์ Best Practice หรือผลการวิจัยต่างๆ มากำหนดโครงการหรือแผนงานที่มีผลสัมฤทธิ์และมีประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ • กำหนดประเด็นต่างๆ ปัญหาอุปสรรค หรือโอกาสต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน แล้วประยุกต์ประสบการณ์ บทเรียนในอดีต ฯลฯ มาปรับกลยุทธ์และวิธีการทางของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
ระดับที่ ๔: เข้าใจถึงผลกระทบต่างๆ ที่ผลต่อหน่วยงาน หรือองค์กร และเตรียมการรองรับ • คาดการณ์ถึงทิศทาง แนวโน้มในอนาคต และผลกระทบต่างๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน หรือองค์กรและกำหนดแผนกลยุทธ์ไว้รองรับ • ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศและต่างประเทศที่ซับซ้อนด้วยกรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ แผนหรือนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ให้ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
ระดับที่ ๕: กำหนดกลยุทธ์ระยะยาวให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอก • ศึกษาศักยภาพขององค์กรในปัจจุบัน และดำเนินการปรับเปลี่ยนที่สำคัญเพื่อเสริมศักยภาพในการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจระยะยาว • ประเมินและเชื่อมโยงสถานการณ์ ประเด็นต่างๆ และปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันกับองค์กรในภาพรวม เพื่อให้ได้กลยุทธ์ที่แตกต่างและสร้างประโยชน์สูงสุดกับองค์กร • สร้างและบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์ โดยพิจารณาจากบริบทประเทศไทย ระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในภาพรวม เพื่อให้ได้กลยุทธ์ที่แตกต่างและสร้างประโยชน์สูงสุดกับองค์กร • คิดและปรับเปลี่ยนทิศทางของกลยุทธ์การพัฒนางานองค์กรในภาพรวม ให้เป็นกลยุทธ์ที่ใหม่ซึ่งผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนขึ้นได้

สมรรถนะประจำสายงาน ๑ : การกำกับติดตามอย่างสม่ำเสมอ (Monitoring and Overseeing-MO)

คำจำกัดความ: เจตนาที่จะกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้คนที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามมาตรฐานกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบกฎหมายหรือตามตำแหน่งหน้าที่ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ของหน่วยงาน องค์การหรือประเทศชาติเป็นสำคัญ
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: ตระหนัก เห็นความสำคัญ และประโยชน์ของการกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้อื่น •ตระหนัก เห็นความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในงาน เพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ และเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานของตนเอง หน่วยงาน หรือองค์กร
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และกระตือรือร้นในการกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้อื่น •แสดงพฤติกรรมการกระตือรือร้นในการกำกับติดตามการดำเนินงานของผู้คนที่เกี่ยวข้องในงาน เพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานของตนเอง หน่วยงาน หรือองค์กร และสามารถระบุความเป็นไป หรือความก้าวหน้าในการดำเนินงานต่างๆ ของผู้อื่นได้
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ •ดำเนินการกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ และเป็นระยะ และสามารถวิเคราะห์ สาเหตุสิ่งผิดปกติ และความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับมาตรฐานกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ •ปรับสถานการณ์กระบวนการ หรือวิธีการต่างๆ เพื่อจำกัดทางเลือกของผู้อื่นเพื่อป้องกันให้ผู้อื่นปฏิบัติในกรอบที่ถูกต้องตามกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และกำกับติดตาม และตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงานต่างๆ ของผู้อื่นอย่างใกล้ชิด •สำรวจ กากับ ติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานต่างๆ ของผู้อื่นอย่างใกล้ชิดและในเชิงลึก รวมทั้งวิเคราะห์ ประมวล วิจัย และสรุปผลการดำเนินการ การตอบสนอง และการให้บริการต่างๆ ที่ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับมาตรฐานกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ •หมั่นควบคุม ตรวจสอบ และตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงานต่างๆ ในทุกขั้นตอนอย่างละเอียดของผู้คนที่เกี่ยวข้องในเป็นไปตามมาตรฐานกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ •ออกคำเตือน(โดยชัดแจ้งว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือกระทำการละเมิดกฎหมาย) และสั่งการให้ปรับปรุงการดำเนินงานต่างๆ ในเชิงปริมาณหรือคุณภาพให้ถูกต้องตามมาตรฐานกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และจัดการกับการดำเนินงานต่างๆ ที่ไม่ดี ไม่ถูกต้อง หรือสิ่งผิดปกติอย่างเด็ดขาดไปตรงมา •ดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา หรือใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเด็ดขาดเมื่อผู้อื่นหรือหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลมีการดำเนินงานต่างๆ ที่ไม่ดีไม่ถูกต้อง หรือทำผิดกฎหมายอย่างร้ายแรง •กำหนด หรือปรับมาตรฐาน ข้อบังคับ หรือกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้แตกต่าง ที่แตกต่างกัน (เมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนไป) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการพัฒนาความสามารถให้สูงขึ้น

สมรรถนะประจำสายงาน ๒ : การแก้ไขปัญหาแบบมืออาชีพ (Professional Problem Solving -PPS)

คำจำกัดความ:ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาหรือเล็งเห็นปัญหา พร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ อย่างมีข้อมูล มีหลักการ และสามารถนำความเชี่ยวชาญ หรือแนวคิดในสายวิชาชีพมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: ติดตามทำความเข้าใจและแนวความคิดใหม่ๆ ในสายวิชาชีพ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น • กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือในงานของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา • ใช้ความรู้ในสาขาอาชีพของตนในการลงมือแก้ไข เมื่อเล็งเห็นปัญหาหรืออุปสรรคโดยไม่รอช้า
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และวิเคราะห์และตัดสินใจอย่างมีข้อมูลและเหตุผลในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น • วิเคราะห์ข้อมูล และหาเหตุผลตามแนวคิด และหลักการในวิชาชีพ เพื่อตัดสินใจดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • พลิกแพลงหรือประยุกต์แนวทางการแก้ปัญหา โดยอ้างอิงจากข้อมูล หลักการ และแนวคิดในสายวิชาชีพ หรือประสบการณ์ในการทำงาน
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และวิเคราะห์ปัญหาที่ผ่านมา และวางแผนล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันหรือหลีกเลี่ยงปัญหา • วิเคราะห์ข้อมูล ปัญหา หรือสถานการณ์ได้อย่างรอบด้าน (โดยอาศัยประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญที่สั่งสมมาในสายอาชีพ) รวมทั้งวางแผน และคาดการณ์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น • วางแผน และทดลองใช้วิธีการ องค์กรความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสายอาชีพ ในการป้องกัน หลีกเลี่ยงหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และผสมผสานแนวคิดในเชิงสหวิทยาการเพื่อหลีกเลี่ยง ป้องกันหรือแก้ไขปัญหทั้งในระยะสั้นและระยะยาว • วิเคราะห์ และผสมผสานศาสตร์หลายๆแขนง (โดยอาศัยประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญที่กว้างและลึก รวมทั้งความสามารถพิเศษ (Charisma)) เพื่อแก้ไขปัญหาซึ่งมีความซับซ้อนในระยะสั้นและเตรียมการป้องกันหรือหลีกเลี่ยงปัญหาในระยะยาวได้ • คิดนอกกรอบ ริเริ่มโครงการ หรือกระบวนการทำงานต่างๆ ในลักษณะบูรณาการหลายหน่วยงาน/หลายวิชาชีพ เพื่อแก้ไขปัญหาคาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และปรับเปลี่ยนหรือสร้างความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ/สหวิทยาการ เพื่อแก้ไขและหลีกเลี่ยงปัญหาอย่างยั่งยืน • ปรับเปลี่ยน (Reshape) องค์กรให้มีการบูรณาการในเชิงวิชาชีพ หรือให้มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถแก้ไข ป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีผลกระทบสูง หรือมีความซับซ้อนขององค์กรได้อย่างยั่งยืน • เป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในสายอาชีพที่สามารถป้องกัน และหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีผลกระทบเชิงนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรือสามารถแก้ไขปัญหามีผลกระทบ แปรรูปได้ให้เป็นโอกาส และเกิดประโยชน์อย่างยั่งยืนแก่องค์กรในระยะยาว

สมรรถนะประจำสายงาน ๓ : การแก้ปัญหาและดำเนินการเชิงรุก(Problem Solving and Proactiveness-PSP)

