

พจนานุกรม
สมรรถนะหลัก

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation- ACH)

<p>คำจำกัดความ: ความตั้งใจ และความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่ยอมรับกันดีที่สุด อีกทั้งหมายถึงความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนกรปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: แสดงความพากเพียรพยายาม และตั้งใจทำงานให้ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> มีความหมั่นอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา ตั้งใจ และพากเพียรพยายามทำงานในหน้าที่และในส่วนของตนให้ดีที่สุดที่ได้รับมอบหมาย แสดงความประสงค์หรือขอคิดเห็นเพื่อปรับปรุงและพัฒนาของตนเองให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือตามมาตรฐานขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตามมาตรฐานขององค์กร หมั่นติดตามผลงาน และประเมินผลงานของตนเองเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานขององค์กร คิดหาวิธีการใหม่ๆ ในการปรับปรุงงานของตนเองให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอยู่เสมอ
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายมาตรฐานที่องค์กรกำหนด</p> <ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงระบบ และวิธีการทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอุทิศสละหะมางะบากบันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย หรือได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน</p> <ul style="list-style-type: none"> บรรลุเป้าหมายที่ท้าทายในทางที่ยากหรือไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน โดยใช้วิธีการพัฒนาาระบบ ประยุกต์ และบริหารจัดการ เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างที่ไม่เคยมีผู้ใดในองค์กรกระทำได้มาก่อน กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้อย่างยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด ทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และวิเคราะห์ผลได้และผลเสีย และสามารถตัดสินใจได้ แม้จะมีความเสี่ยง เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> ตัดสินใจได้ โดยมี การคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้องค์กรและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด วิเคราะห์ และคำนวณมูลค่า รวมทั้งกล้าคิด กล้าทำ และกล้าเสี่ยงโดยอาศัยวิสัยทัศน์ ประสบการณ์และการบริหารในเชิงกลยุทธ์ เพื่อเป้าหมายและประโยชน์สำคัญขององค์กร

การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม (Integrity – ING)

<p>คำจำกัดความ: การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประชาชน สังคม ประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อเป็นหลักสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านอย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัย</p> <ul style="list-style-type: none">• ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัยที่หน่วยงาน และองค์กรกำหนดไว้• มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่หน้าที่ความรับผิดชอบ/ตำแหน่งงานของตนให้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ มาตราฐานของหน่วยงานและองค์กร
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสิ่งจะเชื่อถือได้</p> <ul style="list-style-type: none">• มีสิ่งจะเชื่อถือได้ และรักษาวางา พูดยังไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอย่างซ่อนเงื่อนให้ตนเอง• เป็นคนตรงไปตรงมา กล่าวพูด และกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและองค์กร
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นและแน่วแน่ในจรรยาบรรณ หลักคุณธรรม ยุติธรรม และปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน</p> <ul style="list-style-type: none">• ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน• ยึดมั่นและมีความแน่วแน่ในหลักการ คุณธรรม และประพฤติปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้อื่น• ยึดหลักความยุติธรรม และความเป็นธรรมเป็นที่ตั้ง แม้ต้องกระทบกับบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ที่สูงกว่า
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอ้างความถูกต้องเพื่อองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none">• อ้างความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้• ตัดสินใจในหน้าที่ หรือปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต แม้ผลของการปฏิบัติงานอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์• เสียสละความสุขสบาย ประโยชน์ส่วนตน ตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลและนั่นประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อองค์กร และประเทศชาติ</p> <ul style="list-style-type: none">• อุทิศตน อ้างความถูกต้อง และยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร หรือประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ หรือแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต• ไม่ประพฤติปฏิบัติตนเพื่อชื่อเสียงหรือเอาประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้งทั้งในเชิงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายขององค์กร โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมเพื่อองค์กร ประชาชน และประเทศชาติเป็นสำคัญ

ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน (Organization and Process Understanding – OPU)

	<p>คำจำกัดความ: ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนเองและของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถในการมองภาพใหญ่ (Big Picture) และการคาดการณ์เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ต่อระบบและกระบวนการทำงาน</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>	
<p>ระดับที่ 1: เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานและมาตรฐานในงานของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานและมาตรฐานในงานที่ตนสังกัดอยู่ รวมทั้งกฎระเบียบ ตลอดจนขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน หรือรายงานผล ฯลฯ ในหน้าที่ได้ถูกต้อง 	
<p>ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทำงานของตนกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ติดต่อย่างชัดเจน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจและเชื่อมโยงเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของตนกับหน่วยงานอื่นที่ติดต่อด้วยอย่างถูกต้อง รวมถึงนำความเข้าใจนี้มาใช้เพื่อให้งานระหว่างกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกันสูงสุด 	
<p>ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถมองภาพรวมแล้วปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจข้อจำกัดของเทคนิค ระบบหรือกระบวนการทำงานของตนเองหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ติดต่อด้วย และรู้ว่าสิ่งใดที่ควรกระทำเพื่อปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ • เมื่อเจอสถานการณ์ที่แตกต่างจากเดิมสามารถใช้ความเข้าใจผลต่อเนื่องและความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทำงาน เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาก็ได้อย่างเหมาะสมทันเวลา 	
<p>ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจกระแสสภาพภายนอกกับผลกระทบโดยรวมต่อเทคโนโลยี ระบบหรือกระบวนการทำงานของหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจกระแสหรือสถานการณ์ภายนอก (เช่น นโยบายการเมืองและการปกครองในภาพรวม ทิศทางของภาครัฐ เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น) และสามารถนำความเข้าใจนั้นมาเตรียมรับมือหรือต่อต้านในการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด • ศึกษาเรียนรู้ความสำเร็จหรือความผิดพลาดของระบบหรือกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องและนำมาปรับใช้กับการทำงานของหน่วยงานอย่างเหมาะสม 	
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจสถานะของระบบ เทคโนโลยี และกระบวนการทำงานขององค์กรอย่างถ่องแท้ จนสามารถกำหนดความต้องการหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน • เข้าใจและสามารถระบุจุดยืนและความสามารถในการพัฒนาในเชิงระบบ เทคโนโลยี กระบวนการทำงานหรือมาตรฐานการทำงานในเชิงบูรณาการระบบ (Holistic View) ขององค์กร 	

การบริการเป็นเลิศ (Service Mind – SERV)

คำจำกัดความ: การให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนด้วยความใส่ใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชน อีกทั้งโดยมุ่งประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือประชาชนเป็นหลัก
ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: แสดงความเต็มใจในการให้บริการ มีอัยยคัยไม่ตรีอันดี และให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ <ul style="list-style-type: none">• ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เต็มใจต้อนรับ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน• ติดต่อสื่อสาร ตอบข้อซักถาม รายงานความคืบหน้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เมื่อมีคำถามหรือข้อสงสัย• ให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการหรือประชาชนมีคำถาม ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน• แจ้งให้ผู้รับบริการหรือประชาชนทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่• ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการหรือประชาชนได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเต็มใจช่วยเหลือ และแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ <ul style="list-style-type: none">• รับผิดชอบช่วยเหลือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ• คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก และนำข้อขัดข้องใดๆ ในกาารให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น• อำนวยความสะดวก ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดำเนินการต่าง ๆ ให้ถูกค่าได้รับความพึงพอใจเต็มที่
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไปของผู้รับบริการ <ul style="list-style-type: none">• ให้เวลาแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้ความพยายามพิเศษในการให้บริการ เพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา• คอยให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน• ใช้ความพยายามเป็นพิเศษในการให้บริการและดำเนินกรต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนในระดับที่เกินความคาดหวังทั่วไป• เสียสละเวลาส่วนตัว อำนวยความสะดวกช่วยเหลือเป็นพิเศษเมื่อผู้รับบริการหรือประชาชนเผชิญปัญหาหรือความยากลำบาก
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ <ul style="list-style-type: none">• เข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนแม้ในกรณีที่มีผู้รับบริการ หรือประชาชนอาจยังไม่ได้คำนึงถึงหรือไม่เคยขอความช่วยเหลือมาก่อน และนำเสนอวิธีการที่เป็นประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการนั้นๆ ได้อย่างแท้จริง• ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนได้
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และมองการณ์ไกล และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ <ul style="list-style-type: none">• เห็นเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด• ปฏิบัติตนเป็นพี่เลี้ยงที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมช่วยในก้าวตัดสินใจของผู้รับบริการ• สามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์• นำเสนอวิธีการด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อรักษามลประโยชน์อันยั่งยืนหรือผลประโยชน์ระยะยาวให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน

การทำงานเป็นทีม (Teamwork – TW)

<p>คำจำกัดความ: การมีจิตสำนึกในความสามัคคีกัน ความร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม เพื่อให้ทีมงาน กลุ่ม หรือหมู่คณะนั้นหาบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างดีที่สุด</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: รู้บทบาทหน้าที่ของตน และทำหน้าที่ของตนให้สำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และสนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม รายงานให้สมาชิกทราบความคิดเห็นงานในกลุ่ม หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง รู้บทบาทหน้าที่ของตนในฐานะสมาชิกคนหนึ่งทีมและทำงานในส่วนของตนได้อย่างไม่ขาดตกบกพร่อง แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในทีมคนอื่นๆ แม้ว่าผู้อื่นไม่ได้รับรองขอ
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> สร้างสัมพันธ์ และเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี เชื่อมั่นในความวิสัยทัศน์ของผู้อื่นและกล่าวถึงผู้อื่นในทางที่ดี หรือในเชิงสร้างสรรค์ เคารพการตัดสินใจหรือความเห็นของผู้อื่นโดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็น
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และรับฟังความคิดเห็น และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> เต็มใจรับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานเพื่อประโยชน์ในการทำงานร่วมกันให้ดียิ่งขึ้น ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภายในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขอความคิดเห็น ประมวลความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานร่วมกัน
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และรักษามิตรภาพที่ดี ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> แสดงน้ำใจ รับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องร้องขอ ให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจและรักษามิตรภาพที่ดีระหว่างกันเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะเพื่อมุ่งให้ภารกิจประสบผลสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมความสามัคคีในทีมโดยปราศจากอคติระหว่างกัน เพื่อมุ่งหวังให้ทีมประสบความสำเร็จ ประสานรอยรั้ว หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม และส่งเสริมขวัญกำลังใจระหว่างกัน เพื่อให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

พจนานุกรม
สมรรถนะประจำผู้บริหาร

การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership- CL)

คำจำกัดความ: ความตั้งใจและความสามารถในการกระตุ้นผู้คนบุคลากร กลุ่มคน องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เกิดความต้องการในการปรับเปลี่ยน หรือเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร ประชาชน สังคม หรือประเทศชาติ รวมถึงความสามารถในการดำเนินมาตรการที่ชัดเจน และสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจ ยอมรับ และดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนหรือการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ เกิดขึ้นจริง