คำจำกัดความ: การตระหนักหรือเล็งเห็นโอกาสหรือปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และวางแผน ลงมือกระทำการเพื่อเตรียมใช้ประโยชน์จากโอกาส หรือป้องกันปัญหา ตลอดจนหลีกเลี่ยงวิกฤติต่างๆ ให้เป็นโอกาส
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: การตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว และเด็ดเดี่ยวในเหตุวิกฤติ หรือสถานการณ์จำเป็น
• ตอบสนองอย่างรวดเร็ว และเด็ดเดี่ยวเมื่อมีเหตุวิกฤติหรือในสถานการณ์ที่จำเป็นเพื่อให้ทันต่อความเร่งด่วนของสถานการณ์นั้นๆ
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และตระหนักถึงปัญหาหรือโอกาสและลงมือกระทำการโดยไม่รีรอ
• ตระหนักถึงปัญหาหรือโอกาสในขณะนั้นและลงมือกระทำการโดยไม่รีรอให้สถานการณ์คลี่คลายไปเอง หรือปล่อยโอกาสหลุดลอยไป อีกทั้งรู้จักพลิกแพลงวิธีการ กระบวนการต่างๆ เพื่อให้สามารถแก้ไข้ปัญหา หรือใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเล็งเห็นโอกาสหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะใกล้ (ประมาณ ๑-๓ เดือนข้างหน้า)
• คาดการณ์และเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะเวลา ๑-๓ เดือนถัดจากปัจจุบัน และลงมือกระทำการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสในสถานการณ์นั้นๆ อีกทั้งเปิดกว้างรับฟังแนวทางและความคิดหลากหลายอันอาจเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปัญหา
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเล็งเห็นโอกาสหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะกลาง (ประมาณ ๔-๑๒ เดือนข้างหน้า)
• คาดการณ์และเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะเวลา ๔-๑๒ เดือนถัดจากปัจจุบัน และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสในสถานการณ์นั้นๆ ตลอดจนทดลองและแสวงหาวิธีการ แนวคิดใหม่ๆ ที่อาจเป็นประโยชน์ในการป้องกันปัญหาและสร้างโอกาสในอนาคต
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาและสร้างโอกาสในระยะยาว
• คาดการณ์และเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาวและเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาส อีกทั้งกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องมีความกระตือรือร้นต่อการป้องกันและแก้ไข้ปัญหาเพื่อสร้างโอกาสให้องค์กรในระยะยาว

สมรรถนะประจำสายงาน ๔ : การค้นหาและการบริหารจัดการข้อมูล (Information Seeking and Management-ISM)

คำจำกัดความ:ความสามารถในการสืบเสาะ เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะเจาะจง การไขปริศนาโดยซักถามโดยละเอียด หรือแม้แต่การหาข่าวทั่วไปจากสภาพแวดล้อมรอบตัวโดยคาดว่าอาจมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต และนำข้อมูลที่ได้มานั้นมาประมวลและจัดการอย่างมีระบบ คุณลักษณะนี้อาจรวมถึงความสนใจใคร่รู้เกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็น ปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจาเป็นต่องานในหน้าที่	
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ ๑: ทำข้อมูลในระดับต้นและแสดงผลข้อมูลได้	
•สามารถหาข้อมูลโดยการถามจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง การใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หรือหาจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้วและสรุปผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟ รายงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑และใช้วิธีการสืบเสาะหาข้อมูลเพื่อจับประเด็นหรือแก่นความของข้อมูลหรือปัญหาได้	
•สามารถสืบเสาะปัญหาหรือสถานการณ์อย่างลึกซึ้งกว่าการตั้งคำถามตามปกติธรรมดา หรือสืบเสาะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้มาซึ่งแก่นหรือประเด็นของเนื้อหา และนำแก่นหรือประเด็นเหล่านั้นมาจัดการวิเคราะห์ ประเมินผลให้เกิดข้อมูลที่สำคัญที่สุด	
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒และหาข้อมูลในเบื้องลึก (Insights)	
•ค้นหาหรือสอบถามเจาะลึกอย่างต่อเนื่อง (เช่น จากหนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ระบบสืบค้นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนแหล่งข่าวต่างๆ) เพื่อให้เข้าใจถึงมุมมองที่คนมีความคิดเห็นที่แตกต่าง ต้นตอของสถานการณ์ ปัญหา หรือโอกาสที่ซ่อนเร้นอยู่ในเบื้องลึก และนำความเข้าใจเหล่านั้นมาประเมินผล และตีความเป็นข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสูงสุด	
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓และสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อให้เชื่อมต่อข้อมูลที่ขาดหายไปหรือคาดการณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญ	
•จัดทำการวิจัยโดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มีอยู่หรือสืบค้นจากแหล่งข้อมูลที่แปลกใหม่แตกต่างจากปกติธรรมดาทั่วไปอย่างเป็นระบบหรือเป็นไปตามหลักการทางสถิติ และนำผลที่ได้ขึ้นมาเชื่อมต่อข้อมูลที่ขาดหายไป หรือพยากรณ์หรือสร้างแบบจำลอง (model) หรือสร้างระบบ (system formula) ได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ	
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔และวางระบบการสืบค้น เพื่อทำข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	
•วางระบบการสืบค้น เพื่อให้มีข้อมูลที่ทันเหตุการณ์ต่อเนื่องและสามารถออกแบบ เลือกลงใช้ หรือประยุกต์วิธีการในการจัดหาแบบจำลองหรือระบบต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีนัยสำคัญ	

สมรรถนะประจำสายงาน ๕ : การควบคุมและจัดการสถานการณ์อย่างสร้างสรรค์(Controlling and Managing Situation-CMS)

คำจำกัดความ:ความสามารถในการควบคุม และบริหารจัดการอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม แม้ว่าอยู่ในเหตุการณ์ที่วิกฤติ คับขัน และยากลำบาก โดยมีเจตนาที่จะให้บุคคลรอบข้างมีอารมณ์และความรู้สึกที่เป็นปกติเช่นกัน นอกจากนี้ยังเป็นการควบคุม และจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และดำเนินการให้ความช่วยเหลือ บริการ บรรเทาทุกข์ หรือการดำเนินการต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของผู้ให้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่น โดยมีพื้นฐานของความมีจิตใจที่เป็นกุศล (จิตสาธารณะ) เห็นความสำคัญของผู้บริการ หรือผู้อื่นเป็นผู้ขึ้นเป็นที่ยึดมากกว่าสิ่งอื่นใด	ระดับที่ ๐:ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	ระดับที่ ๑:ควบคุมอารมณ์ และความรู้สึกของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับเหตุการณ์ยากลำบาก วิกฤต หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้น •ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้อย่างเหมาะสม (โดยไม่แสดงอาการตื่นตระหนก ตกใจ หรือเสียใจ) กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะสถานการณ์ที่ไม่ปกติ เช่น เหตุการณ์คับขัน ยากลำบาก หรือเหตุการณ์ร้ายแรงต่างๆ เป็นต้น เพื่อป้องกันมิให้บุคคลรอบข้างเกิดอารมณ์หรือมีความรู้สึกร่วมด้วย •ใส่ใจกับสภาพแวดล้อม สัญญาณทางกายภาพ และสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า และพยายามควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมของตนให้อยู่ภาวะปกติได้	ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความอดทนต่อเหตุการณ์ยากลำบาก วิกฤต หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้น และ/หรือจัดการอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นให้เป็นปกติได้ •มีความอดทนต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ เป็นต้น โดยไม่แสดงความย่อท้อ หรือความไม่พอใจต่อความยากลำบากนั้นๆ ไม่บ่นบ่นบ่น หรือหลีกเลี่ยงจากเหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ แต่เข้าไปมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ และตั้งใจ โดยมีความมุ่งมั่นที่จะให้การดูแล ความช่วยเหลือ และบรรเทาทุกข์ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม •บริหารจัดการ หรือควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นให้เป็นปกติได้ เช่น ปล่อยใจ โน้มน้าวใจ หรือให้คำแนะนำต่างๆ เป็นต้น เมื่ออยู่ในเหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ	ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและให้ความช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องกับการของผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่น •ควบคุม ดูแล และจัดการสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ เป็นต้น ได้อย่างเหมาะสม •ให้การดูแล ความช่วยเหลือ และบรรเทาทุกข์ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และสอดคล้องความต้องการของผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่น	ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และให้บริการ ความช่วยเหลือ และดำเนินการต่างๆ ด้วยจิตกุศลให้ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นมีความสุข และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด •ให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่น (ที่มีความเดือดร้อน) ด้วยจิตกุศล (จิตสาธารณะ) แม้ว่าตนเองจะต้องประสบกับความยากลำบาก อุปสรรค หรือสูญเสียบางอย่าง โดยมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นมีความสุข และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด •ติดตาม และประเมินผลการให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นอย่างใกล้ชิด ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องความต้องการ และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด •เสียสละ และอุทิศส่วนตน และความสามัคคีต่อบรรดาประชาชน หรือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ ทั้งสิ้น	ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเสียสละประโยชน์ส่วนส่วนขององค์กร เพื่อให้ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด •เสียสละ และอุทิศส่วนตนขององค์กร เพื่อให้ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด และสอดคล้องความต้องการอย่างแท้จริง
---	---	--	--	---	--	---