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

- ระดับที่ 1: เห็นความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน หรือการเปลี่ยนแปลง**
- เห็นความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน และสามารถกำหนดทิศทางและขอบเขตของการปรับเปลี่ยน/การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายใต้
 - เข้าใจและยอมรับถึงความจำเป็น ทิศทางและขอบเขตของการปรับเปลี่ยน /เปลี่ยนแปลง และตั้งใจในการเรียนรู้เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยน/เปลี่ยนแปลงนั้นได้
 - กล้าเสนอความคิดเห็น วิธีการ หรือแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างไปจากวิธีการเดิมขององค์กร เพื่อปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน หรือองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

- ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยยหสิ้อ สนับสนุนให้ผู้อื่นเข้าใจ และยอมรับการปรับเปลี่ยนหรือการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น**
- ช่วยเหลือและสนับสนุนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นทั้งภายในและนอกองค์กร และอธิบายให้เข้าใจถึงความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยนนั้นๆ
 - หาวิธีการสูงใจให้ผู้อื่นดำเนินการเปลี่ยนแปลง หรือปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานของตนเอง เพื่อให้มีผลลัพธ์ของงานที่สูงขึ้น
 - สนับสนุนความพยายามในการปรับเปลี่ยนหน่วยงาน องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสนอแนะวิธีการที่จะช่วยให้การปรับเปลี่ยนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นกล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อทำสิ่งใหม่ๆ ให้แก่หน่วยงาน หรือองค์กร**
- กระตุ้น ผลักดัน และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นมีความเป็นผู้นำกล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อทำสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือองค์กร
 - กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญ และยอมรับของการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจและการให้การเปลี่ยนแปลงนั้นๆ เกิดขึ้นจริง
 - เน้นย้ำ สื่อสาร และสร้างความชัดเจนโดยการอธิบายสาเหตุ ความจำเป็น ฯลฯ ของการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ

- ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเตรียมแผนการปรับเปลี่ยนอย่างเป็นระบบ**
- เตรียมแผนการที่เป็นขั้นเป็นตอนชัดเจนและปฏิบัติได้จริงในองค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - สร้างแรงจูงใจให้ผู้สนับสนุนและสร้างการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเสนอแนะการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปัจจุบันและอยากร่วมส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงนั้น

- ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างแท้จริง และมีประสิทธิภาพสูงสุด**
- เป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยนทั้งขององค์กร และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผลักดันให้การปรับเปลี่ยนดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จดำเนินการที่เหมาะสม
 - วิเคราะห์ทิศทาง กลยุทธ์ นโยบาย และผลกระทบต่างๆ ในภาพรวมทั้งทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ ยุทธศาสตร์ขององค์กรในการปรับเปลี่ยน หรือการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ความสามารถในการเป็นผู้นำ (Leadership- LEAD)

คำจำกัดความ: ความตั้งใจหรือความสามารถในการเป็นผู้นำของกลุ่มคน หรือทีมงาน ตลอดจนสามารถปกครอง ดูแล และให้ความช่วยเหลือ รวมถึงสามารถกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ แผนงาน เป้าหมาย และวิธีการทำงานต่าง ๆ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือทีมงานปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: บริหารการประชุมได้ดีและคอยแจ้งข่าวสารความเป็นไปแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ

- กำหนดประเด็นหัวข้อการประชุม วัตถุประสงค์ ตลอดจนควบคุมเวลาและแจกแจงหน้าที่รับผิดชอบให้แก่บุคคลในกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการประชุมในที่นี้อาจเป็นการประชุมอย่างเป็นทางการ หรือไม่เป็นที่ทางการก็ได้
- หมั่นแจ้งข่าวสารความเป็นไปรวมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชารับทราบอยู่เสมอแม้ไม่จำเป็นต้องกระทำ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันนำไปสู่การปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน
- แจ้งให้สมาชิกในกลุ่มทราบข่าวสารความเป็นไป ตลอดจนผลกระทบบทบาทของสมาชิกแต่ละคนให้ชัดเจน

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเป็นผู้นำในการทำงานของกลุ่มและสร้างเสริมประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่ม

- กำหนดเป้าหมาย ทิศทางที่ชัดเจน เลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงานหรือใช้วิธีการอื่น ๆ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมให้กระบวนการปฏิบัติงานในกลุ่มมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลยิ่งขึ้น
- กล่าวคำชมเชย หรือให้ข้อคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ลงมือกระทำการเป็นตัวอย่างเพื่อช่วยให้อีกกลุ่มปฏิบัติตามที่โดยง่ายและมีประสิทธิภาพ
- เลือกคนที่เหมาะสมกับงาน และกำหนดผลลัพธ์ที่ชัดเจนในแต่ละงานที่มอบหมาย เพื่อช่วยสร้างเสริมให้กลุ่มทำงานได้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น
- สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หรือให้อีกกลุ่มได้บังคับบัญชาในการแสดงศักยภาพการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพ

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเป็นพี่ที่ปรึกษาและให้การดูแลช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา หรือสมาชิกในกลุ่ม

- ปกป้องชื่อเสียงของกลุ่ม สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแล
- ดูแล และช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแลเข้าใจและปรับตัวรับการปรับเปลี่ยนที่จำเป็นภายในองค์กรได้
- รับฟังประเด็นปัญหา และรับเป็นที่ปรึกษาในการดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแลให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความสุขและมีประสิทธิภาพสูงสุด
- จัดหาบุคลากร ทรัพยากร หรือข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายเพื่อให้การสนับสนุนที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ได้บังคับบัญชา สมาชิกในกลุ่ม หรือบุคลากรในความดูแล

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือสมาชิกในกลุ่ม

- สร้างค่านิยม ธรรมเนียมปฏิบัติที่ดีที่ประจักษ์แก่กลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์กร และประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- บริหารจัดการหน่วยงาน หรือองค์กรด้วยความเป็นธรรม และยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) (นิติธรรม คุณธรรม โปร่งใส ความมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่า) ในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา
- กล้าคิด และกล้าที่จะตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ โดยอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เหมาะสมและรับผิดชอบต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสื่อสารวิสัยทัศน์ที่มีพลังเพื่อนำผู้ใต้บังคับบัญชาและองค์กรให้ประสบความสำเร็จในระยะยาว

- สื่อสารวิสัยทัศน์ที่มีพลัง สามารถรวมใจคนและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานในภารกิจสำเร็จลุล่วงไปได้จริง
- เป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยน พัฒนา หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้องค์กร และผลักดันให้องค์กรก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ราบรื่นและประสบความสำเร็จด้วยกลยุทธ์และวิธีดำเนินงานที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมและบริบทขององค์กร
- เล็งเห็นความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มีวิสัยทัศน์และเตรียมกลยุทธ์ไว้รับมือการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น

ความสามารถในการพัฒนาคน (Developing and Coaching- DC)

<p>คำจำกัดความ: ความตั้งใจหรือความสามารถในการส่งเสริม สนับสนุน และการพัฒนาความรู้ความสามารถผู้อื่น โดยมีเจตนามุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ทั้งเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน องค์กร หรือประโยชน์ในทางของบุคคลเหล่านั้น</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เชื่อมกับผู้อื่นสามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถได้ หรือเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้รับการพัฒนา</p> <ul style="list-style-type: none"> เปิดโอกาสและสนับสนุนให้ผู้อื่นได้พัฒนาตนเองตามความรู้ และพัฒนาความรู้ และสามารถของตนเอง แสดงความเชื่อมโยงหาผู้อื่นสามารถจะเรียนรู้ ปรับปรุงผลงาน และพัฒนาศักยภาพตนเองได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสอนงาน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> สอนงานในรายละเอียด และให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงที่เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานโดยมุ่งพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลนั้น
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้เหตุผลประกอบการสอนและคำแนะนำ และให้ความสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ให้แนวทางที่เป็นประโยชน์ หรือสถิติวิธีปฏิบัติงานเพื่อเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานจริง พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลประกอบการสอนและการพัฒนาบุคลากร ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้งานง่ายขึ้น โดยการสนับสนุนด้านทรัพยากร อุปกรณ์ ข้อมูล หรือให้คำแนะนำในฐานะที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในงาานนั้น จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของผู้อื่น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้อื่นสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ง่าย และดี <p>ขั้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้โอกาสผู้อื่นเสนอแนะวิธีการพัฒนาศักยภาพหรือความสามารถที่มีประสิทธิภาพเหมือนกัน เต็มใจให้การสนับสนุน หรือการช่วยเหลือในภาคปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้อื่นสามารถพัฒนาความสามารถหรือศักยภาพของตนได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้คำติชมเรื่องผลงานอย่างตรงไปตรงมาและสร้างสรรค (Constructive Feedback) ทงด้านบวกและด้านลบโดยปราศจากอคติส่วนตัว เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถและปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> แสดงความคาดหวังในด้านบวกว่าบุคคลนั้น ๆ จะสามารถพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นได้ และให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจง สอดคล้องกับบุคลิก ความสนใจ และความสามารถเฉพาะบุคคล เพื่อปรับปรุงพัฒนาความรู้และความสามารถได้อย่างเหมาะสม วางแผนการพัฒนาที่สอดคล้องกับจุดแข็ง และข้อจำกัดของผู้บริหารรวมทั้งดำเนินการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและปรับปรุงในทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในระยะยาวเพื่อเพิ่มผลงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> มอบหมายงานที่เหมาะสม มีประโยชน์ และท้าทายความสามารถ มองหาโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถและประสบการณ์ให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ และพัฒนาความรู้ความสามารถได้อย่างต่อเนื่องและในระยะเวลา รณรงค์ ส่งเสริม และผลักดันให้แผนหรือโครงการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างเป็นทางการเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีการส่งเสริมการเรียนรู้ (Learning Organization) อย่างเป็นระบบ สร้างสรรคทางออก แนวทาง หรือสิ่งใหม่ ๆ จากความเข้าใจในปัญหาหรือความต้องการเบื้องต้นของผู้บริหารหรือความสามารถของผู้อื่นอย่างแท้จริงในระยะเวลา ผลักดันและสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ รวมถึงดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อรณรงค์ ส่งเสริม ผลักดัน แผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานหรือองค์กรอย่างเป็นระบบ

การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking- ST)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการคิด การทำความเข้าใจในเชิงกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์และการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ในระยะยาวรวมถึงทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ให้เข้ากับการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน หรือให้ได้มาซึ่งกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ๆ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ ประยุกต์แนวทางต่างๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนานาชาติใน ระดับสูงซึ่งรวมถึงผลกระทบของปัจจัยภายนอกที่มีต่อกลยุทธ์และนโยบายขององค์กร</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เข้าใจและปรับตัวให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของงานของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจและปฏิบัติตนให้เหมาะสมสอดคล้องกับกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของในภาพปฏิบัติการกิจในงงานของตนได้ จัดลำดับความสำคัญของงานประจำวันของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานของตนได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ความเข้าใจและเชื่อมโยงสิ่งที่ตนปฏิบัติอยู่ในงานเข้ากับเป้าหมายใหญ่ของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบหรือขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> ประเมินและเชื่อมโยงการปฏิบัติงานประจำวันที่เข้ากับการปฏิบัติงานของกลยุทธ์ของหน่วยงาน โดยพิจารณาว่า กิจกรรมงานหรือวัตถุประสงค์ในเป้าหมายระยะสั้นนั้นสามารถจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้หรือไม่ สามารถประยุกต์ความเข้าใจ รูปแบบ ประสบการณ์และบทเรียนต่างๆ มาใช้กำหนดข้อเสนอหรือแนวทาง (Implication) เชิงกลยุทธ์ที่สนับสนุนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบบรรลุภารกิจที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ประสบการณ์ ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนมาปรับหรือกำหนดกลยุทธ์ในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบหรือขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> ประยุกต์ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนที่มีฐานมาจากองค์ความรู้หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการคิดและพัฒนาเป้าหมายหรือกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ ประยุกต์ Best Practice หรือผลการวิจัยต่างๆ มากำหนดโครงการหรือแผนงานที่มีผลสัมฤทธิ์และมีประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ กำหนดประเด็นต่างๆ ปัญหาอุปสรรค หรือโอกาสต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน แล้วประยุกต์ประสบการณ์ บทเรียนในอดีต ฯลฯ มาปรับกลยุทธ์และวิธีการทำงานของตนเองหรือหน่วยงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 4: เข้าใจถึงผลกระทบต่างๆ ที่ผลต่อหน่วยงาน หรือองค์กร และเตรียมการรองรับ</p> <ul style="list-style-type: none"> คาดการณ์ถึงทิศทาง แนวโน้มในอนาคต และผลกระทบต่างๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน หรือองค์กรและกำหนดแผนกลยุทธ์ไว้รองรับ ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศและต่างประเทศที่ซับซ้อนด้วยกรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ แผนหรือนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ให้ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
<p>ระดับที่ 5: กำหนดกลยุทธ์ระยะยาวให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> ศึกษาศักยภาพขององค์กรในปัจจุบัน และดำเนินการปรับเปลี่ยนที่สำคัญเพื่อเสริมศักยภาพในการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจระยะยาว ประเมินและเชื่อมโยงสถานการณ์ ประเด็นต่างๆ และปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ภูมิภาค ภายภายในประเทศไทย ระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในภาพรวม เพื่อให้ได้กลยุทธ์ที่แตกต่าง สรรสร้างและบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์ โดยพิจารณาจากบริบทประเทศไทย ระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในภาพรวม เพื่อให้ได้กลยุทธ์ที่แตกต่างและสร้างประโยชน์สูงสุดกับองค์กร คิดและปรับเปลี่ยนทิศทางของกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรในภาพรวม ให้เป็นกลยุทธ์ใหม่ที่มีช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนขึ้นได้

พจนานุกรม
สมรรถนะประจำสายงาน

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

<p>คำจำกัดความ: เจตนาที่จะกำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้ยื่นที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบ กฎหมาย หรือตามตำแหน่งหน้าที่ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ของหน่วยงาน องค์กร หรือประเทศชาติเป็นสำคัญ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ตระหนัก เห็นความสำคัญ และประโยชน์ของการกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้ยื่น</p> <ul style="list-style-type: none">ตระหนัก เห็นความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้ยื่นที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ และเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน หน่วยงาน หรือองค์กร
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และกระตือรือร้นในการกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้ยื่น</p> <ul style="list-style-type: none">แสดงพฤติกรรมกระตือรือร้นในการกำกับติดตามการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในงาน เพื่อให้ผู้ยื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานของตนเอง หรือองค์กร และสามารถระบุความเป็นไป หรือความก้าวหน้าในการดำเนินงานต่างๆ ของผู้ยื่นได้
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้ยื่นอย่างสม่ำเสมอ</p> <ul style="list-style-type: none">ดำเนินการกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้ยื่นอย่างสม่ำเสมอ และเป็นระยะ และสามารถวิเคราะห์ และระบุข้อมูล ข้อเท็จจริง สาเหตุ สิ่งผิดปกติ และความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เพื่อนำไปสู่การดำเนินการต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ปรับสถานการณ์ กระบวนการ หรือวิธีการต่างๆ เพื่อจำกัดทางเลือกของผู้ยื่น หรือเพื่อบังคับให้ผู้ยื่นปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และกำกับติดตาม และตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงานต่างๆ ของผู้ยื่นอย่างใกล้ชิด</p> <ul style="list-style-type: none">สำรวจ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานต่างๆ ของผู้ยื่นอย่างใกล้ชิดและเชิงลึก รวมทั้งวิเคราะห์ ประมวล วิจัย และสรุปผลการดำเนินการ การตอบสนอง และการให้บริการต่างๆ ที่ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้หมั่นควบคุม ตรวจสอบ และตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงานต่างๆ ในทุกขั้นตอนของผลที่เกี่ยวข้องไป ตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ออกคำเตือน (โดยชัดแจ้งว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากผู้ยื่นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือกระทำการละเมิดกฎหมาย) และสั่งการให้ปรับปรุงการดำเนินงานต่างๆ ในเชิงปริมาณหรือคุณภาพให้ถูกต้องตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และจัดการกับการดำเนินงานต่างๆ ที่ไม่ดี ไม่ถูกต้อง หรือสิ่งผิดกฎหมายโดยตรงไปตรงมา</p> <ul style="list-style-type: none">ดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา หรือใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเปิดเผยหรือหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลมีการดำเนินงานต่างๆ ที่ไม่ดี ไม่ถูกต้อง หรือผิดกฎหมาย อย่างร้ายแรงกำหนด หรือปรับมาตรฐาน ข้อบังคับ หรือกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้แตกต่าง ทำหาย หรือสูงขึ้น (เมื่อสภาวะแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความสามารถให้สูงขึ้น

การแก้ปัญหาแบบมีออชีฟ (Professional Problem Solving – PPS)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในวิเคราะห์ปัญหาหรือสังเกตเห็นปัญหาพร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ อย่างมีข้อมูล มีหลักการ และสามารถนำความเชี่ยวชาญ หรือแนวคิดในสายอาชีพมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ติดตามหาความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ ในสายวิชาชีพ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแก้ปัญหาประเด็นที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • กระตือรือร้นในการศึกษาความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือในงานของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา • ใช้ความรู้ในสายอาชีพของตนในการลงมือแก้ไข เมื่อสังเกตเห็นปัญหาหรืออุปสรรคโดยไม่รอช้า
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และวิเคราะห์และตัดสินใจอย่างมีข้อมูลและเหตุผลในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • วิเคราะห์ข้อมูล และหาเหตุผลตามแนวคิด และหลักการในวิชาชีพ เพื่อตัดสินใจดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • พลิกแพลงหรือปรับแก้แนวทางในการแก้ปัญหา โดยอ้างอิงจากข้อมูล หลักการ และแนวคิดในสายวิชาชีพ หรือประสบการณ์ในการทำงาน
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และวิเคราะห์ปัญหาที่ผ่านมา และวางแผนล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันหรือหลีกเลี่ยงปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> • วิเคราะห์ข้อมูล ปัญหา หรือสถานการณ์ได้อย่างรอบด้าน (โดยอาศัยประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญที่สั่งสมมาในสายอาชีพ) รวมทั้งวางแผน และคาดการณ์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น • วางแผน และทดลองใช้วิธีการ องค์กรความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสายอาชีพ ในการป้องกัน หลีกเลี่ยงหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และผสมผสานแนวคิดในเชิงสหวิทยาการเพื่อหลีกเลี่ยง ป้องกันหรือแก้ไขปัญหทั้งในระยะสั้นและระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> • วิเคราะห์ และผสมผสานศาสตร์หลาย ๆ แขนง (โดยอาศัยประสบการณ์ ที่กว้างและลึก รวมทั้งความสามารถพิเศษ (Charisma)) เพื่อแก้ไขปัญหาซึ่งมีความซับซ้อนในระยะเวลาสั้นและเตรียมการป้องกันหรือหลีกเลี่ยงปัญหาในระยะยาวได้ • คิดนอกกรอบ ริเริ่มโครงการ หรือกระบวนการทำงานต่างๆ ในลักษณะบูรณาการหลายหน่วยงาน/หลายวิชาชีพ เพื่อแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับเปลี่ยนหรือสร้างความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ/สหวิทยาการ เพื่อแก้ไขและหลีกเลี่ยงปัญหาอย่างยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปรับเปลี่ยน (Reshape) องค์กรให้มีการบูรณาการในเชิงวิชาชีพ หรือให้มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถแก้ไข ป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความซับซ้อนขององค์กรได้อย่างยั่งยืน • เป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในสายอาชีพที่สามารถป้องกัน และหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีผลกระทบเชิงนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรือสามารถแก้ไขปัญหามีผลกระทบ เป็นโอกาส และเกิดประโยชน์อย่างยั่งยืนแก่องค์กรในระยะยาว

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

คำจำกัดความ: การตระหนักหรือสังเกตเห็นโอกาสหรือปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และวางแผน ลงมือกระทำการเพื่อเตรียมใช้ประโยชน์จากโอกาสหรือป้องกันปัญหา ตลอดจนหลีกเลี่ยงพฤติกรรมต่างๆ ให้เป็นโอกาส

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: การตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว และเด็ดเดี่ยวในเหตุวิกฤติ หรือสถานการณ์จำเป็น

- ตอบสนองอย่างรวดเร็ว และเด็ดเดี่ยวเมื่อมีเหตุวิกฤติหรือในสถานการณ์ที่จำเป็นเพื่อให้ทันต่อความเร่งด่วนของสถานการณ์นั้นๆ

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตระหนักถึงปัญหาหรือโอกาสและลงมือกระทำการโดยไม่มีรีรอ

- ตระหนักถึงปัญหาหรือโอกาสในขณะนั้นและลงมือกระทำการโดยไม่มีรีรอให้สถานการณ์คลี่คลายไปเอง หรือปล่อยให้โอกาสหลุดลอยไป อีกทั้งรู้จักพลิกแพลงวิธีการ กระบวนการต่างๆ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา หรือใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

- คาดการณ์และสังเกตเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะเวลา 1-3 เดือนถัดจากปัจจุบัน และลงมือกระทำการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสในสถานการณ์นั้นๆ อีกทั้งเปิดกว้างรับฟังแนวทางและความคิดหลากหลายอันอาจเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปัญหา

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

- คาดการณ์และสังเกตเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะเวลา 4-12 เดือนถัดจากปัจจุบัน และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสในสถานการณ์นั้นๆ ตลอดจนทดลองและเสาะหาวิธีการ แนวคิดใหม่ๆ ที่อาจเป็นประโยชน์ในการป้องกันปัญหาและสร้างโอกาสในอนาคต