สมรรถนะประจำสายงาน ๖ : การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking-AT)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการทำความเข้าใจในสถานการณ์ ประเด็น ปัญหา โดยคิดวิเคราะห์ออกเป็นส่วนย่อยๆ เป็นรายการ หรือเป็นขั้นตอน และเห็นความสัมพันธ์ของสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาที่เกิดขึ้นโดยรู้ถึงสาเหตุ และผลกระทบของสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	ระดับที่ ๑: แยกแยะและแยกแยะปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ • แยกแยะหรือแยกปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ โดยยังไม่คำนึงถึงลำดับความสำคัญ • จัดทำและบรรยายหรือปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎีต่างๆ เป็นข้อๆ แต่อาจยังไม่ได้จัดลำดับก่อนหลัง ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และจัดลำดับความสำคัญของประเด็น ปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้ • แยกแยะหรือแยกปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ และจัดเรียงงาน กิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญก่อนหลังเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปตามความเร่งด่วนหรือความจำเป็น • เข้าใจและระบุขั้นตอน ลำดับก่อนหลังของประเด็นต่างๆ ได้ ตั้งข้อสังเกต ระบุข้อบกพร่องของขั้นตอนงานได้อันเป็นผลจากความเข้าใจในลำดับความสำคัญหรือลำดับก่อนหลังของสิ่งต่างๆ	ระดับที่ ๓: แสดงความสามารถระดับที่ ๒ และเข้าใจและเชื่อมโยงความสัมพันธ์เบื้องต้นของปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้ • เชื่อมโยงความสัมพันธ์อย่างง่าย ระหว่างเหตุและผลที่ก่อให้เกิดเป็นปัญหาได้ • ระบุได้ว่าอะไรเป็นเหตุเป็นผลแก่กัน สถานการณ์หนึ่งๆ หรือแยกแยะข้อโต้แย้งของประเด็นต่างๆ ได้ • อธิบายเหตุผลความเป็นมา แยกแยะข้อดี และข้อเสียของปัญหา สถานการณ์ ฯลฯ เป็นประเด็นต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผล ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้ • แยกแยะและเชื่อมโยงประเด็น ปัญหา หรือปัจจัยต่างๆ ที่ซับซ้อนได้ในหลายๆแง่มุม เช่น เหตุ ก. นำไปสู่ เหตุ ข. เหตุ ข. นำไปสู่ เหตุ ค. และนำไปสู่ เหตุ ค. ฯลฯ • แยกแยะองค์ประกอบต่างๆ ของประเด็น ปัญหา ที่มีเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนเป็นรายละเอียดในชั้นต่างๆ อีกทั้งวิเคราะห์ว่าแง่มุมต่างๆ ของปัญหาหรือสถานการณ์หนึ่งๆ สัมพันธ์กันอย่างไร คาดการณ์ว่าจะมีโอกาส หรืออุปสรรคอะไรบ้าง	ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และใช้เทคนิคและความรู้เฉพาะด้านในการคิดวิเคราะห์ • ประยุกต์ใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญ เทคนิคเฉพาะด้าน เช่น หลักสถิติขั้นสูง ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการมาวิเคราะห์ประเด็น หรือปัญหาต่างๆ ในงาน อันทำให้ได้ข้อสรุปหรือคำตอบที่ไม่อาจบรรลุได้ด้วยวิธีปรกติธรรมดาทั่วไป • วิเคราะห์ปัญหาในแง่มุมที่ลึกซึ้งถึงถึงปรัชญา แนวคิดเบื้องต้นหรือทางเลือกต่างๆ ที่ซับซ้อนเหล่านั้น
---	---	--	--

สมรรถนะประจำสายงาน ๗ : การบริหารความเสี่ยง (Risk Management-RISK)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการระบุความเสี่ยง และหาวิธีการป้องกันความเสี่ยง ตลอดจนระแวดระวัง ควบคุม และลดความเสี่ยงในทุกทางที่อาจเกิดขึ้นเพื่อพิทักษ์ผลประโยชน์ให้แก่องค์กร และสร้างองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: เห็นถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงและระบุความเสี่ยงในหน่วยงาน • ตระหนักและให้ความสำคัญในการพิทักษ์ประโยชน์และบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน • สามารถระบุความเสี่ยงของงานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้ • วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อกิจการในหน่วยงานของตนได้
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่๑ และปรับปรุงงานของตนให้พร้อมเผชิญความเสี่ยงด้านต่างๆ • คำนึงถึงผลของความเสี่ยงหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ประเมินระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และเตรียมการรับมือไว้ก่อน • ศึกษาและพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ทักษะ และเทคนิคต่างๆและนำมาประยุกต์ใช้ในการป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่๒ และคาดการณ์ล่วงหน้าและเตรียมรับมือกับความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอซึ่งจะมีผลเสียต่อการทำงาน • หมั่นคาดการณ์และหาแนวโน้ม ช่องโหว่ ขอบกพร่อง ฯลฯ ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร อันอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการทำงานในหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไขหรือเตรียมหาทางรับมือกับความเสี่ยงนั้น • ติดตาม ประเมิน และปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่๓ และบริหารความเสี่ยงขององค์กรในภาพรวม • ควบคุม บริหาร และกระจายความเสี่ยงในระดับกลยุทธ์ของหน่วยงาน/องค์กร เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีการดำเนินงานไปในทิศทางที่มีเสถียรภาพมั่นคง • กำหนดวิธีการปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมทั้งองค์กรและสอดคล้องกับนโยบายบริหารความเสี่ยงขององค์กร หรือมาตรฐานสากล
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่๔ และแปรความเสี่ยงให้เป็นโอกาสในการดำเนินงาน • พิจารณาความเสี่ยงด้วยมุมมองใหม่ และหาวิธีแปรความเสี่ยงที่มีอยู่ หรือที่คาดการณ์ไว้ให้เป็นโอกาสในการดำเนินงาน • ใช้ความเสี่ยงทางการดำเนินงานขององค์กรเป็นเหตุผล หรือแรงกระตุ้นผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนใหม่ๆ เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ที่เป็นโอกาสในการแข่งขันขององค์กร

สมรรถนะประจำสายงาน ๘ : การบริหารทรัพยากร (Resource Management-RM)

คำจำกัดความ: การตระหนักเสมอถึงความคุ้มค่าระหว่างทรัพยากร (งบประมาณ เวลา กำลังคนเครื่องมือ อุปกรณ์ ฯลฯ) ที่ลงทุนไปหรือที่ใช้การปฏิบัติการ (input) กับผลลัพธ์ที่ได้ (Output) และพยายามปรับปรุงหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาให้การปฏิบัติงานเกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจหมายถึงรวมถึงความสามารถในการจัดความสำคัญในกาใช้เวลา ทรัพยากร และข้อมูลอย่างเหมาะสม และประหยัดค่าใช้จ่ายสูงสุด
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น - ตระหนักถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรไม่เกินขอบเขตที่กำหนด
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายเบื้องต้น - ตระหนักและควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานโดยมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้น - จัดสรรงบประมาณ ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และกำหนดการใช้ทรัพยากรให้สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการ - ประเมินผลควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากรให้ได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง - ระบุข้อบกพร่อง วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียของกระบวนการทำงานและกำหนดการใช้ทรัพยากรที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการโดยมองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเชื่อมโยงหรือประสานการบริหารทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าที่สุด - เลือกปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับหลายหน่วยงาน และไม่กระทบกระบวนการทำงานต่างๆ ภายในองค์กร - วางแผนและเชื่อมโยงภารกิจของหน่วยงานตนเองกับหน่วยงานอื่น (Synergy) เพื่อให้การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเกิดประโยชน์สูงสุด - กำหนดและ/หรือสื่อสารกระบวนการบริหารทรัพยากรที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเสนอกระบวนการใหม่ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน - พัฒนากระบวนการใหม่ๆ โดยอาศัยวิสัยทัศน์ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ต่างๆ มาประยุกต์ในกระบวนการทำงาน เพื่อลดภาระการบริหารงานให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด - สามารถเพิ่มผลผลิตหรือสร้างสรรค์งานใหม่ ที่โดดเด่นแตกต่างให้กับหน่วยงาน และองค์กร โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สมรรถนะประจำสายงาน ๙ : การมุ่งความปลอดภัยและการระวังภัย (Safety Mind-SM)