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาและสร้างโอกาสในระยะยาว

- คาดการณ์และสังเกตเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาวและเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาส อีกทั้งกระตุ้นให้ผู้อื่นเกิดความกระตือรือร้นต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างโอกาสให้องค์กรในระยะยาว

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

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการสืบเสาะ เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะเจาะจง การไขปริศนาโดยซักถามโดยละเอียด หรือแม้แต่การหาข่าวทั่วไปจากสภาพแวดล้อมรอบตัวโดยคาดว่าอาจมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต และนำข้อมูลที่ได้มานั้นมาประมวลและจัดการอย่างมีระบบ คุณลักษณะนี้อาจรวมถึงความสนใจใคร่รู้เกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็น ปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต่องานในหน้าที่</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: หาข้อมูลในระดับต้นและแสดงผลข้อมูลได้</p> <ul style="list-style-type: none">สามารถหาข้อมูลโดยการถามจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง การใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หรือหาจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้วและสรุปผลข้อมูลเพื่อแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟ รายงาน ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และใช้วิธีการสืบเสาะหาข้อมูลเพื่อจับประเด็นหรือแก่นความของข้อมูลหรือปัญหาได้</p> <ul style="list-style-type: none">สามารถสืบเสาะปัญหาหรือสถานการณ์อย่างลึกซึ้งกว่าการตั้งคำถามตามปรกติธรรมดา หรือสืบเสาะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้มาซึ่งแก่นหรือประเด็นของเนื้อหา และนำแก่นหรือประเด็นเหล่านั้นมาจัดการวิเคราะห์ ประเมินผลให้เกิดข้อมูลที่ลึกซึ้งมากที่สุด
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และหาข้อมูลในเบื้องต้น (Insights)</p> <ul style="list-style-type: none">ค้นหาหรือสอบถามเจาะลึกอย่างต่อเนื่อง (เช่น จากหนังสือ หนังสือนิตยสาร ระบบสืบค้นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนแหล่งข่าวต่างๆ) เพื่อให้เข้าใจถึงมุมมองที่คนละความคิดเห็นที่แตกต่าง ต้นตอของสถานการณ์ ปัญหา หรือโอกาสที่ซ่อนเร้นอยู่ในเบื้องต้น และนำความเข้าใจเหล่านั้นมาประเมินผล และตีความเป็นข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสูงสุด
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบให้เชื่อมต่อกันเพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none">จัดทำการวิจัยโดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มีอยู่หรือสืบค้นจากแหล่งข้อมูลที่แปลกใหม่แตกต่างจากปรกติธรรมดาทั่วไปอย่างเป็นระบบหรือเป็นไปตามหลักการทางสถิติ และนำผลที่ได้ให้นำมาเชื่อมต่อกันหรือสร้างแบบจำลอง (model) หรือพยากรณ์หรือสร้างแบบจำลอง (system formula) ได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และวางระบบการสืบค้น เพื่อหาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none">วางระบบการสืบค้น เพื่อให้มีข้อมูลที่ทันเหตุการณ์พร้อมเข้ามาอย่างต่อเนื่องและสามารถออกแบบ เลือกใช้ หรือประยุกต์วิธีการในการจัดทำแบบจำลองหรือระบบต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

การควบคุมและจัดการสถานการณ์อย่างสร้างสรรค์ (Controlling and Managing Situation – CMS)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการควบคุม และบริหารจัดการอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม แม้ว่าอยู่ในเหตุการณ์วิกฤติ คับขัน และยากลำบาก โดยมีเจตนาที่จะให้บุคคลรอบข้างมีอารมณ์และความรู้สึกที่เป็นปกติเช่นกัน นอกจากนี้ยังเป็นการควบคุม และจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และดำเนินการให้ความช่วยเหลือ บริการ บรรเทาทุกข์ หรือการดำเนินการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการและเป็นประโยชน์แก่ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่น โดยมีพื้นฐานของความมีจิตใจที่เป็นกุศล (จิตสาธารณะ) เห็นความสำคัญของผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นเป็นที่ตั้งมากกว่าสิ่งอื่นใด</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ควบคุมอารมณ์ และความรู้สึกตนเองได้อย่างเหมาะสมกับเหตุการณ์ยากลำบาก วิกฤติ หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้อย่างเหมาะสม (โดยไม่แสดงอารมณ์ตระหนก ตกใจ หรือเสียใจ) กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะสถานการณ์ที่ไม่ปกติ เช่น เหตุการณ์คับขัน ยากลำบาก หรือเหตุการณ์ร้ายแรงต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอารมณ์หรือมีความรู้สึกร่วมด้วย • ใส่ใจกับสภาพแวดล้อม ภัยคุกคามทางกายภาพ และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า และพยายามควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก และปฏิบัติการของตนให้อยู่ภาวะปกติได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความอดทนต่อเหตุการณ์ยากลำบาก วิกฤติ หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และ/หรือจัดการอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นให้เป็นปกติได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความอดทนต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่าง ๆ เป็นต้น โดยไม่แสดงความยอหือ หรือความไม่พอใจต่อความยากลำบากนั้นๆ • ไม่บ่นบ่นบ่น หรือหลีกเลี่ยงจากเหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่าง ๆ แต่เข้าไปมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ และตั้งใจ โดยมีความมุ่งหวังที่จะให้การดูแล ให้ความช่วยเหลือ และบรรเทาทุกข์ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม • บริหารจัดการ หรือควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นให้เป็นอย่างปกติได้ เช่น ปลอบใจ โน้มน้าวใจ หรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เป็นต้น เมื่ออยู่ในเหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่าง ๆ
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและให้ความช่วยเหลือได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ควบคุม ดูแล และจัดการสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่าง ๆ เป็นต้น ได้อย่างเหมาะสม ให้การดูแล ให้ความช่วยเหลือ และบรรเทาทุกข์ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และสอดคล้องความต้องการของผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่น
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้บริการ ความช่วยเหลือ และดำเนินการต่าง ๆ ด้วยจิตกุศลให้ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นมีความสุข และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • ให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่าง ๆ แก่ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่น (ที่มีความเดือดร้อน) ด้วยจิตกุศล (จิตสาธารณะ) แม้ว่าตนเองจะต้องประสบกับความยากลำบาก อุปสรรค หรือสูญเสียประโยชน์บางอย่าง โดยมีความมุ่งหวังให้ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นมีความสุข และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด • ติดตาม ประเมินผลการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่าง ๆ แก่ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นอย่างใกล้ชิด ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องความต้องการ และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด • เสียสละ และอุทิศส่วนตน และความสามารถต่าง ๆ เพื่อให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่าง ๆ แก่ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ ทั้งสิ้น
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเสียสละประโยชน์บางส่วนของตนเอง เพื่อให้ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • เสียสละ และอุทิศส่วนตนขององค์กร เพื่อให้ผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด และสอดคล้องความต้องการแท้จริง

การคิดวิเคราะห์

(Analytical Thinking- AT)

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

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: แยกและแยกแยะปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ

- แยกแยะหรือแตกปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ โดยยังไม่คำนึงถึงความสำคัญ
- จัดทำและรวบรวมรายการหรือปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎีต่างๆ เป็นข้อๆ แต่อาจยังไม่ได้จัดลำดับก่อนหลัง

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และจัดลำดับความสำคัญของประเด็น ปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้

- แยกแยะหรือแตกปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ และจัดเรียงงาน กิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญก่อนหลังเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปตามความเร่งด่วนหรือความจำเป็น
- เข้าใจและระบุขั้นตอน ลำดับก่อนหลังของประเด็นต่างๆ ได้ ตั้งข้อสังเกต ระบุข้อบกพร่องของขั้นตอนงานได้อันเป็นผลจากความเข้าใจลำดับความสำคัญหรือลำดับก่อนหลังของสิ่งต่างๆ

ระดับที่ 3: แสดงความสามารถระดับที่ 2 และเข้าใจและเชื่อมโยงความสัมพันธ์เบื้องต้นของปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้

- เชื่อมโยงความสัมพันธ์อย่างง่ายๆ ระหว่างเหตุและผลที่ก่อให้เกิดเป็นปัญหาได้
- ระบุได้ว่าอะไรเป็นเหตุเป็นผลแก่กันในส่วนการงานหนึ่งๆ หรือแยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ได้
- อธิบายเหตุผลความจำเป็นมา แยกแยะข้อดี และข้อเสียของปัญหา สถานการณ์ ฯลฯ เป็นประเด็นต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผล

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้

- แยกแยะและเชื่อมโยงประเด็น ปัญหา หรือปัจจัยต่างๆ ที่ซับซ้อนได้ในหลายๆ แง่มุม เช่น เหตุ ก. นำไปสู่ เหตุ ข. นำไปสู่ เหตุ ค. และนำไปสู่เหตุ ค. ฯลฯ
- แยกแยะองค์ประกอบต่างๆ ของประเด็น ปัญหาที่มีเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนเป็นรายละเอียดในชั้นต่างๆ อีกทั้งวิเคราะห์ว่าแง่มุมต่างๆ ของปัญหาหรือสถานการณ์หนึ่งๆ สัมพันธ์กันอย่างไร คาดการณ์ว่าจะมีเอกาส หรืออุปสรรคอะไรบ้าง

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้เทคนิคเฉพาะด้านในการคิดวิเคราะห์

- ประยุกต์ใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญ เทคนิคเฉพาะด้าน เช่น หลักสถิติขั้นสูง ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการมาวิเคราะห์ ประเด็น หรือปัญหาต่างๆ ในงานอันทำให้ได้ข้อสรุปหรือคำตอบที่ไม่อาจบรรลุได้ด้วยวิธีการธรรมดาทั่วไป
- วิเคราะห์ปัญหาที่แง่มุมที่ลึกซึ้งถึงปรัชญาแนวคิดเบื้องหลังของประเด็นหรือทางเลือกต่างๆ ที่ซับซ้อนเหล่านั้น