คำจำกัดความ: ความมุ่งมั่นที่จะให้ความสำคัญกับความปลอดภัย การระวังภัย รวมทั้งการป้องกันภัยต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น โดยรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันภัย เหตุอันตราย และสถานการณ์ต่างๆ ตั้งแต่การปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันทั่วไป รวมถึงการดำเนินกิจกรรมในการปฏิบัติงาน และตระหนักถึงความสำคัญในการช่วยเหลือ การบรรเทาทุกข์ การฟื้นฟูผู้ประสบภัยให้ได้รับการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสนับสนุนและเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยและการระวังภัยต่างๆ ให้เกิดขึ้นในระดับหน่วยงาน องค์กร ชุมชน และสังคมในระยะยาว	ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: ตระหนักถึงความสำคัญด้านความปลอดภัย และผลเสียของการเกิดเหตุอันตราย สาธารณภัย รวมถึงสามารถอธิบายได้ถึงวิธีการจัดการเพื่อแก้ไข และการป้องกันเหตุไม่ปลอดภัยต่างๆ • ให้ความสนใจกับปัจจัยต่างๆ รอบตัว ที่อาจเป็นต้นเหตุของการเกิดภัย และความปลอดภัยที่ไม่ปลอดภัยต่างๆ รวมถึงสนใจในที่มาของเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัย/ปัญหาสาธารณภัยที่เกิดขึ้น โดยสามารถอธิบายถึงสาเหตุของความไม่ปลอดภัยดังกล่าว • รู้วิธีการกับความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดภัย การป้องกัน และวิธีแก้ไขปัญหาคือความปลอดภัย หรือเพื่อมิให้ภัยลุกลามขยายวงกว้างจนกลายเป็นปัญหาสาธารณภัย • ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาคือความปลอดภัย รวมถึงความรู้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคือความปลอดภัยต่างๆ • เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการรณรงค์เพื่อพฤติกรรมที่ปลอดภัยต่างๆ	ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และแสดงออกให้เห็นถึงความเป็นผู้ไม่ประมาท รอบคอบ ระแวดระวังภัย และความปลอดภัยต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ทั้งกับตัวเองหรือผู้ร่วมงาน และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทรัพยากรที่มีอยู่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคือความปลอดภัยได้ • กระทำการใดๆ ด้วยความรอบคอบ ไม่ประมาท เพื่อให้เกิดความปลอดภัย ทั้งในการดำเนินกิจกรรมส่วนตัวในชีวิตประจำวัน และการปฏิบัติงาน • ไม่นำวาทชักชวนเพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องให้ตระหนักถึงคุณประโยชน์ของความปลอดภัยอย่างแท้จริง ชี้ให้เห็นถึงอันตรายและผลเสียของการกระทำที่ไม่ปลอดภัยที่อาจการลุกลามขยายวงกว้างจนกลายเป็นปัญหาสาธารณภัย • ชี้แนะแนวทางการปฏิบัติแก่เพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องให้มีพฤติกรรมที่ปลอดภัย • สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการป้องกันมิให้เกิดภัย รวมถึงประยุกต์ใช้ความรู้และทรัพยากรที่มีอยู่ในการแก้ไขปัญหาคือความปลอดภัย เพื่อมิให้ลุกลามขยายวงกว้างจนกลายเป็นปัญหาสาธารณภัย

ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และวิเคราะห์ สังเคราะห์ มองเห็นทางเลือกในการนำวิธีการบริหารจัดการทรัพยากรมาใช้ให้ได้ประโยชน์สูงสุด •มองเห็นทางเลือกในการนำวิธีการบริหารจัดการทรัพยากรมาใช้ให้ได้ประโยชน์สูงสุด •สามารถวิเคราะห์สภาพปัญหาในการบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นอยู่ อธิบายให้คามเห็นต่างๆ ในประเด็นปัญหาของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และระบบการบริหารจัดการในปัจจุบันได้อย่างถูกต้อง •หมั่นวิเคราะห์ และมองหาแนวโน้ม ช่องโหว่ ข้อบกพร่อง ฯลฯ พิจารณาปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร อันจะทำให้เกิดปัญหาการบริหารจัดการสาธารณภัย และดำเนินการแก้ไขหรือเตรียมหาทางรับมือกับปัญหานั้น •ติดตาม ประเมิน และปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับทุกสถานการณ์ความไม่ปลอดภัย/ปัญหาสาธารณภัยที่เกิดขึ้น ที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ •สามารถจัดการกับปัญหาสาธารณภัยประเภทต่างๆ ที่มีความซับซ้อนได้ ทั้งในแง่ของการป้องกัน การช่วยเหลือ บรรเทา รวมถึงการฟื้นฟู	ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และพัฒนากระบวนการในการบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด •สังเคราะห์องค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย เพื่อให้ได้วัตรกรรมหรือรูปแบบในการบริหารจัดการสาธารณภัย ที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ในสถานการณ์ภัยในพื้นที่ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ •เสนอแนวทางการปฏิบัติในการจัดการกับปัญหาในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และถ่ายทอดแบบอย่างที่ดีของการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ผู้ร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อมุ่งหวังให้ผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ สามารถดำเนินการบริหารจัดการสาธารณภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด •มุ่งปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงระบบ และวิธีการในการป้องกัน ช่วยเหลือ บรรเทาและฟื้นฟู ให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้สามารถดำเนินการเพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับองค์กร ชุมชน หรือสังคมได้อย่างโดดเด่นและเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และประเมินคุณค่า และทางเลือก เพื่อกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ที่มีผลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพในระยะยาว •สามารถคาดการณ์ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถประเมินทรัพยากรต่างๆ ทางด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย สำหรับใช้เป็นทางเลือกในการดำเนินการเพื่อป้องกัน ช่วยเหลือ และฟื้นฟูสภาพจากการเกิดสาธารณภัยได้อย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาและสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงด้านสาธารณภัย •สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยขึ้นในหน่วยงานหรือขอบเขตที่รับผิดชอบอันเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการสาธารณภัยที่มีประสิทธิภาพในระยะยาว •สนับสนุนให้เกิดการบูรณาการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเข้ากับทุกกิจกรรมการทำงาน •สนับสนุนการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ที่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนองค์กร •สนับสนุนให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในระดับชุมชนและสังคม •เป็นแบบอย่างที่ดีของการมีจิตสำนึกความปลอดภัย ทั้งพฤติกรรมการปฏิบัติงาน การดำเนินกิจกรรมส่วนตัวในชีวิตประจำวัน	

สมรรถนะประจำสายงาน ๑๐ : การยึดมั่นในหลักเกณฑ์ (Acts with Integrity-AI)

คำจำกัดความ:เจตนาที่จะกำกับดูแลให้ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบ กฎหมาย หรือตามหลักแนวทางในวิชาชีพของตนที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ขององค์กร สังคม และประเทศโดยรวมเป็นสำคัญ ความสามารถนี้อาจรวมถึงการยืนยันสิ่งที่ไม่ถูกต้องและความเด็ดขาดในการจัดการกับบุคคลหรือหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ ระเบียบหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้	
ระดับที่ ๐:ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ ๑: กระทำสิ่งต่างๆ ตามมาตรฐาน หรือตามกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้	
•ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ถูกต้องทั้งตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ •ยึดถือหลักการและแนวทางตามหลักวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ •เปิดเผยข้อมูลหรือเหตุผลอย่างตรงไปตรงมา	
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑และยึดมั่นในแนวทางหรือขอบเขตข้อกำหนดในการกระทำสิ่งต่างๆ	
•ปฏิเสธข้อเรียกร้องของผู้อื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ขาดเหตุผลหรือผิดกฎระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้ •ดำเนินการอย่างเปิดเผย โดยไม่อ้างข้อยกเว้นให้ตนเองหรือผู้ใต้บังคับบัญชาหรือคนรู้จักหรือหน่วยงานภายใต้การดูแลหากมีการดำเนินงานที่ยอมรับไม่ได้	
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒และติดตามควบคุมให้ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือตามกฎหมายข้อบังคับ	
•หมั่นควบคุมตรวจตราการดำเนินงานที่ดูแลรับผิดชอบให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้ •ออกคำเตือนหรือพยายามประนีประนอมอย่างชัดเจนว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากผลงานไม่ได้ออกมาตามที่กำหนดไว้หรือกระทำการละเมิดกฎระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้	
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓และรับผิดชอบในสิ่งที่อยู่ในการดูแล	
•กล้าตัดสินใจในหน้าที่ โดยสิ่ง ต่อรองหรือประนีประนอมให้กับบุคคลหรือหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ ระเบียบ นโยบายหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ไปปรับปรุงผลงานในเชิงปริมาณหรือคุณภาพให้เข้าเกณฑ์มาตรฐาน แม้ว่าผลของการตัดสินใจอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์ •กล้ายอมรับความผิดพลาดและจัดการความผิดพลาดที่จัดทำลงไป	
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔และจัดการกับผลงานไม่ดีหรือสิ่งผิดกฎระเบียบอย่างเด็ดขาดตรงไปตรงมา	
•ใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาเมื่อผู้อื่นหรือหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแล มีปัญหาผลงานไม่ดีหรือหาผิดกฎระเบียบอย่างร้ายแรง •ยืนยันถึงผลลัพธ์ประโยชน์ตามกฎเกณฑ์ขององค์กร แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต	

สมรรถนะประจำสายงาน ๑๑ : การวางแผนและการจัดการ(Planning and Organizing-PO)

คำจำกัดความ:ความสามารถในการวางแผนอย่างเป็นหลักการ โดยเน้นให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและถูกต้อง รวมถึงความสามารถในการบริหารจัดการโครงการต่างๆ ในความรับผิดชอบให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด	
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ ๑: วางแผนงานออกเป็นส่วนย่อยๆ	วางแผนงานเป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน มีผลลัพธ์ สิ่งที่ต้องจัดเตรียม และกิจกรรมต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้อง
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเห็นลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของงาน	วางแผนงานได้โดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วน
• จัดลำดับของงานและผลลัพธ์ในโครงการเพื่อให้สามารถจัดการโครงการให้บรรลุตามแผนและเวลาที่วางไว้ได้	
• วิเคราะห์หาข้อดี ข้อเสียและผลต่อเนื่องของแผนงานที่วาง เพื่อสามารถวางแผนงานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และวางแผนหรือเชื่อมโยงงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่มีความซับซ้อนเพื่อให้บรรลุตามแผนที่กำหนดไว้ได้	วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
• วางแผนงานที่มีความเชื่อมโยงหรือซับซ้อนกันหลายๆ งานหรือหลายๆ โครงการโดยการโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่สนับสนุนและไม่ขัดแย้งกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหา/งานและเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน/แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนแนวทางป้องกันแก้ไขล่วงหน้า อีกทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้
• เตรียมแผนรับมือกับสิ่งไม่คาดการณไว้ได้อย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพ	
• วางแผนงานที่มีความเชื่อมโยงหรือซับซ้อนกันหลายๆ งานหรือหลายๆ โครงการโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่สนับสนุนและไม่ขัดแย้งกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และปรับกลยุทธ์ในแผนให้เข้ากับสถานการณ์เฉพาะหน้าเป็นอย่างดี	
• ปรับกลยุทธ์และวางแผนอย่างรัดกุมและเป็นระบบให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด เพื่อแก้ไขปัญหา อุปสรรค หรือสร้างโอกาสอันน่าพอใจที่สุดและให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด	

สมรรถนะประจำสายงาน ๑๒ : การวิเคราะห์และการบูรณาการ (Synthesis Thinking -ST)

คำจำกัดความ:ความสามารถในการคิดวิเคราะห์และความเข้าใจในเชิงสังเคราะห์ รวมถึงการมองภาพรวมขององค์กร จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ ประยุกต์แนวทางต่างๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนานาทัศนะ
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: เข้าใจแผนและนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร • เข้าใจนโยบาย กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือองค์กร และสามารถนำความเข้าใจนั้นมาวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค โอกาสของหน่วยงาน หรือองค์กรออกเป็นประเด็นย่อยๆ ได้
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และประยุกต์ความเข้าใจ รูปแบบหรือประสบการณ์ไปสู่ข้อเสนอหรือแนวทางต่างๆ ในงาน • สามารถระบุปัญหาในสถานการณ์ปัจจุบันที่อาจมีความคล้ายคลึง หรือต่างจากประสบการณ์ที่เคยประสบมาใช้กำหนดข้อเสนอหรือแนวทาง (Implication) เชิงกลยุทธ์ที่สนับสนุนให้องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องบรรลุภารกิจที่กำหนดไว้หรือให้ปฏิบัติการได้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อนในการพิจารณาสถานการณ์ หรือกำหนดแผนงานหรือข้อเสนอต่างๆ • ประยุกต์ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนที่มีฐานมาจากองค์ความรู้หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการพิจารณาสถานการณ์ แยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ • สามารถใช้แนวคิดต่างๆ ที่เรียนรู้มาเชื่อมโยงอธิบายเหตุผลความเป็นมา แยกแยะข้อดี และข้อเสียของปัญหา สถานการณ์ ฯลฯ เป็นประเด็นต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผล • ประยุกต์ Best Practice หรือผลการวิจัยต่างๆ มากำหนดโครงการหรือแผนงานที่ผลสัมฤทธิ์มีประโยชน์ต่อองค์กรหรืองานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเชื่อมโยงสถานการณ์ในประเทศและต่างประเทศเพื่อกำหนดแผนได้อย่างทะลุปรุโปร่ง • ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศและต่างประเทศที่ซับซ้อนด้วยกรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดแผนหรือนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ • ระบุได้ว่าอะไรเป็นเหตุเป็นผลแก่กันในประเทศหรือสถานการณ์หนึ่งๆ ในระดับหน่วยงาน/องค์กร/ประเทศ แล้วแยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ รวมถึงอธิบายชี้แจงสถานการณ์ที่ซับซ้อนดังกล่าวให้สามารถเป็นที่ใช้เข้าใจได้
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสร้างสรรคและบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์ • สร้างสรรค์และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์ โดยพิจารณาจากบริบทประเทศไทยและระบบอุตสาหกรรมและปรับให้เหมาะสม ปฏิบัติได้จริง • วิเคราะห์ปัญหาในแง่มุมที่ลึกซึ้งถึงปรัชญาแนวคิดเบื้องหลังของประเด็นหรือทางเลือกต่างๆ ที่ซับซ้อน อันนำไปสู่การประดิษฐ์คิดค้น การสร้างสรรค์และนำเสนอรูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม

สมรรถนะประจำสายงาน ๑๓ : การสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน (Building Participation-BP)

คำจำกัดความ: การตระหนัก เต็มใจ ยอมรับ และเปิดโอกาสให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กร เพื่อสร้างและส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริงและยั่งยืน	ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: ตระหนักและเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน •ตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงาน หรือองค์กร •สนับสนุนให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง •เชื่อมั่นในข้อดีและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ จะช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กรประสบความสำเร็จได้	ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือดำเนินงานต่างๆ ร่วมกัน •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
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประยุกต์ เชื่อมโยง และต่อยอดความคิดเห็นของทุกภาคส่วน และร่วมตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด •ประยุกต์ เชื่อมโยง และต่อยอดความคิด ข้อมูล และศักยภาพของการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของการมีส่วนร่วมจากผู้อื่น เครือข่ายภาคี หรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ได้ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์สูงสุด •วิเคราะห์ ปรับปรุง และขยายขอบเขตการมีส่วนร่วมในวงกว้างมากขึ้น เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง •ผสมผสาน (Integrate) ความคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ จากทุกภาคส่วน และหาผลสรุปร่วมกัน รวมทั้งให้ทุกภาคส่วนได้ร่วมตัดสินใจ (Decision Making) ในการดำเนินงานต่างๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง	ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และรวมพลังทุกภาคส่วนและผลักดันให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง •เป็นตัวกลาง หรือศูนย์กลางในการรวมพลังทุกภาคส่วนและผลักดันการดำเนินงานต่างๆ ร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลกระทบ (Impact) ในวงกว้าง และเกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร ประชาชน หรือสังคม •วางแผนและกำหนดแนวทาง กระบวนการ และกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน รวมทั้งประเมินศักยภาพของทุกภาคส่วนอย่างรอบด้าน เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถถึงการมีส่วนร่วมและศักยภาพในการดำเนินงานต่างๆ ให้เกิดผลกระทบในวงกว้างที่มีประโยชน์อย่างแท้จริง
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศของการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เป็นระบบ และยั่งยืน •สร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน เพื่อส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด •ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อบรรลุ และผลักดันการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติอย่างแท้จริงและยั่งยืน	

สมรรถนะประจำสายงาน ๑๔ : การสังเคราะห์ความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ (Collecting Professional Knowledge and Expertise-CPKE)

คำจำกัดความ: ความชวนชม สนใจใฝ่รู้ เพื่อสังเคราะห์พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน/ที่เกี่ยวข้อง • กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน • หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น • ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน • รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานที่ของตน • ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน • เข้าใจประเด็นหลักๆ นัยสำคัญ และผลกระทบของวิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง • สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ • สังสมความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ และเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อตนเอง
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้นทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง • มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม • สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต • ชวนขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ • สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา • ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน • มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สมรรถนะประจำสายงาน ๑๕ : การให้ความรู้และการสร้างสัมพันธ์ (Providing Knowledge and Building Relationships-PKBR)

คำจำกัดความ: มีพฤติกรรมที่มุ่งมั่น และตั้งใจที่จะนำภูมิปัญญา นวัตกรรม เทคโนโลยี และองค์ความรู้ต่างๆ ไปส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาผู้ประกอบการหรือเครือข่าย ควบคู่ไปกับการสร้าง พัฒนา และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย มีความเข้าใจ และสามารถ นำไปใช้พัฒนาหน่วยงานให้มีประโยชน์ อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: เข้าใจความจำเป็น ความสำคัญ และ/หรือแสวงหาโอกาส และช่องทางการให้ความรู้ และการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย • เข้าใจความจำเป็น และความสำคัญในการให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายเกิดการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในหน่วยงานได้ • แสวงหาโอกาส และช่องทางการให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายเกิดการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้องค์ความรู้ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีทั่วไปอย่างกว้างๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย • ริเริ่ม และให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ ที่ไปอย่างกว้างๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายสามารถนำไปปรับและประยุกต์ใช้หน่วยงานให้เกิดประโยชน์
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และปรับเปลี่ยนเทคนิค และแนวทางในการให้ความรู้ และการพัฒนาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องตามต้องการในการ ประกอบบริการอย่างแท้จริง • ปรับเปลี่ยนเทคนิค วิธีการ รูปแบบ และแนวทางในการพัฒนา และการให้ความรู้ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องตามความต้องการของผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างแท้จริง • เยี่ยมเยียน ลงพื้นที่ และไปมาหาสู่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ และสามารถให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และสอดคล้องตามความต้องการของผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างแท้จริง

ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเล็งเห็นแนวโน้ม ข้อจำกัด โอกาส หรือคาดการณ์ เตรียมการล่วงหน้า เพื่อให้คำแนะนำ และแนวทางในการพัฒนาการประกอบการได้ในระยะยาว • เล็งเห็นแนวโน้ม ข้อจำกัด ข้อบกพร่อง และโอกาส ฯลฯ ที่เป็นผลกระทบต่อการพัฒนาและการเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบการของผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย และสามารถประยุกต์และพัฒนาองค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และส่งเสริมการพัฒนาการประกอบการในระยะยาว • คาดการณ์ล่วงหน้าอันอาจก่อให้เกิดปัญหา อุปสรรค และโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ คักยภาพ และความสามารถของผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในระยะยาว รวมทั้งดำเนินการแก้ไข พัฒนา หรือเตรียมหาทางรับมือกับปัญหา อุปสรรค หรือโอกาสนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ • สร้าง รักษา และมีความสัมพันธ์อันดี และแน่นแฟ้นกับผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในความสัมพันธ์ ความรู้ นวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการประกอบการอย่างแท้จริง และในระยะยาว	ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกำหนดนโยบายและกรอบการพัฒนาภาคธุรกิจอุตสาหกรรมในภาพรวมได้สอดคล้องกับสภาพการณ์เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศ • กำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และกรอบการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในภาพรวมของประเทศได้สอดคล้องกับสภาพการณ์เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง (Implementation) เพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าอย่างยั่งยืน • ปฏิบัติตสานัก กระตุ้น และส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในองค์กรตระหนัก เห็นความสำคัญ และดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการหรือเครือข่ายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับมาตรฐานการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศให้เติบโตและมีประสิทธิภาพสูงสุด • วางแผน พัฒนาแผนการพัฒนา และให้ความรู้ คำแนะนำ และการพัฒนาโดยประยุกต์ Best Practice ผลการวิจัย ความเชี่ยวชาญ หรือประสบการณ์อันยาวนาน ในการกำหนดแผนงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และนำไปปฏิบัติได้จริง (Implementation) ได้
---	---

สมรรถนะประจำสายงาน ๑๖ : ความเข้าใจผู้อื่นและตอบสนองอย่างสร้างสรรค์ (Understanding People and Creative Responding-UPCR)

คำจำกัดความ:ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจบุคคลหรือสถานการณ์ และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนและตอบสนองให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือกลุ่มคนที่หลากหลายได้อย่างสร้างสรรค์ในขณะที่ยังคงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติหน้าที่ • เข้าใจความหมายของผู้ติดต่อสื่อสารและสามารถปรับการทำงานให้สอดคล้องตัวและสอดคล้องกับความต้องการได้
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจบุคคลหรือสถานการณ์ได้ง่ายและพร้อมยอมรับความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยน • เต็มใจ ยอมรับ และเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่นทั้งในเชิงเนื้อหาและนัยเชิงอารมณ์ • เต็มใจที่จะเปลี่ยนความคิดที่ตนคิดและทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายเมื่อสถานการณ์ปรับเปลี่ยนไป เช่น ได้รับข้อมูลใหม่หรือข้อคิดเห็นใหม่จากผู้เชี่ยวชาญ
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจความหมายแฝงของบุคคลและสถานการณ์และเลือกปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่นและสร้างสรรค์ • มีวิจารณ์ภายในในการปรับให้เข้ากับสถานการณ์เฉพาะหน้าเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานหรือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กร • สามารถตีความหมายเบื้องลึกที่ไม่ได้แสดงออกอย่างชัดเจนของบุคคลหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วปรับตัวให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับกับแต่ละบุคคลหรือสถานการณ์ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ • สามารถเลือกทางเลือก วิธีการ หรือกระบวนการมาใช้กับสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และใช้ความเข้าใจในเชิงลึกต่อบุคคลหรือสถานการณ์มาปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้ทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด • ใช้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในบุคคลหรือสถานการณ์ต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ในทางที่ให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด • ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานระเบียบขั้นตอนหรือลักษณะการประสานงานของหน่วยงานหรือองค์กรให้เข้ากับแต่ละสถานการณ์แต่ยังคงเป้าหมายเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ทั้งหมดเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ • ปรับแผนกลยุทธ์ทั้งหมดอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์เฉพาะหน้า • มีจิตวิทย์าในการใช้ความเข้าใจผู้อื่นในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการเจรจาความเข้าใจหรือดำเนินงานให้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน

สมรรถนะประจำสายงาน ๑๗ : ความเข้าใจพื้นที่และการเมืองท้องถิ่น(Understanding of Local Area and Politics-ULAP)

คำจำกัดความ: มีพฤติกรรมและความสามารถในการเข้าใจประชาชน พื้นที่ รวมทั้งระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบ และติดตามข้อมูล ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวต่างๆ ของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบสม่ำเสมอ รวมทั้งสามารถเข้าใจที่ถูกต้องนั้นๆ ในการให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ	
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ ๑: ตระหนักถึงความสำคัญของการมีความเข้าใจที่ถูกต้อง และ/หรือรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ตนเองมีความรับผิดชอบ	•ตระหนัก เห็นความสำคัญ และความจำเป็นของการมีความรู้ และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนมีความรับผิดชอบว่า จะช่วยให้สามารถให้บริการ ให้ความรู้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม •รวบรวมข้อมูล ข่าวสาร และรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนมีความรับผิดชอบ เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความรู้ และความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ไปที่เกี่ยวข้องกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ	•มีความเข้าใจในเรื่องทั่วไป ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ เช่น ลักษณะการประกอบอาชีพ สภาพแวดล้อมทั่วไป การดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ ปัญหาและความต้องการต่างๆ ผู้นำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และระบบการปกครอง เป็นต้น เพื่อให้สามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชน หรือสร้างประโยชน์ให้แก่พื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม •ติดตามข้อมูล ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวต่างๆ ของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรู้ และมีความเข้าใจทั่วไประบบ ที่ถูกต้อง เพื่อให้สามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม หรือสร้างประโยชน์ให้แก่พื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และหมั่นศึกษา ติดตามความเคลื่อนไหวต่างๆ อย่างใกล้ชิด และมีความเข้าใจที่เฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น และมีผลสำคัญโดยตรงประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ	•มีความเข้าใจที่เฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น และมีความสำคัญโดยตรงต่อประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ ตลอดจนศึกษา วิเคราะห์ และระบุข้อดี ข้อเสียต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบได้ และสามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการ หรือเกิดประโยชน์แก่พื้นที่ที่รับผิดชอบ •หมั่นศึกษา ค้นคว้า และติดตามข้อมูล ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบอย่างใกล้ชิด และสม่ำเสมอ และสามารถระบุสาเหตุ และปัจจัยเชิงลึกที่มีความสำคัญและผลกระทบโดยตรงที่ช่วยให้สามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมต่างๆ แก่ประชาชนในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการ หรือสร้างประโยชน์แก่พื้นที่ที่รับผิดชอบ

ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดต่างๆ และสามารถประยุกต์และปรับความเข้าใจนั้นๆ มาสร้างประโยชน์แก่ประชาชนพื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบได้อย่างแท้จริง • เข้าใจถึงปัจจัย และผลกระทบโดยตรง และโดยอ้อม ตลอดจนเข้าใจจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดต่างๆ ของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นที่รับผิดชอบ และสามารถประยุกต์และปรับความเข้าใจนั้นๆ ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง • เสนอแนะวิธีการ แนวทาง และผลักดันการให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การส่งเสริมต่างๆ ให้เกิดการใช้จริง (Implementation) อย่างเป็นระบบ รุปรูปธรรม และต่อเนื่องที่เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงโดยรวมแก่ประชาชน และพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยอาศัยการประยุกต์ ปรับ เชื่อมโยง และผสมผสาน (Integrate) ความเข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกที่สั่งสมมา	ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และใช้ความเข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกและรอบด้านมากำหนดกลยุทธ์ และนโยบายที่สร้างประโยชน์ในระยะยาวแก่ประชาชน ชุมชน และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • ใช้ความเข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกและรอบด้าน ตลอดจนประเด็นที่สังคมมาอย่างยาวนานกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานต่างๆ ที่สร้างประโยชน์ในระยะยาว ตลอดจนมูลค่าเพิ่ม (Value Added) แก่ประชาชน ชุมชน และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
--	--

สมรรถนะประจำสายงาน ๑๘ : ความคิดสร้างสรรค์ (innovation-INV)

คำจำกัดความ:ความสามารถในการที่จะนำเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) หรือสร้างนวัตกรรม หรือ ริเริ่มสร้างสรรค์กิจกรรมหรือสิ่งใหม่ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร	ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	ระดับที่ ๑: สัมผัสแนวความคิดสร้างสรรค์และยอมรับวิธีอื่นๆ เพื่อมาทดแทนวิธีการที่ใช้อยู่เดิมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและใคร่รู้ •เต็มใจที่จะยอมรับและปรับตัวต่อความริเริ่มสร้างสรรค์หรือสิ่งใหม่ เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด •แสดงความสงสัยใคร่รู้และต้องการทดลองวิธีการใหม่ๆ ที่อาจส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น •เต็มใจที่จะเสาะหาและศึกษาวิธีการที่แปลกใหม่ที่อาจนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสร้างสรรค์และหมั่นปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ •หมั่นปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ •เปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือขั้นตอนการทำงานใหม่ๆ ที่สอดคล้องและสนับสนุนหน่วยงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และคิดนอกกรอบเพื่อปรับเปลี่ยนการดำเนินงานใหม่ในหน่วยงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ •ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการทำงานมาปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ให้เข้ากับสถานการณ์ แต่ยังคงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด •ไม่จำกัดตนเองอยู่กับแนวคิดดั้งเดิมที่ใช้กัน พร้อมจะทดลองวิธีการใหม่ๆ มาปรับเปลี่ยนระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ล่าสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน •นำเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) ในงานของตนเองอย่างสร้างสรรค์ก่อนที่จะปรึกษาผู้บังคับบัญชา	ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร •ประยุกต์ใช้องค์ความรู้ ทฤษฎี หรือแนวคิดที่ได้รับการยอมรับมาเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น •ริเริ่มสร้างสรรค์แนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานหรือดำเนินการต่างๆ ให้องค์กรสามารถบรรลุพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือมีคุณภาพสูงขึ้น โดยแนวทางใหม่ๆ หรือ Best Practice นั้นอาจมีอยู่แล้วในองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐหรือเอกชน และทั้งในและต่างประเทศ	ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสร้างนวัตกรรมในระบบอุตสาหกรรมของประเทศไทย •คิดนอกกรอบ พิจารณาลักษณะต่างๆ ในงานด้วยมุมมองที่แตกต่าง อันนำไปสู่การวิจัย การประดิษฐ์คิดค้น หรือการสร้างสรรค์ เพื่อนำเสนอต้นแบบ สูตร รูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่อระบบอุตสาหกรรมหรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม •สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งความคิดสร้างสรรค์หรือสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจในองค์กร ด้วยการให้การสนับสนุนทางทรัพยากร หรือจัดกิจกรรมต่างๆ ที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการแสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์
--	---	---	--	---	---	---

สมรรถนะประจำสายงาน ๑๙ : ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน (Accuracy and Order-AO)

คำจำกัดความ:ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงการควบคุมตรวจตราให้งานเป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: ต้องการทำงานให้ถูกต้องและชัดเจน - ตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย - ละเอียดถี่ถ้วนในการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่วางไว้ - แสดงอุปนิสัยรักความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งในงานและในสภาวะแวดล้อมรอบตัว อาทิ จัดระเบียบโต๊ะทำงาน และบริเวณหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานที่อยู่ ริเริ่มหรือร่วมดำเนินกิจกรรมเพื่อความเป็นระเบียบของสถานที่ทำงาน อาทิ กิจกรรม ๕ส. ด้วยความสนใจ กระตือรือร้น ฯลฯ
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ - ตรวจทานความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้งานมีความถูกต้องสูงสุด - ลดข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นแล้วจากความไม่ตั้งใจ
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนและผู้อื่น (ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน) - ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานของตนเอง เพื่อมิให้มีข้อผิดพลาดประการใดๆ เลย - ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานผู้อื่น ผู้ได้บังคับบัญชา หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงานหรือองค์กร) โดยอิงมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือกฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓และกำกับตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียด - ตรวจสอบว่าผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้หรือไม่ให้ความเห็นและชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้ เพื่อความถูกต้องของงาน - ตรวจสอบความก้าวหน้าและความถูกต้อง/คุณภาพของผลลัพธ์ของโครงการตามกำหนดเวลาที่กำหนด - ระบุข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดที่ขาดหายไป และกำกับดูแลให้หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือผลงานที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔และสร้างความชัดเจนของความต้องการและคุณภาพของขั้นตอนการทำงานหรือผลงานหรือโครงการโดยละเอียด - สร้างความชัดเจนของความต้องการและคุณภาพของขั้นตอนการทำงานหรือผลงานหรือโครงการโดยละเอียดเพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้อย่างถูกต้องและเกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้ - สร้างระบบและวิธีการที่สามารถกำกับตรวจสอบความก้าวหน้าและความถูกต้อง/คุณภาพของผลงานหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้อื่น หรือหน่วยงานอื่น ได้อย่างสม่ำเสมอ

สมรรถนะประจำสายงาน ๒๐ : จิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม(Environmental Responsibility-ER)

คำจำกัดความ: ภาควิชาจิตสำนึก ตระหนัก ให้ความสำคัญ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเมตตาที่จะอนุรักษ์ และรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม สังคม และชุมชนให้น่าอยู่ ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานหรือร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างเต็มที่เพื่อเกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวม
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: แสดงความสนใจ ตระหนัก และเห็นความสำคัญ ประโยชน์ของการอนุรักษ์ และการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม • ตระหนัก หรือมีจิตสำนึกกับรับผิดชอบต่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อมตามนโยบายขององค์กรที่กำหนดไว้ • เห็นความสำคัญและประโยชน์ของกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร • เห็นคุณค่าและความจำเป็นของการอนุรักษ์ และการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และแสวงหาโอกาสในการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม • แสวงหาโอกาส และเข้าไปมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน องค์กร ชุมชน หรือสังคม • ให้ความร่วมมือ เข้าร่วม หรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม/โครงการต่างๆ ทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ อย่างเต็มที่ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดด้านการอนุรักษ์และการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมให้น่าอยู่ และปลอดภัย • อาสาและแสดงความภาคภูมิใจและความพึงพอใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมเพื่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร (โดยไม่ต้องร้องขอ)
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และกระตือรือร้นและสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญประโยชน์ของการอนุรักษ์และการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม • กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญและประโยชน์ของกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม หรือด้านการอนุรักษ์และการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมให้น่าอยู่ เพื่อให้เกิดความร่วมมืออย่างแท้จริง • พัฒนา และปรับปรุงระบบ วิธีการ และแนวทางการดำเนินงานหรือสังคม หรือสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์และการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมในเชิงสร้างสรรค์ • เป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้เกิดกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์และการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓และศรัทธา และสนับสนุนกิจกรรม โครงการนโยบายเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างเต็มศักยภาพ • ยินยัด สนับสนุนการตัดสินใจที่จะเกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคมไทย หรือสิ่งแวดล้อมโดยรวม ถึงแม้จะคนส่วนใหญ่จะไม่สนับสนุน หรืออาจจะต้องทำให้งานของตนต้องเสียประโยชน์ในระยะสั้น • สื่อสาร และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานด้วยวิธีสร้างแรงบันดาลใจ และความร่วมแรงร่วมใจให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานบรรลุวิสัยทัศน์นั้น • คัดลอกกรอบ นำเสนอความคิดใหม่เพื่อใช้กำหนดนโยบายด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์ต่อสังคมไทยหรือสิ่งแวดล้อม โดยรวม อย่างที่ไม่มีผู้ใดคิดมาก่อน
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔และเป็นผู้นำที่มีบทบาทสำคัญในงานเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม • มีบทบาทสำคัญในงานเพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นประโยชน์เพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับในองค์กรมีความมุ่งมั่น ยึดมั่น และรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมไทย และสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม • เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในแวดวงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม และเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในองค์กรด้านการพัฒนา และรักษาสังแวดล้อมในสังคมไทยให้น่าอยู่

สมรรถนะประจำสายงาน ๒๑ : ศิลปะการโน้มน้าวใจ(Communication & Influencing-CI)

คำจำกัดความ:การใช้วาทศิลป์และกลยุทธ์ต่างๆ ในการสื่อสาร เจจา โน้มน้าวเพื่อให้ผู้อื่นดำเนินการใดๆ ตามที่ตนหรือหน่วยงานประสงค์	
ระดับที่ ๐:ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ ๑: นำเสนอข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา	นำเสนอข้อมูล อธิบาย ซึ่งจรงรายละเอียดแก่ผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาโดยอิงข้อมูลที่มีอยู่ แต่อาจยังมิได้มีการปรับใจความและวิธีการให้สอดคล้องกับความสนใจและบุคลิกลักษณะของผู้ฟัง
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑และเจาจาโน้มน้าวใจโดยอาศัยหลักการและเหตุผล	เตรียมการนำเสนอข้อมูลเป็นอย่างดี และใช้ความพยายามเจาจาโน้มน้าวใจโดยยกหลักการและเหตุผลที่เกี่ยวข้องมาประกอบการนำเสนออย่างมีขั้นตอน ใช้ความพยายามเจาจาโน้มน้าวใจโดยยกหลักการและเหตุผลที่เกี่ยวข้องมาอธิบายประกอบการนำเสนออย่างมีขั้นตอน
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒และเจาจาต่อรองหรือนำเสนอข้อมูลโดยปรับสารถให้สอดคล้องกับผู้ฟังเป็นสำคัญ	ประยุกต์ใช้ความเข้าใจ ความสนใจของผู้ฟังให้เป็นประโยชน์เจาจาเสนอข้อมูล นาเสนอหรือเจาจาโดยคาดการณ์ถึงปฏิกิริยา ผลกระทบที่จะมีต่อผู้ฟังเป็นหลัก สามารถนำเสนอทางเลือกหรือให้ข้อสรุปเจาจาอันเป็นประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓และใช้กลยุทธ์การสื่อสารจุดใจทางอ้อม	ใช้ความเข้าใจบุคคลหรือองค์กรให้เป็นประโยชน์โดยการนำเอาบุคคลที่สามหรือผู้เชี่ยวชาญมาสนับสนุนให้การเจาจาโน้มน้าวใจประสบความสำเร็จหรือมีน้ำหนักมากยิ่งขึ้น ใช้ทักษะเจาจาโน้มน้าวใจทางอ้อม เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ดังประสงค์โดยคำนึงถึงผลกระทบและความรู้สึกของผู้ฟังเป็นสำคัญ
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔และใช้กลยุทธ์ที่ซับซ้อนเจาจา	สร้างกลุ่มแนวร่วมเพื่อสนับสนุนเจาจาโน้มน้าวใจมีน้ำหนักและสัมฤทธิ์ผลได้ดียิ่งขึ้น ประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยามวลชนหรือจิตวิทยากลุ่มให้เป็นประโยชน์เจาจาโน้มน้าวใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมรรถนะประจำสายงาน ๒๒ : สร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น (Creating Local Benefits-CLB)

คำจำกัดความ:ความสามารถในการคิดค้น ออกแบบ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่แปลกและแตกต่างไปจากเดิม โดยการมุ่งเน้นพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในระยะยาว และยังยืนให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างเป็นรูปธรรม	ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อ่างชัดเจน	ระดับที่ ๑: ตระหนักถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการพัฒนาและการสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ •ตระหนักถึงความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการพัฒนา และการสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ •หมั่นแสวงหาช่องทาง และโอกาสอย่างสม่ำเสมอในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนา และการสร้างสรรค์ประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ	ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑และกล้าเสนอความคิดเห็นใหม่ และเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาและการสร้างสรรค์ประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ •กล้านำเสนอความคิดเห็น แนวทาง และวิธีการที่สร้างสรรค์ แปลกใหม่ แตกต่าง และหลากหลายที่ก่อให้เกิดการพัฒนาและการสร้างสรรค์ประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ •เข้าไปมีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา และการสร้างสรรค์ประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ	ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒และพัฒนาประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะสั้น •พัฒนา และสร้างสรรค์ประโยชน์ต่างๆ ให้กับพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะสั้น เพื่อพัฒนาศักยภาพ หรือยกระดับคุณภาพของพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบให้เพิ่มขึ้น เช่น ระบบสาธารณูปโภค การศึกษา สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม การพัฒนา/การส่งเสริมอาชีพ เป็นต้น •ปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงกระบวนการ หรือวิธีการใหม่ๆ ในพัฒนา และการสร้างสรรค์ประโยชน์ต่างๆ ให้กับพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบเพื่อให้ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบได้รับประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น	ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓และพัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะกลาง •พัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์ให้กับประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะกลาง โดยต่อยอดจุดแข็ง ลดจุดอ่อน และสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added)ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างแท้จริง •คิดนอกกรอบ สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ หรือนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์ และสร้างความได้เปรียบ (Advantage) ของพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ	ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔และพัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะยาว •พัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม และเกิดประโยชน์ในระยะยาวให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ จนได้รับการยกย่องและเป็นต้นแบบที่ดีแก่พื้นที่หรือท้องถิ่นอื่นๆ •ศึกษาศักยภาพของประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในปัจจุบัน รวมทั้งประเมินศักยภาพในอนาคต เพื่อพัฒนาและสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างยั่งยืนและระยะยาว ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ
--	--	--	--	---	---	--



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ปท ๕๒๓๐๑/ ๗๕๕

วันที่ ๗ ส.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำพจนานุกรม สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

๑. เรื่องเดิม

ตามที่งานการเจ้าหน้าที่ ได้จัดทำโครงการ “การจัดการองค์ความรู้ในองค์กร (KM)” ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการสร้างกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบของบุคลากร และเพื่อบูรณาการการจัดการความรู้สู่การพัฒนางานที่ปฏิบัติจริง นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

งานการเจ้าหน้าที่ ได้เล็งเห็นว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง เพื่อใช้ในการบริหารงานบุคคลในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนค่าจ้างประจำ และการเพิ่มค่าตอบแทนของพนักงานจ้าง ว่าผู้ประเมิน (ผู้บังคับบัญชา) และผู้รับการประเมิน (ผู้ใต้บังคับบัญชา) ยังไม่เข้าใจในการประเมินคุณลักษณะในด้านสมรรถนะ ทั้ง ๓ ด้าน จึงเห็นควรจัดทำพจนานุกรม สำหรับใช้เป็นแนวทางในการประเมินสมรรถนะ

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้โครงการ “การจัดการองค์ความรู้ในองค์กร (KM)” และการประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านสมรรถนะ บรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลของเทศบาล ตำบลบางหลวง จึงขออนุมัติจัดทำพจนานุกรม สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ของเทศบาลตำบลบางหลวง หากเห็นชอบโปรดลงนามในบันทึกฉบับนี้ และเมื่อดำเนินการจัดทำพจนานุกรมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ควรแจ้งเวียนคู่มือฯ ให้กับส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลบางหลวง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินสมรรถนะต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

- เพื่อโปรดทราบ /พิจารณา

- อนุมัติ/เห็นชอบ
๓๐ มิ

(นายกันตณัฏฐ์ ทิพย์ทินกุลฤติ)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

(นายอราม ประคิตะวาทีน)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

จำเอก

(นที สีสั่งข์)

ปลัดเทศบาล

(นายรามธนะ วิจิตรการ)

นายกเทศมนตรีตำบลบางหลวง

(ส.ท.ป.๒)

ได้รับต้นฉบับไว้ถูกต้องแล้ว

ลงชื่อ).....ผู้รับ

๑ ส.ท. ๖๒

(กอว.๕๖)

ได้รับต้นฉบับไว้ถูกต้องแล้ว

ลงชื่อ).....ผู้รับ

๑ ส.ท. ๖๒

(กท.ร.๖)

ได้รับต้นฉบับไว้ถูกต้องแล้ว

ลงชื่อ).....ผู้รับ

๑ ส.ท. ๖๒

(กอ.๖๖๖๖๖๖๖๖๖๖)

ได้รับต้นฉบับไว้ถูกต้องแล้ว

ลงชื่อ).....ผู้รับ

๑ ส.ท. ๖๒

(กท.๖๖๖๖๖๖๖๖๖๖)

ได้รับต้นฉบับไว้ถูกต้องแล้ว

ลงชื่อ).....ผู้รับ

๑ ส.ท. ๖๒