**การบริหารความเสี่ยง
(Risk Management – Risk)**

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการป้องกันความเสี่ยง และหาวิธีการป้องกันความเสี่ยง ตลอดจนระแวดระวัง ความคม และลดความเสี่ยงในทุกทางที่อาจเกิดขึ้น เพื่อพิทักษ์ผลประโยชน์ให้แก่องค์กร และสร้างองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เห็นถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงและระบุความเสี่ยงในหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none">• ตระหนักและให้ความร่วมมือในการพิทักษ์ประโยชน์ และบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน• สามารถระบุความเสี่ยงของงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้• วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อภารกิจในหน่วยงานของตนได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และปรับปรุงงานของตนให้พร้อมเผชิญความเสี่ยงด้านต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none">• ดำเนินถึงผลของความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ประเมินระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และเตรียมการรับมือไว้ก่อน• ศึกษาและพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ทักษะ และเทคนิคต่าง ๆ และนำมาประยุกต์ใช้บริหารจัดการเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และคาดการณ์ล่วงหน้าและเตรียมรับมือกับความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอซึ่งจะมีผลเสียต่อการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none">• หมั่นคาดการณ์และหาแนวโน้ม ช่องโหว่ ข้อบกพร่อง ฯลฯ ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร อันอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในหน่วยงานในหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไข หรือเตรียมหาทางรับมือกับความเสียหายนั้น• ติดตาม ประเมิน และปฏิบัติตามเชิงรุกเพื่อเตรียมความพร้อมในทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และบริหารความเสี่ยงขององค์กรในภาพรวม</p> <ul style="list-style-type: none">• ควบคุม บริหาร และกระจายความเสี่ยงในระดับกลยุทธ์ของหน่วยงาน/องค์กร เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีการดำเนินงานไปในทิศทางที่มีเสถียรภาพมั่นคง• กำหนดวิธีปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมทั้งองค์กรและสอดคล้องกับนโยบายบริหารความเสี่ยงขององค์กร หรือมาตรฐานสากล
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และแปรความเสี่ยงให้เป็นโอกาสในการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none">• พิจารณาความเสี่ยงด้วยมุมมองใหม่ และหาวิธีแปรความเสี่ยงที่มีอยู่ หรือที่คาดการณ์ไว้ให้เป็นโอกาสในการดำเนินงาน• ใช้ความเสี่ยงทางการดำเนินงานขององค์กรเป็นเหตุผล หรือแรงกระตุ้นให้เกิดการปรับเปลี่ยนใหม่ ๆ เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ที่เป็นโอกาสในการแข่งขันขององค์กร

การบริหารทรัพยากร
(Resource Management-- RM)

<p>คำจำกัดความ: การตระหนักเสมอถึงความคุ้มค่าระหว่างทรัพยากร (งบประมาณ เวลา กำลังคน เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือที่ใช้การปฏิบัติภารกิจ (input) กับผลลัพธ์ที่ได้ (Output) และพยายามปรับปรุงหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาให้การปฏิบัติงานเกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจหมายถึงการจัดความสำคัญในการใช้เวลา ทรัพยากร และข้อมูลอย่างเหมาะสม และประหยัดค่าใช้จ่ายสูงสุด</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตระหนักถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน • ปฏิบัติงานตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรไม่เกินขอบเขตที่กำหนด
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายเบื้องต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตระหนักและควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานโดยมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้น • จัดสรรงบประมาณ ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกำหนดการใช้ทรัพยากรให้สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประเมินผลควมมีประสิทธิภาพของงานด้านที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากรให้ได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง • ระบุข้อบกพร่อง วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียของกระบวนการทำงานและกำหนดการใช้ทรัพยากรที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการโดยมองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเชื่อมโยงหรือประสานการบริหารทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • เลือกปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับหลายหน่วยงาน และไม่กระทบกระบวนการทำงานต่างๆ ภายในองค์กร • วางแผนและเชื่อมโยงภารกิจของหน่วยงานตนเองกับหน่วยงานอื่น (Synergy) เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเกิดประโยชน์สูงสุด • กำหนดและ/หรือสื่อสารกระบวนการบริหารทรัพยากรที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเสนอกระบวนการใหม่ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"> • พัฒนาการใหม่ๆ โดยอาศัยวิสัยทัศน์ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ต่างๆ มาประยุกต์ใช้กระบวนการทำงาน เพื่อลดภาระการบริหารงานให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • สามารถเพิ่มผลผลิตหรือสร้างสร้างงานใหม่ ที่โดดเด่นแตกต่างให้กับหน่วยงาน และองค์กร โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การมุ่งความปลอดภัยและการระวังภัย

(Safety Mind - SM)

<p>คำจำกัดความ: ความมุ่งมั่นที่จะให้ความสำคัญกับความปลอดภัย การระวังภัย รวมทั้งการป้องกันความปลอดภัย โดยระบุและตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันภัย เหตุอันตราย และสถานการณ์ต่าง ๆ ดังแต่การปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน รวมถึงการดำเนินงานและตระหนักถึงความสำคัญในการช่วยเหลือ การบรรเทาทุกข์ การฟื้นฟูผู้ประสบภัยที่ได้รับบาดเจ็บอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสนับสนุนและเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยและการระวังภัยต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นในระดับหน่วยงาน องค์กร ชุมชน และสังคมในระบอบ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p> <p>ระดับที่ 1: ตระหนักถึงความปลอดภัย และผลเสียของการเกิดเหตุอันตราย สาธารณภัย รวมถึงสามารถอธิบายได้ถึงวิธีการจัดการเพื่อแก้ไข และการป้องกันเหตุไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ให้ความสนใจกับปัจจัยต่าง ๆ รอบตัว ที่อาจเป็นต้นเหตุของการเกิดภัย และความปลอดภัยต่าง ๆ รวมถึงสนใจในโทษของเหตุการณ์ความปลอดภัยที่เกิดขึ้น โดยสามารถอธิบายถึงสาเหตุของความปลอดภัยได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • สวมชุดความปลอดภัยอย่างถูกต้อง • รู้ถึงขีดความสามารถของตัวเองที่จะทำให้อันตราย หรือเพื่อไม่ให้เกิดภัย หรือเพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุร้ายแรงเป็นปัญหาสาธารณภัย • ชวนชวนหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับความปลอดภัย สาธารณภัย รวมถึงความรู้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาค่าความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ • เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการรณรงค์เพื่อพฤติกรรมที่ปลอดภัยต่าง ๆ
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และแสดงออกให้เห็นถึงความเป็นผู้ไม่ประมาท รอบคอบ ระแวดระวังภัย และความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ทั้งกับตัวเองหรือผู้ร่วมงาน และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทรัพยากรที่มีอยู่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาค่าความไม่ปลอดภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> • ระวังการเกิดอุบัติเหตุรอบคอบ ไม่ประมาท เพื่อให้เกิดความปลอดภัย ทั้งในการดำเนินงาน และการทำงาน • ไม่หมั่นวุ่นวายเพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องให้ตระหนักถึงความปลอดภัยขององค์กรกระทำที่ไม่ปลอดภัยที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน • ปลายเป็นปัญหาสาธารณภัย • ชี้แนะแนวทางการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องให้มีพฤติกรรมที่ปลอดภัย • สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการป้องกันและทรัพยากรที่มีอยู่ในการแก้ไขปัญหาค่าความไม่ปลอดภัย เพื่อไม่ให้ลูกกลมหายกวางจนกลายเป็นปัญหาสาธารณภัย
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และวิเคราะห์ สังเคราะห์ มองเห็นทางเลือกในการนำวิธีการจัดการสาธารณภัยที่เหมาะสมมาใช้ให้ได้ประโยชน์สูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • มองเห็นทางเลือกในการนำวิธีการจัดการสาธารณภัยที่เหมาะสมมาใช้ให้ได้ประโยชน์สูงสุด • สามารถวิเคราะห์สภาพปัญหาในการจัดการสาธารณภัยที่เป็นอยู่ อธิบายให้ควมเห็นต่าง ๆ ในประเด็นปัญหาของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หรือเตรียมหาทางรับมือ • สามารถจัดการกับปัญหาสาธารณภัยประเภทต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อนได้ ทั้งในแง่ของป้องกัน การช่วยเหลือ บรรเทา รวมถึงการฟื้นฟู • ทุ่มเทวิริยะ และมุ่งมั่น และปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อเตรียมความพร้อมในทุกสถานการณ์ความปลอดภัย/ปัญหาสาธารณภัยที่เกิดขึ้น ที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ • สามารถจัดการกับปัญหาสาธารณภัยประเภทต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อนได้ ทั้งในแง่ของป้องกัน การช่วยเหลือ บรรเทา รวมถึงการฟื้นฟู
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และพัฒนากระบวนการในการจัดการสาธารณภัยที่เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • สังเคราะห์องค์ความรู้ด้านการจัดการสาธารณภัย เพื่อให้ได้นวัตกรรมหรือรูปแบบในการบริหารจัดการสาธารณภัย ที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ในสถานที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ • แสวงหาแนวทางปฏิบัติในการจัดการกับปัญหาในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และถ่ายทอดแบบอย่างที่ดีของการทำงานและบรรเทาสาธารณภัยและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อมุ่งหวังให้ผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ สามารถดำเนินการจัดการสาธารณภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด • มุ่งปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงระบบ และวิธีการในการป้องกัน ช่วยเหลือ บรรเทาและฟื้นฟู ให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้สามารถดำเนินการเพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับองค์กร ชุมชน หรือสังคมได้อย่างโดดเด่นและเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และประเมินคุณค่า และทางเลือก เพื่อกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ที่มีผลต่อการบริหารจัดการสาธารณภัยในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถคาดการณ์ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถประเมินทรัพยากรต่าง ๆ ทางด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย สำหรับใช้เป็นทางเลือกในการดำเนินการป้องกัน ช่วยเหลือ และฟื้นฟูสภาพจากการเกิดสาธารณภัยได้อย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาและสถานการณ์ความปลอดภัยแบบยั่งยืน • สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในหน่วยงานหรือเขตพื้นที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย • สนับสนุนให้เกิดการบูรณาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเข้าทุกกิจกรรมการทำงาน • สนับสนุนให้มีการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ที่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนองค์กร • สนับสนุนให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์วัฒนธรรมความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในระบอบความปลอดภัย • เป็นแบบอย่างที่ดีของการมีจิตสำนึกความปลอดภัย ทั้งพฤติกรรมปฏิบัติงาน การดำเนินกิจกรรมส่วนตัวในชีวิตประจำวัน

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

คำจำกัดความ: เจตนาที่จะกำกับดูแลให้ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบกฎหมาย หรือตามหลักแนวทางในวิชาชีพของตนที่อยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ขององค์กร สังคม และประเทศโดยรวมเป็นสำคัญ ความสามารถนี้อาจรวมถึงการยื่นข้อเรียกร้องและความเด็ดขาดในการจัดการกับบุคคลหรือหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ ระเบียบหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: กระทำสิ่งต่าง ๆ ตามมาตรฐาน หรือตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ถูกต้องทั้งตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้
- ยึดถือหลักการและแนวทางตามหลักวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ
- เปิดเผยข้อมูลหรือเหตุผลอย่างตรงไปตรงมา

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และยึดมั่นในแนวทางหรือขอบเขตข้อกำหนดในการกระทำสิ่งต่าง ๆ

- ปฏิเสธข้อเรียกร้องของผู้อื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ขาดเหตุผลหรือผิดกฎระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้
- ดำเนินการอย่างเปิดเผย โดยไม่ย่ำแย่หรือยื้อยุดบังคับบัญชาหรือคนรู้จักหรือหน่วยงานภายใต้การดูแลหากมีการดำเนินการที่ยอมรับไม่ได้

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และติดตามควบคุมให้ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือตามกฎหมายข้อบังคับ

- หมั่นควบคุมตรวจตราการดำเนินงานที่ดูแลรับผิดชอบไปเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้
- ออกคำเตือนหรือพยายามประนีประนอมอย่างชัดเจนว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากผลงานไม่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้หรือการทำกรละเมิดกฎระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และรับผิดชอบในสิ่งที่อยู่ในการดูแล

- กล้าตัดสินใจในหน้าที่ โดยสั่ง ต่อรองหรือประณามให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ ระเบียบ นโยบายหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ไปปรับปรุงผลงานในเชิงปริมาณหรือคุณภาพให้เข้าเกณฑ์มาตรฐาน แม้ว่าผลของการตัดสินใจอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์
- กล้ายอมรับความผิดพลาดและจัดการความผิดพลาดที่จัดทำลงไป

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และจัดการกับผลงานไม่ดีหรือสิ่งผิดกฎระเบียบอย่างเด็ดขาดตรงไปตรงมา

- ใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาเพื่อผู้อื่นหรือหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแล มีปัญหาผลงานไม่ดีหรือทำผิดกฎระเบียบอย่างร้ายแรง
- ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์ตามกฎเกณฑ์ขององค์กร แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

การวางแผนและการจัดการ
(Planning and Organizing- PO)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการวางแผนอย่างเป็นหลักการ โดยเน้นให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและถูกต้อง รวมถึงความสามารถในการบริหารจัดการโครงการต่างๆ ในความรับผิดชอบให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: วางแผนงานออกเป็นส่วนย่อยๆ</p> <ul style="list-style-type: none">วางแผนงานเป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน มีผลลัพธ์ สิ่งที่ต้องจัดเตรียม และกิจกรรมต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้อง
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเห็นลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของงาน</p> <ul style="list-style-type: none">วางแผนงานได้โดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนจัดลำดับของงานและผลลัพธ์ไปโครงการเพื่อให้สามารถจัดการโครงการให้บรรลุตามแผนและเวลาที่วางไว้ได้วิเคราะห์ทำข้อดี ข้อเสียและผลต่อเนื้อหาของแผนงานที่วาง เพื่อสามารถวางแผนงานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และวางแผนหรือเชื่อมโยงงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่มีความซับซ้อนเพื่อให้บรรลุตามแผนที่กำหนดไว้ได้</p> <ul style="list-style-type: none">วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพวางแผนงานที่มีความเชื่อมโยงหรือซับซ้อนกันหลายๆ งานหรือหลายๆ โครงการโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ที่สนับสนุนและไม่ขัดแย้งกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหา/งานและเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน/แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none">วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนทางการป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า อีกทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้เตรียมแผนรับมือกับสิ่งไม่คาดหมายไว้ได้อย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพวางแผนงานที่มีความเชื่อมโยงหรือซับซ้อนกันหลายๆ งานหรือหลายๆ โครงการโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ที่สนับสนุนและไม่ขัดแย้งกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับกลยุทธ์ในแผนให้เข้ากับสถานการณ์เฉพาะหน้าเป็นอย่างดีเป็นระบบ</p> <ul style="list-style-type: none">ปรับกลยุทธ์และวางแผนอย่างรัดกุมและเป็นระบบให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด เพื่อแก้ปัญหา อุปสรรค หรือสร้างโอกาสอันน่าอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การวิเคราะห์และการบูรณาการ (Synthesis Thinking - ST)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการคิดวิเคราะห์และทำความเข้าใจในเชิงสังเคราะห์ รวมถึงการมองภาพรวมขององค์กร จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากกาการสรุปแบบ ประยุกต์แนวทางต่าง ๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนานาทัศนะ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เข้าใจแผนและนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none">• เข้าใจนโยบาย กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือองค์กร และสามารถนำความเข้าใจนั้นมาวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค โอกาสของหน่วยงาน หรือองค์กรออกเป็นประเด็นย่อย ๆ ได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ความเข้าใจ รูปแบบหรือประสบการณ์ไปสู่ข้อเสนอหรือแนวทางต่าง ๆ ในงาน</p> <ul style="list-style-type: none">• สามารถระบุปัญหาในสถานการณ์ปัจจุบันที่อาจมีผลคล้อยถึง หรือต่างจากประสบการณ์ที่เคยประสบมาใช้กำหนดข้อเสนอหรือแนวทาง (Implication) เชิงกลยุทธ์ที่สนับสนุนให้องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องบรรลุภารกิจที่กำหนดไว้หรือให้ปฏิบัติการได้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อนในการพิจารณาสถานการณ์ หรือกำหนดแผนงานหรือข้อเสนอต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none">• ประยุกต์ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนที่มีฐานมาจากองค์ความรู้หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการพิจารณาสถานการณ์ แยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่• สามารถใช้แนวคิดต่าง ๆ ที่เรารู้มาเชื่อมโยงอธิบายเหตุผลความเป็นมา แยกแยะข้อดี และข้อเสียของปัญหา สถานการณ์ ฯลฯ เป็นประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุผล• ประยุกต์ Best Practice หรือผลการวิจัยต่าง ๆ มากำหนดโครงการหรือแผนงานที่ผลลัพธ์มีประโยชน์ต่อองค์กรหรืองานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเชื่อมโยงสถานการณ์ในประเทศและต่างประเทศเพื่อกำหนดแผนได้อย่างทะลุปรุโปร่ง</p> <ul style="list-style-type: none">• ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ในประเทศและต่างประเทภายใต้กรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดแผนหรือนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่• ระบุได้ว่าอะไรเป็นเหตุเป็นผลแก่กันและกัน สถานการณ์หนึ่ง ๆ ในระดับหน่วยงาน/องค์กร/ประเทศ แล้วแยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่าง ๆ รวมถึงอธิบายชี้แจงสถานการณ์ที่ซับซ้อนดังกล่าวให้สามารถเป็นที่เข้าใจได้
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างสรรคและบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์</p> <ul style="list-style-type: none">• สร้างสรรคและบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์ โดยพิจารณาจากบริบทประเทศไทยและระบบอุตสาหกรรมในภาพรวมและปรับให้เหมาะสมปฏิบัติได้จริง• วิเคราะห์ปัญหาในแง่มุมมองที่ลึกซึ้งถึงปรัชญาแนวคิดเบื้องหลังของประเด็นหรือทางเลือกต่าง ๆ ที่ซับซ้อน อันนำไปสู่การประดิษฐ์คิดค้น การสร้างสรรค์และนำเสนอรูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม

การสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน (Building Participation – BP)

<p>คำจำกัดความ: การตระหนัก เต็มใจ ยอมรับ และเปิดโอกาสให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กร เพื่อสร้างและส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนอย่างแท้จริงและยั่งยืน</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ตระหนักและเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน</p> <ul style="list-style-type: none">• ตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในหน่วยงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน หรือองค์กร• สนับสนุนให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง• เชื่อมโยงเครือข่ายและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ จะช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กรประสบความสำเร็จ
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือดำเนินงานต่าง ๆ ร่วมกัน</p> <ul style="list-style-type: none">• เปิดใจ เต็มใจ และยอมรับให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อมูล หรือแสดงศักยภาพในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน หรือองค์กร• เปิดโอกาสให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ดำเนินงานมากขึ้น• รับฟังความคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ เชื่อมโยง และต่อยอดความคิดเห็นของทุกภาคส่วน และร่วมตัดสินใจในการดำเนินการต่าง ๆ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none">• ประยุกต์ เชื่อมโยง และต่อยอดความคิดเห็นของภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของการมีส่วนร่วมจากผู้อื่น เครือข่ายภาคี หรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์และผลสัมฤทธิ์สูงสุด• วิเคราะห์ ปรับปรุง และขยายขอบเขตการมีส่วนร่วมในวงกว้างมากขึ้น เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง• ผสมผสาน (Integrate) ความคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากทุกภาคส่วน และหาผลสรุปร่วมกัน รวมทั้งให้ทุกภาคส่วนได้ร่วมตัดสินใจ (Decision Making) ในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และรวมพลังทุกภาคส่วนและผลักดันให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง</p> <ul style="list-style-type: none">• เป็นตัวกลาง หรือศูนย์กลางในการรวมพลังทุกภาคส่วนและผลักดันการดำเนินงานต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลกระทบ (Impact) ในวงกว้าง และเกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร ประชาชน หรือสังคม• วางแผนและกำหนดแนวทาง กระบวนการ และกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน รวมทั้งประเมินศักยภาพของทุกภาคส่วนอย่างรอบด้าน เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถดำเนินการมีส่วนร่วมและศักยภาพในการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เกิดผลกระทบในวงกว้างที่มีประโยชน์อย่างแท้จริง
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศของการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เป็นระบบ และยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none">• สร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน เพื่อส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด• ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินกรอย่างที่เป็นรูปธรรม เพื่อรณรงค์ และผลักดันกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติอย่างแท้จริงและยั่งยืน

**การส่งเสริมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ
(Collecting Professional Knowledge and Expertise – CPKE)**

<p>คำจำกัดความ: ความเชี่ยวชาญสนใจไม่รู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none">• กระตือรือร้นในการศึกษาค้นคว้าความรู้สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนเอง• หมั่นหาทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น• ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยวิธีการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน</p> <ul style="list-style-type: none">• รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน• ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none">• เข้าใจประเด็นหลักๆ นัยสำคัญ และผลกระทบของวิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง• สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้• ส่งสมความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ และสังเกตเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่ออนาคต
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้นทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none">• มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม• สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต• ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาด้านต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none">• สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา• ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน• มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

การให้ความรู้และการสร้างสัมพันธ์ (Providing Knowledge and Building Relationships- PKBR)

<p>คำจำกัดความ: มีพฤติกรรมที่มุ่งมั่น และตั้งใจที่จะนำภูมิปัญญา นวัตกรรม เทคโนโลยี ความเชี่ยวชาญ และองค์ความรู้ต่างๆ ไปส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย ควบคู่ไปกับการสร้าง พัฒนา และรักษาความสัมพันธ์กับพันธมิตรผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถ นำไปใช้พัฒนาหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพ สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เข้าใจความจำเป็น ความสำคัญ และหรือแนวทางโอกาส และช่องทางในการให้ความรู้ และการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจความจำเป็น และความสำคัญในการเข้าถึงความรู้ ค่าแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย หรือเครือข่ายเกิดการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในหน่วยงานได้ • แสวงหาโอกาส และช่องทางในการเข้าถึงความรู้ ค่าแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย โดยมีเจตนาที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายเกิดการพัฒนาศาสตร์ ความสามารถ และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้องค์ความรู้ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีทั่วไปอย่างกว้างๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย</p> <ul style="list-style-type: none"> • ริเริ่ม และให้องค์ความรู้ ค่าแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายสามารถนำไปปรับและประยุกต์ใช้ในหน่วยงานให้เกิดประโยชน์
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับเปลี่ยนแนวคิด และแนวทางในการให้ความรู้ และการพัฒนาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องตามความต้องการในการประกอบการอย่างแท้จริง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปรับเปลี่ยนแนวคิด วิธีการ รูปแบบ และแนวทางในการพัฒนา และการให้ความรู้ได้ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องตามความต้องการผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างแท้จริง • เยี่ยมเยือน ลงพื้นที่ และไปมาหาสู่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ และสามารถให้องค์ความรู้ ค่าแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องตามความต้องการของผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างแท้จริง
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสังเกตเห็นแนวโน้ม ข้องักัด โอกาส หรือคาดการณ์ เตรียมการล่วงหน้า เพื่อให้คำแนะนำ และแนวทางในการพัฒนาการประกอบการได้ในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> • เล็งเห็นแนวโน้ม ข้องักัด ขอบบ่งชี้ และโอกาส ฯลฯ ที่เป็นผลกระทบต่อการพัฒนาและการเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบการของผู้ประกอบการ และพัฒนาองค์ความรู้ ค่าแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และส่งเสริมการพัฒนาการประกอบการในระยะยาว • คาดการณ์ล่วงหน้าอย่างก่อให้เกิดปัญหา อุปสรรค และโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ และความสามารถของผู้ประกอบการ รวมทั้งดำเนินการแก้ไข พัฒนา หรือเตรียมหาทางรับมือกับปัญหา อุปสรรค หรือโอกาสอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ • สร้าง รักษา และมีความสัมพันธ์อันดี และแน่นแฟ้นกับผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในความร่วมมือพัฒนา และต่อยอดความรู้ นวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการประกอบการอย่างแท้จริง และในระยะยาว
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกำหนดนโยบายและการพัฒนาภาคธุรกิจอุตสาหกรรมในภาพรวมได้สอดคล้องกับสภาวการณ์เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> • กำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และกรอบการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในภาพรวมของประเทศได้สอดคล้องกับสภาวการณ์เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศ และสามารถนำไปปฏิบัติใช้จริง (Implementation) เพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าอย่างยั่งยืน • ปฏิบัติสัมพันธ์ ภาระต้น และส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในองค์กรตระหนัก เห็นความสำคัญ และดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการหรือเครือข่ายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับมาตรฐานการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศให้เติบโตและมีประสิทธิภาพสูงสุด • วางแผน พัฒนาแผนการพัฒนา และให้ความรู้ ค่าแนะนำ และการพัฒนาโดยประยุกต์ Best Practice ผลการวิจัย ความเชี่ยวชาญ หรือประสบการณ์อันยาวนาน ในการกำหนดแผนงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และนำไปปฏิบัติใช้จริง (Implementation) ได้

ความเข้าใจผู้อื่นและตอบสนองอย่างสร้างสรรค์
(Understanding People and Creative Responding-- UPCR)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจบุคคลหรือสถานการณ์ และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนและตอบสนองให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือกลุ่มคนที่หลากหลายได้อย่างสร้างสรรค์ ในขณะที่ยังคงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none">• เข้าใจความหมายของผู้ติดต่อสื่อสาร และสามารถปรับการทำงานให้สอดคล้องตัวและสอดคล้องกับความต้องการได้
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจบุคคลหรือสถานการณ์ได้ง่ายและพร้อมยอมรับความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยน</p> <ul style="list-style-type: none">• เต็มใจ ยอมรับ และเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่นทั้งในเชิงเนื้อหาและนัยเชิงอารมณ์• เต็มใจที่จะเปลี่ยนความคิด ทศนคติ และทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย เมื่อสถานการณ์ปรับเปลี่ยนไป เช่น ได้รับข้อมูลใหม่หรือข้อคิดเห็นใหม่จากผู้เชี่ยวชาญ
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจความหมายแฝงของบุคคลและสถานการณ์และเลือกปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่นและสร้างสรรค์</p> <ul style="list-style-type: none">• มีวิจารณ์งานในการปรับให้เข้ากับสถานการณ์เฉพาะหน้า เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือขององค์กร• สามารถตีความหมายเบื้องลึกที่ไม่ได้แสดงออกอย่างชัดเจนของบุคคลหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วปรับตัวให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับกับแต่ละบุคคลหรือสถานการณ์ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์• สามารถเลือกทางเลือก วิธีการ หรือกระบวนการปรับใช้กับสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และใช้ความเข้าใจในเชิงลึกต่อบุคคลหรือสถานการณ์มาปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none">• ใช้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในบุคคลหรือสถานการณ์ต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด• ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ระเบียบขั้นตอนหรือลักษณะการประสานงานของหน่วยงานหรือองค์กร ให้เข้ากันกับแต่ละสถานการณ์ แต่ยังคงเป้าหมายเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ทั้งหมด เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none">• ปรับแผนกลยุทธ์ทั้งหมดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์เฉพาะหน้า• มีจิตวิทยาในการใช้ความเข้าใจผู้อื่นในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการเจรจาทำความเข้าใจ หรือดำเนินการกิจกรรมของหน่วยงาน

ความเข้าใจพื้นที่และการเมืองท้องถิ่น

(Understanding of Local Area and Politics – ULAP)

<p>คำจำกัดความ: มีพฤติกรรมและความสามารถในการเข้าใจประชาชน พื้นที่ รวมทั้งระบบการเมืองในท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบ และติดตามเคลื่อนไหวต่างๆ ของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองในท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบเสมอ รวมทั้งสามารถให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ตระหนักถึงมีความสำคัญของการมีความเข้าใจที่ถูกต้อง และ/หรือรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการมีความรู้ และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบว่าจะช่วยให้อำนาจสามารถให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม • รวบรวมข้อมูล ข่าวสาร และรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ และความเข้าใจในเรื่องทั่วไป ไปที่เกี่ยวข้องกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความเข้าใจในเรื่องทั่วไป ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ เช่น ลักษณะการประกอบอาชีพ สภาพแวดล้อมทั่วไป การดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ ปัญหาและความต้องการต่างๆ ผู้ให้ ผู้มีส่วนได้เสีย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เป็นต้น เพื่อให้สามารถให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชน หรือผู้รู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม • ติดตามข้อมูล ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรู้ และมีความเข้าใจทั่วไปในหลายๆ ที่ถูกต้อง เพื่อสามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และหันมาศึกษา ติดตามความเคลื่อนไหวต่างๆ อย่างใกล้ชิด และมีความรู้ และเฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น และมีมีความสำคัญโดยตรงประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรู้ และมีความเข้าใจในเรื่องทั่วไป และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรู้ และมีความเข้าใจในเรื่องทั่วไป และสามารถระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจน และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความเข้าใจที่เฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ • สามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจน และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจถึงปัจจัย และผลกระทบโดยตรง และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ • สามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้ และสามารถระบุจุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดที่ชัดเจนได้
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้ความเข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกและรอบคอบด้านมากกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายที่สร้างประโยชน์ในระยะยาวแก่ประชาชน ชุมชน และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • ใช้ความเข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกและรอบคอบด้าน ตลอดจนประสบการณ์ และสังคมได้อย่างยาวนานมากกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานต่างๆ ที่สร้างประโยชน์ในระยะยาว ตลอดจนชุมชน ชุมชน และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

**ความคิดสร้างสรรค์
(Innovation - INV)**

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการที่จะนำเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) หรือสร้างนวัตกรรม หรือ ริเริ่มสร้างสรรค์ กิจกรรมหรือสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และยอมรับวิธีการที่ใช้อยู่เดิมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและใคร่รู้</p> <ul style="list-style-type: none">• เต็มใจที่จะยอมรับหรือปรับปรุงตัวต่อความคิดหรือสิ่งใหม่ เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด• แสดงความสงสัยใคร่รู้และต้องการทดลองวิธีใหม่ๆ ที่อาจส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น• เต็มใจที่จะเสาะหาและศึกษาวิธีการที่แปลกใหม่ที่น่าสนใจมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสร้างสรรค์และหมั่นปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ</p> <ul style="list-style-type: none">• หมั่นปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ• เปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือขั้นตอนการทำงานใหม่ๆ ที่สอดคล้องและสนับสนุนหน่วยงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และคิดนอกกรอบเพื่อปรับเปลี่ยนการดำเนินงานใหม่ในหน่วยงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none">• ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการทำงานมาปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ให้เข้ากับสถานการณ์ แต่ยังคงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด• ไม่จำกัดตนเองอยู่กับแนวคิดดั้งเดิมที่ใช้กัน พร้อมจะทดสอบวิธีการใหม่ๆ มาปรับแก้ไขระบบขั้นตอนการทำงานที่ล้าสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน• นำเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) ในงานของตนเองอย่างสร้างสรรค์ก่อนที่จะปรึกษาผู้บังคับบัญชา
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none">• ประยุกต์ใช้องค์ความรู้ ทฤษฎี หรือแนวคิดที่ได้รับมาเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น• ริเริ่มสร้างสรรค์แนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานหรือดำเนินการต่างๆ ให้องค์กรสามารถบรรลุพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือมีคุณภาพสูงขึ้น โดยแนวทางใหม่ๆ หรือ Best Practice นี้ อาจมีอยู่แล้วในองค์กรอื่นฯ ทั้งภาครัฐหรือเอกชน และทั้งในและต่างประเทศ
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างนวัตกรรมในระดับอุตสาหกรรมของประเทศโดยรวม</p> <ul style="list-style-type: none">• คิดนอกกรอบ พิจารณาลึกลงไปกว่านั้น ให้นำไปสู่อาริวิชัย การประดิษฐ์คิดค้น หรือการสร้างสรรค์ เพื่อนำเสนอต้นแบบ สูตร รูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่อระบบอุตสาหกรรมหรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม• สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งความคิดสร้างสรรค์หรือสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจขององค์กร ด้วยการสนับสนุนทางทรัพยากร หรือจัดกิจกรรมต่างๆ ที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการแสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์

**ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน
(Accuracy and Order- AO)**

<p>คำจำกัดความ: ความพยายามที่จะปฏิบัติตามให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงการควบคุมตรวจตราให้งานเป็นไปตามแผนทางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ต้องการงานให้ถูกต้องและชัดเจน</p> <ul style="list-style-type: none">• ตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย• ละเอียดถี่ถ้วนในการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎระเบียบที่วางไว้• แสดงอุปนิสัยรักความระเบียบเรียบร้อยของแผนและสิ่งแวดล้อมรอบตัว อาทิ จัดระเบียบโต๊ะทำงาน และบริเวณหน่วยงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ ริเริ่มหรือร่วมดำเนินกิจกรรมเพื่อความเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน อาทิ กิจกรรม 5 ส. ด้วยความสนใจ กระตือรือร้น ฯลฯ
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none">• ตรวจทานความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้งานมีความถูกต้องสูงสุด• ลดข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นแล้วจากความไม่ตั้งใจ
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนเองและผู้อื่น (ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน)</p> <ul style="list-style-type: none">• ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานของตนเอง เพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาดประการใดๆ เลย• ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานผู้อื่น (ผู้บังคับบัญชา หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงานหรือองค์กร) โดยอิงมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือกฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และกำกับตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียด</p> <ul style="list-style-type: none">• ตรวจสอบว่าผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานไว้หรือไม่ให้ความเห็นและชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้ เพื่อความถูกต้องของงาน• ตรวจสอบความก้าวหน้าและความถูกต้อง/คุณภาพของผลลัพธ์ของโครงการตามกำหนดเวลาที่วางไว้• ระบุข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดที่ขาดหายไป และกำกับดูแลให้หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือผลงานที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างความสำเร็จของขั้นตอนการทำงานหรือผลงานหรือโครงการโดยละเอียด</p> <ul style="list-style-type: none">• สร้างความชัดเจนของความถูกต้องและคุณภาพของขั้นตอนการทำงานหรือผลงานหรือโครงการโดยละเอียดเพื่อควบคุมให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้อย่างถูกต้องและเกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้• สร้างระบบและวิธีการที่สามารถกำกับตรวจสอบความก้าวหน้าและความถูกต้อง/คุณภาพของผลงานหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้อื่น หรือหน่วยงานอื่น ได้อย่างสม่ำเสมอ

จิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Responsibility – ER)

<p>คำจำกัดความ: การมีจิตสำนึก ตระหนัก ให้ความสำคัญ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความมุ่งมั่น และทุ่มเทที่จะอนุรักษ์ และรักษาสิ่งแวดล้อม สังคม และชุมชนให้ปลอดภัย อยู่ ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานหรือร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อเกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวม</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: แสดงความสนใจ ตระหนัก และเห็นความสำคัญ ประโยชน์ของการอนุรักษ์ และการรักษาสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">• ตระหนัก หรือมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อมตามนโยบายขององค์กรที่กำหนดไว้• เห็นความสำคัญและประโยชน์ของกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร• เห็นคุณค่าและความจำเป็นของการอนุรักษ์ และการรักษาสิ่งแวดล้อม
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และแสวงหาโอกาสในการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">• แสวงหาโอกาส และเข้าไปมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน องค์กร ชุมชน หรือสังคม• ให้ความร่วมมือ เข้าร่วม หรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม/โครงการต่างๆ ทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ อย่างเต็มใจ และปฏิบัติตนอย่างเคร่งครัด ต่่านการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อมให้หน้าอยู่ และปลอดภัย• อาสาและแสดงความภาคภูมิใจและตั้งใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการมีส่วนร่วมเพื่อสิ่งแวดล้อมขององค์กร (โดยไม่ต้องร้องขอ)
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญประโยชน์ของกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายด้านการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">• กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญและประโยชน์ของกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม หรือด้านการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อม ตลอดจนหาการดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมให้หน้าอยู่ เพื่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจอย่างแท้จริง• พัฒนา และปรับปรุงระบบ วิธีการ และแนวทางการดำเนินกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมในเชิงสร้างสรรค์• เป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้เกิดกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศรัทธา และสนับสนุนกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างเต็มศักยภาพ</p> <ul style="list-style-type: none">• ยินยัด สนับสนุนการตัดสินใจที่จะเกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคมไทย หรือสิ่งแวดล้อมโดยรวม ถึงแม้จะคนส่วนใหญ่จะไม่สนับสนุน หรืออาจจะต้องทำให้หน่วยงานของตนต้องเสียประโยชน์ในระยะสั้น• สื่อสาร และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานด้วยวิธีสร้างแรงบันดาลใจ และความร่วมแรงร่วมใจให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบรรลุวิสัยทัศน์นั้น• คิดนอกกรอบ นำเสนอความคิดใหม่เพื่อใช้กำหนดนโยบายด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม อย่างที่ไม่มีผู้ใดคิดมาก่อน
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเป็นผู้นำที่มีบทบาทสำคัญในงานเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">• มีบทบาทสำคัญในงานเพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นประโยชน์เพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับในองค์กรมีความมุ่งมั่น ยึดมั่น และรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมไทย และสิ่งแวดล้อมอย่าง เป็นรูปธรรม• เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในแวดวงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม และเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในองค์กรด้านการพัฒนา และรักษาสิ่งแวดล้อมในสังคมไทยให้หน้าอยู่

ศิลปะการโน้มน้าวใจ (Communication & Influencing – CI)

<p>คำจำกัดความ: การใช้วาทศิลป์และกลยุทธ์ต่างๆ ในการสื่อสาร เจรจา โน้มน้าวเพื่อให้ผู้อื่นดำเนินการใดๆ ตามที่ตนหรือหน่วยงานประสงค์</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: นำเสนอข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา</p> <ul style="list-style-type: none">• นำเสนอข้อมูล อธิบายชี้แจงรายละเอียดของผู้ฟังโดยตรงไปตรงมาโดยอิงข้อมูลที่มีอยู่ แต่อาจยังไม่ได้มีการปรับใจความและวิธีการให้สอดคล้องกับความต้องการและบุคลิกลักษณะของผู้ฟัง
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเจรจาทโน้มน้าวใจโดยอาศัยหลักการและเหตุผล</p> <ul style="list-style-type: none">• เตรียมการนำเสนอข้อมูลเป็นอย่างดี และใช้ความพยายามเจรจาทโน้มน้าวใจโดยยึดหลักการและเหตุผลที่เกี่ยวข้องมาประกอบการนำเสนออย่างมีขั้นตอน• ใช้ความพยายามเจรจาทโน้มน้าวใจโดยยึดหลักการและเหตุผลที่เกี่ยวข้องมาอธิบายประกอบการนำเสนออย่างมีขั้นตอน
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเจรจาทโน้มน้าวใจเสนอข้อมูลโดยปรับสารให้สอดคล้องกับผู้ฟังเป็นสิ่งสำคัญ</p> <ul style="list-style-type: none">• ประยุกต์ใช้ความเข้าใจ ความสนใจของผู้ฟังให้เป็นประโยชน์ในเจรจาทโน้มน้าวใจเสนอข้อมูล นำเสนอหรือเจรจาทโน้มน้าวใจโดยคาดการณ์ถึงปฏิกิริยา ผลกระทบที่จะมีต่อผู้ฟังเป็นหลัก• สามารถนำเสนอทางเลือกหรือให้ข้อสรุปในการเจรจาทโน้มน้าวใจเป็นประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และใช้กลยุทธ์การสื่อสารสูงใจทางอ้อม</p> <ul style="list-style-type: none">• ใช้ความเข้าใจบุคคลหรือองค์กรให้เป็นประโยชน์โดยการนำเอาบุคคลที่สามหรือผู้เกี่ยวข้องมาสนับสนุนให้การเจรจาทโน้มน้าวใจประสบความสำเร็จหรือมีน้ำหนักมากยิ่งขึ้น• ใช้ทักษะในการโน้มน้าวใจทางอ้อม เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ดังประสงค์โดยคำนึงถึงผลกระทบและความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้กลยุทธ์ที่ซับซ้อนในการเจรจา</p> <ul style="list-style-type: none">• สร้างกลุ่มแนวร่วมเพื่อสนับสนุนให้การเจรจาทโน้มน้าวใจมีน้ำหนักและสัมฤทธิ์ผลได้ดียิ่งขึ้น• ประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยามวลชนหรือจิตวิทยากลุ่มให้เป็นประโยชน์ในการเจรจาทโน้มน้าวใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สร้างสรรคเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น (Creating Local Benefits – CLB)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการคิดค้น ออกแบบ และสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ที่แปลกและแตกต่างไปจากเดิม โดยการมุ่งเน้นพัฒนาและสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในระยะยาว และยั่งยืนให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างที่เป็นรูปธรรม</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: ตระหนักถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการพัฒนาและสร้างสรรคสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none">• ตระหนักถึงความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการพัฒนา และสร้างสรรคสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ• ทบทวนแนวทางของทาง และโอกาสอย่างสม่ำเสมอในการเข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนา และการสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ท้องถิ่นที่รับผิดชอบ
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และกล้าเสนอความคิดเห็นใหม่ และเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาและการสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none">• กล้านำเสนอความคิดเห็น, แนวทาง และวิธีการที่สร้างสรรค แบบใหม่ แตกต่าง และหลากหลายก่อให้เกิดการพัฒนาและการสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ• เข้าไปมีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา และการสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และพัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะสั้น</p> <ul style="list-style-type: none">• พัฒนา และสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้แก่พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะสั้น เพื่อพัฒนาศักยภาพ หรือยกระดับคุณภาพของพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบให้เพิ่มสูงขึ้น เช่น ระบบสาธารณูปโภค การศึกษา สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม การพัฒนา/การส่งเสริมอาชีพ เป็นต้น• ปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงกระบวนการ หรือวิธีการใหม่ๆ ในพัฒนา และการสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้แก่พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบได้รับประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และพัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะกลาง</p> <ul style="list-style-type: none">• พัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์ให้กับประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะกลาง โดยต่อยอดจุดแข็ง ลดจุดอ่อน และสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างแท้จริง• คิดนอกกรอบ สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ หรือนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์ และสร้างความได้เปรียบ (Advantage) ของพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และพัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none">• พัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม และเกิดประโยชน์ในระยะยาวให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ จนได้รับการยกย่องและเป็นต้นแบบที่ดีแก่พื้นที่หรือท้องถิ่นอื่น ๆ• ศึกษาศักยภาพของประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในปัจจุบัน รวมทั้งประเมินศักยภาพในอนาคต เพื่อพัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์อย่างยั่งยืนและระยะยาว ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ

ตารางเปรียบเทียบคะแนนการประเมินสมรรถนะ

ระดับที่ต้องการ/คาดหวัง (ตามมาตรฐานกำหนด ตำแหน่ง)	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้
ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ ๐	๐	๑	๒	๓	๔	๕
ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ ๑	๐ คะแนน	๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน
ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ ๒	๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน
ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ ๓	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน
ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ ๔	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน
ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ ๕	๔ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน

ความหมายของค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

- ๕ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้มากกว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการ ๑ ระดับขึ้นไป
- ๔ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้เท่ากับระดับที่คาดหวังหรือต้องการ
- ๓ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้น้อยกว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการ ๑ ระดับ
- ๒ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้น้อยกว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการ ๒ ระดับ
- ๑ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้น้อยกว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการ ๓ ระดับ
- ๐ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้ต่ำที่สุด/ไม่แสดงออกพฤติกรรม/สมรรถนะ

ทั้งนี้ การกำหนดค่าคะแนนดังกล่าวเพื่อเป็นการกระตุ้นและผลักดันให้ข้าราชการแสดงออกพฤติกรรมในระดับที่ดีขึ้นมากกว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการ ซึ่งหากข้าราชการแต่ละคนสามารถแสดงพฤติกรรมหรือสมรรถนะได้ตามเป้าหมายหรือเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร