



พจนานุกรมสมรรถนะและรายการสมรรถนะจำแนกตามตำแหน่งงาน
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา

คำนำ

พจนานุกรมสมรรถนะและรายการสมรรถนะจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นหลักเกณฑ์หนึ่งที่มีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งนอกเหนือจากผลสัมฤทธิ์ของงานในการนำไปเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของบุคลากรในหน่วยงาน การจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะและรายการสมรรถนะจำแนกตามตำแหน่งงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับใช้เป็นเครื่องมือในการนำไปประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ และยังสามารถใช้เป็นแนวทางให้บุคลากรทุกตำแหน่งใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล มีประโยชน์ต่อองค์กร ประชาชน และประเทศชาติ

ข้อมูลอ้างอิงที่นำมาจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะและรายการสมรรถนะจำแนกตามตำแหน่งงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา ฉบับนี้ อ้างอิงมาจากพจนานุกรมสมรรถนะและรายการสมรรถนะจำแนกตามตำแหน่งงานของกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมพัฒนาฝีมือแรงงานซึ่งสอดคล้องกับพจนานุกรมสมรรถนะและรายการสมรรถนะจำแนกตามตำแหน่งงานของสำนักงาน ก.พ. ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์และให้ความรู้ต่อบุคลากรในองค์กร หากมีข้อเสนอแนะประการใดผู้จัดทำขอรับไว้ ด้วยความขอบพระคุณยิ่ง

นางสาวรมย์รวินทร์ พรหมโสธร
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ผู้จัดทำ

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง	
<u>คำจำกัดความและคำอธิบายรายการสมรรถนะหลัก</u>	
➤ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH)	๖
➤ บริการที่ดี (Service Mind-SERV)	๘
➤ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP)	๑๐
➤ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (integrity-ING)	๑๒
➤ การทำงานเป็นทีม (Teamwork-TW)	๑๔
<u>คำจำกัดความและคำอธิบายรายการสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ</u>	
➤ การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking-AT)	๑๗
➤ การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking-CT)	๑๙
➤ การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (Caring & Developing Others-DEV)	๒๑
➤ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable-HPA)	๒๓
➤ การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking-INF)	๒๕
➤ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity-CS)	๒๗
➤ ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding-IU)	๒๙
➤ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness-OA)	๓๑
➤ การดำเนินการเชิงรุก (Pro-activeness-PROAC)	๓๓
➤ การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ (Concern for Order-CO)	๓๕
➤ ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence-SCF)	๓๗

สารบัญ (ต่อ)

เนื้อหา	หน้า
คำจำกัดความและคำอธิบายรายการสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)	
➤ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility-FLX)	๓๙
➤ ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing-CI)	๔๑
➤ สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality-AQ)	๔๓
➤ ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ (Organizational Commitment-OC)	๔๕
➤ การสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship Building-RB)	๔๗
คำจำกัดความและคำอธิบายรายการสมรรถนะทางการบริหาร	
➤ สภาวะผู้นำ (Leadership)	๔๙
➤ วิสัยทัศน์ (Visioning)	๕๑
➤ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation-SO)	๕๒
➤ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership-CL)	๕๓
➤ การควบคุมตนเอง (Self Control-SCT)	๕๔
➤ การสอนงานและการมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others-CEO)	๕๕

คำจำกัดความและคำอธิบายรายการ สมรรถนะหลัก

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation -ACH)

ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายถึงรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH)

ระดับ ๑	<p>แสดงความพยายามในการทำงานการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง ● มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรงต่อเวลา ● มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา ● แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น เช่น ถามถึงวิธีการ หรือขอคำแนะนำอย่างกระตือรือร้น สนใจใคร่รู้ ● แสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการสูญเสียเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ● หมั่นติดตามผลงาน และประเมินผลงานของตน โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้น โดยไม่ได้ถูกบังคับ เช่น ถามว่าผลงานดีหรือยัง หรือต้องปรับปรุงอะไรจึงจะดีขึ้น ● ทำงานได้ตามผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ● มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถทำงานได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น ● เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมคาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถพัฒนาวิธีการทำงานกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างที่ไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อทำให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด ● ทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถตัดสินใจได้ กล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือส่วนราชการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตัดสินใจได้โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด ● บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

บริการที่ดี

(Service Mind-SERV)

ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการ
ของประชาชน ข้าราชการ ตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

บริการที่ดี (Service Mind-SERV)

ระดับ ๑	<p>แสดงความสามารถและความเต็มใจในการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ ● ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ● ให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม หรือข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน ● ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ ● แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ ● ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ ● คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เช่น ให้ความเวลาและความพยายามพิเศษในการให้บริการ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ● ให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือ ไม่ทราบมาก่อน ● ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ ถึงความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และ/หรือ ใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจ ● ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● คิดถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด ● เป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ ● สามารถให้ความเห็นที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงหรือในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP)

ความ สนใจใฝ่รู้ ขวนขวาย พัฒนาศักยภาพ เพื่อสั่งสมความรู้ความสามารถของตนใน การปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยี ต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP)

ระดับ ๑	<p>แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน และที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน ติดตามรับรู้แนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ</p> <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจประเด็นหลัก ๆ นัยสำคัญ และผลกระทบวิทยาการต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ สั่งสมความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ และเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต ชวนขวนหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

(Integrity-ING)

การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ตลอดจนแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักภาครัฐ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity-ING)

ระดับ ๑	<p>มีความซื่อสัตย์สุจริต</p> <ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องทั้งตามกฎหมาย และระเบียบวินัยข้าราชการ แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาซื่ออย่างสุจริต เปิดเผยตรงไปตรงมา
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีสิ่งจะเชื่อถือได้</p> <ul style="list-style-type: none"> รักษาคำพูด วาจามีสิ่งจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อเพื่อยกเว้นให้ตนเอง มีความภาคภูมิใจและมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ อุทิศแรงกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และยึดมั่นในหลักการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณของวิชาชีพ และจรรยาบรรณข้าราชการไม่เบียดเบียนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน กล้ารับผิดชอบ และรับผิดชอบ เสียสละความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ และเกิดประโยชน์แก่ทางราชการ
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และยืนหยัด อำรงความถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ยืนหยัด อำรงความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของทางราชการ ประเทศชาติ แม้มักอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก กล้าตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> อำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานหรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

การทำงานเป็นทีม

(Teamwork-TW)

ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

การทำงานเป็นทีม (Teamwork-TW)

ระดับ ๑	<p>ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจของทีม ● รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม ● ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีมอย่างต่อเนื่อง
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี ● ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ● กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงภายใต้ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ● วางแผนงานร่วมกันในทีม ประมวลผลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจ ● ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมคนอื่น ๆ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ยกย่อง กล่าวชื่นชมและให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงจัง ● ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมทีมที่มีเหตุจำเป็น แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ โดยไม่ต้องให้ร้องขอ ● รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จคล่องเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เสริมสร้างความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม โดยไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว ● คลี่คลาย ช่วยประสานรอยร้าว หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม ● ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อรวมพลังกันในการปฏิบัติการกิจใหญ่ๆ น้อยต่าง ๆ ให้บรรลุผล

สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

การคิดวิเคราะห์

(Analytical Thinking-AT)

การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิด หลักทฤษฎี ฯลฯ โดยการแยกแยะ แจกแจง แยกประเด็นออกเป็นส่วนย่อย ๆ หรือทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่ปัญหาหรือสถานการณ์อย่างเป็นระบบระเบียบเปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ สามารถลำดับความสำคัญ ช่วงเวลา อะไรเกิดก่อนหลัง ระบุเหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่าง ๆ ได้

การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking-AT)

ระดับ ๑	แยกแยะประเด็นปัญหา หรืองานออกเป็นส่วนย่อย ๆ <ul style="list-style-type: none"> แยกแยะปัญหาออกเป็นรายการ หรือประเด็นย่อยต่าง ๆ อย่างง่าย ๆ ได้โดยไม่มีเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง วางแผนงานได้โดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็นส่วน ๆ หรือเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ได้
ระดับ ๒	แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และเห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงขึ้นพื้นฐานของส่วนต่างๆ ของปัญหา/งาน <ul style="list-style-type: none"> ระบุว่าจะอะไรเป็นเหตุ อะไรเป็นผลแก่กันในแต่ละสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้ ระบุข้อดีข้อเสียของประเด็นต่าง ๆ ได้ วางแผนงานโดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนได้
ระดับ ๓	แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจความสัมพันธ์ความเชื่อมโยงที่ซับซ้อนในส่วนต่าง ๆ ของปัญหาหรืองาน <ul style="list-style-type: none"> เชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่ซับซ้อน อาทิ เหตุการณ์กรณีหนึ่งอาจมีสาเหตุได้หลายประการ หรือสามารถนำไปสู่เหตุการณ์สืบเนื่องได้หลายประการ วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้
ระดับ ๔	แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถวิเคราะห์ คาดการณ์ หรือวางแผนงานที่ซับซ้อนได้ <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจประเด็นปัญหาในระดับที่สามารถแยกแยะเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนเป็นรายละเอียดในชั้นต่าง ๆ สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัญหากับสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้ว่าสัมพันธ์กันอย่างไร คาดการณ์ว่าจะมีโอกาสหรืออุปสรรคอะไรบ้าง วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนทางการป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า
ระดับ ๕	แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และใช้เทคนิค และรูปแบบต่าง ๆ ในการกำหนดแผนงานหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น <ul style="list-style-type: none"> ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่เหมาะสมในการแยกแยะประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนออกเป็นส่วน ๆ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบเพื่อหาทางเลือกในการแก้ปัญหา รวมถึงพิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย คาดการณ์ปัญหา อุปสรรค แนวทางการป้องกันแก้ไข รวมทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้

การมองภาพองค์รวม

(Conceptual Thinking-CT)

การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวม โดยการจับประเด็น สรุปรูปแบบเชื่อมโยง หรือประยุกต์แนวทางจากสถานการณ์ ข้อมูล หรือทักษะต่าง ๆ จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่

การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking-CT)

ระดับ ๑	<p>ใช้กฎพื้นฐานทั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"> ใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ ตลอดจนสามัญสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ ระบุประเด็นปัญหา หรือแก้ปัญหาในงาน
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และประยุกต์ใช้ประสบการณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถระบุความเชื่อมโยงของข้อมูล แนวโน้ม พิจารณารูปแบบของข้อมูล หรือระบุข้อมูลที่ขาดหายไป ประยุกต์ใช้ประสบการณ์และบทเรียนในอดีตมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ระบุประเด็นปัญหา หรือแก้ปัญหาในงานได้
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อน</p> <ul style="list-style-type: none"> ประยุกต์ใช้ทฤษฎีหรือแนวคิดที่ซับซ้อน หรือแนวโน้มในอดีตมาใช้พิจารณาสถานการณ์ปัจจุบัน ระบุประเด็นปัญหาหรือแก้ปัญหาในงานตามสถานการณ์แม้ในบางกรณีแนวคิดที่นำมาใช้กับสถานการณ์ที่ประสบอยู่อาจไม่มีสิ่งบ่งบอกหรือดูเหมือนจะไม่มีมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเลยก็ตาม
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และอธิบายข้อมูล หรือสถานการณ์ที่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนให้เข้าใจได้ง่าย</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถอธิบายความคิด พิจารณาสถานการณ์ ประเด็น ปัญหา หรือสถานการณ์ที่ซับซ้อนด้วยกรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม และให้ผู้อื่นเข้าใจได้โดยง่าย สามารถจัดการสังเคราะห์ข้อมูล สรุปแนวคิด ทฤษฎี องค์ความรู้ ที่ซับซ้อนเป็นคำอธิบายที่สามารถเข้าใจได้โดยง่ายและเป็นประโยชน์ต่องาน
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่</p> <ul style="list-style-type: none"> ริเริ่ม สร้างสรรค์ ประดิษฐ์คิดค้น รวมถึงสามารถนำเสนอรูปแบบ วิธีการหรือองค์ความรู้ใหม่ ที่อาจไม่เคยปรากฏมาก่อน พิจารณาส่งต่าง ๆ ในงานด้วยมุมมองที่แตกต่าง อันนำไปสู่การประดิษฐ์คิดค้น เป็นประโยชน์ต่องานภาคราชการ หรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม

การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น

(Caring & Developing Others-DEV)

ความใส่ใจ และตั้งใจที่จะส่งเสริม ปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้อื่นมีศักยภาพ หรือมีสุขภาวะ ทั้งปัญญา ร่างกาย จิตใจ และทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืน เกินกว่ากรอบของการปฏิบัติ หน้าที่ โดยมุ่งเน้นเจตนาที่จะพัฒนาผู้อื่นและพัฒนาผลที่เกิดขึ้นมากกว่าเพียงปฏิบัติไปตามหน้าที่

การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (Caring & Developing Others-DEV)

<p>ระดับ ๑</p>	<p>ใส่ใจและให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สนับสนุนให้ผู้อื่นพัฒนาศักยภาพหรือสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจที่ดี ● แสดงความเชื่อมั่นว่าผู้อื่นมีศักยภาพสามารถที่จะเรียนรู้ เพื่อที่จะพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นได้
<p>ระดับ ๒</p>	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และสอนงานหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาให้ผู้อื่นมีศักยภาพหรือมีสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจ หรือทัศนคติที่ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สาธิต หรือให้คำแนะนำอย่างละเอียด สาธิตวิธีปฏิบัติงาน ปฏิบัติตน เพื่อพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืน ● มุ่งมั่นที่จะสนับสนุนโดยชี้แนะแหล่งข้อมูล หรือทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการพัฒนาผู้อื่น
<p>ระดับ ๓</p>	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และใส่ใจในการให้เหตุผลประกอบการสอน/แนะนำ หรือมีส่วนในการสนับสนุนอื่น ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งตรวจสอบว่าผู้รับการสอนมีความเข้าใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ให้แนวทางหรือสาธิตการปฏิบัติงานอธิบายเหตุผลประกอบ เพื่อให้ผู้อื่นมั่นใจว่าสามารถพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะ หรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนได้ ● ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้หรือประสบการณ์ เพื่อให้ผู้อื่นมีโอกาสได้ถ่ายทอดและเรียนรู้วิธีการพัฒนาศักยภาพหรือเสริมสร้างสุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืน ● ให้การสนับสนุนเครื่องมือ ทรัพยากร อุปกรณ์ ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในฐานะผู้มีประสบการณ์มาก่อน อย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติหรือการช่วยเหลือในภาคปฏิบัติ เพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติงาน ปฏิบัติตน ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดได้
<p>ระดับ ๔</p>	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และติดตามและให้คำติชมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ติดตามผลการพัฒนาของผู้อื่นรวมทั้งให้คำติชมที่จะส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้โอกาสผู้อื่นเสนอแนะวิธีการเรียนรู้ และพัฒนาผลการปฏิบัติ นอกเหนือไปจากวิธีปฏิบัติตามปกติ ● ให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะ เพื่อพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีของแต่ละบุคคล ● สนับสนุนให้มีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ในงานที่มีความรับผิดชอบใกล้เคียงหรือเชื่อมโยงกัน เพื่อพัฒนาความสามารถ และประสบการณ์ในการมองภาพรวมของบุคลากร
<p>ระดับ ๕</p>	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และมุ่งเน้นการพัฒนาจากรากของปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามทำความเข้าใจปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น เพื่อให้สามารถจัดทำแนวทางในการพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะ หรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนได้ ● ตีติงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมโดยเฉพาะเจาะจงเป็นกรณีไป โดยปราศจากอคติต่อตัวบุคคล ● ค้นคว้า สร้างสรรค์วิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดี ซึ่งตรงกับปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น

การสั่งการตามอำนาจหน้าที่

(Holding People Accountable-HPA)

กำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย หรือตามตำแหน่งหน้าที่ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ขององค์กรและประเทศชาติเป็นสำคัญ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่นี้รวมถึงการ “ออกคำสั่ง” โดยปรกติทั่วไปจนถึงการใช้อำนาจตามกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน

การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable-HPA)

ระดับ ๑	<p>สั่งให้กระทำการใด ๆ ตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สั่งให้กระทำการใด ๆ ตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ● มอบหมายงานในรายละเอียดบางส่วนให้ผู้อื่นดำเนินการ เพื่อให้ตนเองปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ได้มากขึ้น
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และกำหนดขอบเขตข้อจำกัดในการกระทำใด ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ปฏิเสธคำขอซื้อเรียกร้องของผู้อื่น ที่ไม่สมเหตุผลผลผลิตกฎหมาย หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ● กำหนดลักษณะเชิงพฤติกรรมหรือแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ราชการไว้เป็นมาตรฐาน ● สร้างเงื่อนไขเพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และสั่งให้ปรับปรุงผลงานให้ได้มาตรฐาน หรือปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ให้แตกต่าง หรือสูงขึ้น ● สั่งให้ไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณหรือคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และติดตามควบคุมให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ติดตาม ควบคุม ตรวจสอบหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ● ออกคำเตือนให้ทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจนถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และดำเนินการในกรณีที่มีการปฏิบัติไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน หรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาในกรณีที่มีปัญหาหรือมีการปฏิบัติที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ● ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด กรณีที่มีการปฏิบัติไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

การสืบเสาะหาข้อมูล

(Information Seeking-INF)

ความรู้เชิงลึกที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน คุณลักษณะนี้อาจรวมถึงการสืบเสาะ เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะเจาะจง การซักถามโดยละเอียด หรือ แม้แต่การหาข่าวทั่วไปจากสภาพแวดล้อมรอบตัวโดยคาดว่าอาจมีข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต

การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking-INF)

ระดับ ๑	<p>หาข้อมูลในเบื้องต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● หาข้อมูลโดยการถามจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ● ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หรือหาจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้ว
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และสืบเสาะค้นหาข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สืบเสาะค้นหาข้อมูลด้วยวิธีการที่มากกว่าการตั้งคำถามตามปกติธรรมดา ● สืบเสาะค้นหาข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ หรือเรื่องราวมากที่สุด
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และแสดงหาข้อมูลเชิงลึก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตั้งคำถามเชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องจนได้ที่มาของสถานการณ์ เหตุการณ์ประเด็นปัญหา หรือค้นพบโอกาสที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป ● แสวงหาข้อมูลด้วยการสอบถามจากผู้รู้อื่นเพิ่มเติม ที่ไม่ได้มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในเรื่องนั้น
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● วางแผน และดำเนินการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ● สืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างจากกรณีปกติธรรมดาทั่วไป ● ดำเนินการสืบค้น วิจัย หรือมอบหมายให้ผู้อื่นเก็บข้อมูลจากเอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ระบบสืบค้นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนแหล่งข่าวต่าง ๆ เพื่อประกอบการทำวิจัย
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และวางระบบการสืบค้น เพื่อหาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● วางระบบการสืบค้น รวมทั้งการมอบหมายให้ผู้อื่นสืบค้นข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันเหตุการณ์อย่างต่อเนื่อง

**ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม
(Cultural Sensitivity-CS)**

การรับรู้และตระหนักถึงข้อแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมและสามารถประยุกต์ใช้ความ
เข้าใจนี้ เพื่อสร้างและส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างกันได้

ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity-CS)

ระดับ ๑	<p>เห็นคุณค่าของวัฒนธรรมไทยและให้ความสนใจในวัฒนธรรมของผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ภาควิชาในวัฒนธรรมของไทย ในขณะที่เดียวกันก็เห็นคุณค่าและแสดงความสนใจเรียนรู้วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีปฏิบัติของผู้อื่น ● ยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ไม่ดูถูกวัฒนธรรมอื่นว่าด้อยกว่า ● ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรมที่เปลี่ยนไป
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจและปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เข้าใจมารยาท กาลเทศะ และธรรมเนียมปฏิบัติของวัฒนธรรมที่แตกต่างและพยายามปรับตัวให้สอดคล้องกลมกลืน ● สื่อสารและสนทนาด้วยวิธีการเนื้อหาถ้อยคำที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของชาติต่างๆ
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจในวัฒนธรรมต่างๆ อย่างลึกซึ้ง รวมทั้งแสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เข้าใจบริบท และนัยสำคัญของวัฒนธรรมต่าง ๆ ● เข้าใจรากฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันอันจะทำให้เข้าใจวิถีคิดของผู้อื่น ● ไม่ตัดสินหรือด่วนสรุปผู้อื่นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม แต่ต้องพยายามทำความเข้าใจ เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และสร้างความยอมรับนับถือท่ามกลางความแตกต่างทางวัฒนธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สร้างการยอมรับในหมู่ผู้คนต่างวัฒนธรรม เพื่อประสานความร่วมมือและสัมพันธ์ไมตรีอันดี ● ริเริ่ม และสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างประเทศ หรือระหว่างวัฒนธรรมที่ต่างกัน
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และปรับท่าที รวมทั้งวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● หาทางระงับข้อพิพาทระหว่างวัฒนธรรมที่แตกต่าง โดยพยายามประสานและประนีประนอมด้วยความเข้าใจในแต่ละวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง ● ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ท่าที ให้เหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง เพื่อประสานประโยชน์ระหว่างประเทศหรือระหว่างวัฒนธรรมที่ต่างกัน

ความเข้าใจผู้อื่น

(Interpersonal Understanding-IU)

ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจทั้งความหมายตรงและความหมายแฝงตลอดจน
สภาวะอารมณ์ของผู้ที่ติดต่อด้วย

ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding-IU)

ระดับ ๑	<p>เข้าใจความหมายที่ผู้อื่นต้องการสื่อสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เข้าใจความหมายที่ผู้อื่นที่ต้องการสื่อสาร สามารถจับใจความ สรุปเนื้อหาเรื่องราวได้ถูกต้องครบประเด็น
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกและคำพูด</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เข้าใจทั้งเนื้อหาของสารและนัยเชิงอารมณ์ (จากการสังเกตอวัจนภาษา เช่น ท่าทาง การแสดงออกทางสีหน้า หรือน้ำเสียง) ของผู้ที่ติดต่อด้วย
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจความหมายแฝงในอากัปกิริยา ท่าทาง คำพูด หรือน้ำเสียง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เข้าใจความหมายที่ไม่ได้แสดงออกอย่างชัดเจนในกิริยา ท่าทาง คำพูด หรือน้ำเสียง ● เข้าใจความคิด ความกังวล หรือความรู้สึกของผู้อื่น ทั้งที่แสดงออกมาเพียงเล็กน้อย หรือไม่ได้แสดงออกเลยก็ตาม ● สามารถระบุลักษณะนิสัยหรือจุดเด่นอย่างใดอย่างหนึ่งของผู้ที่ติดต่อด้วยได้
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจในการสื่อสารทั้งที่เป็นคำพูด และความหมายแฝงในการสื่อสารกับผู้อื่นได้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เข้าใจในนัยพฤติกรรมและอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น ● ใช้ความเข้าใจนั้นให้เป็นประโยชน์ในการผูกมิตร ทำความรู้จัก หรือติดต่อประสานงาน
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และเข้าใจสาเหตุของพฤติกรรมผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เข้าใจถึงสาเหตุของพฤติกรรม หรือ ปัญหาของผู้อื่นตลอดจนเข้าใจสาเหตุหรือแรงจูงใจในระยะยาวของพฤติกรรมและความรู้สึกของผู้อื่น ● เข้าใจพฤติกรรม จนสามารถบอกถึงจุดอ่อน และจุดแข็ง ลักษณะนิสัยของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง

ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness-OA)

ความสามารถในการเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจตามกฎหมาย และอำนาจที่ไม่เป็นทางการ ในองค์กรของตนและองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งความสามารถที่จะคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ตลอดจนเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น จะมีผลต่อองค์กรและภารกิจ ที่ตนปฏิบัติอยู่อย่างไร

ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness-OA)

ระดับ ๑	<p>เข้าใจโครงสร้างองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจโครงสร้างองค์กรสายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างถูกต้อง
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ไม่เป็นทางการ</p> <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจสัมพันธภาพอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลในองค์กร รับรู้ว่าผู้ใดมีอำนาจตัดสินใจ หรือผู้ใดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับต่างๆ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ประโยชน์โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจวัฒนธรรม ประเพณีปฏิบัติ ค่านิยมขององค์กรแต่ละองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเข้าใจวิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ เข้าใจข้อจำกัดขององค์กร รู้ว่าสิ่งใดอาจกระทำได้หรือไม่อาจกระทำให้บรรลุผลได้
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจความสัมพันธ์ของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> รับรู้ถึงความสัมพันธ์เชิงอำนาจของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กร เพื่อประโยชน์ในการผลักดันภารกิจตามหน้าที่รับผิดชอบให้เกิดประสิทธิผล
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และเข้าใจสาเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจสาเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กรในหน่วยงานของตนและของภาครัฐโดยรวม ตลอดจนปัญหา และโอกาสที่มีอยู่ และนำความเข้าใจนี้มาขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่อย่างเป็นระบบ เข้าใจประเด็นปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีผลกระทบต่อนโยบายภาครัฐและภารกิจขององค์กร เพื่อแปลงวิกฤติให้เป็นโอกาส กำหนดจุดยืนและทำที่ตามภารกิจในหน้าที่ได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมโดยมุ่งประโยชน์ของชาติเป็นสำคัญ

การดำเนินการเชิงรุก

(Pro-activeness-PROAC)

การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งลงมือจัดการเชิงรุกกับปัญหานั้น โดยอาจไม่มีใครร้องขอ และอย่างไม่ย่อท้อ หรือใช้โอกาสที่เกิดขึ้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน ตลอดจนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานด้วย เพื่อแก้ปัญหา ป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสด้วย

การดำเนินการเชิงรุก (Pro-activeness-PROAC)

ระดับ ๑	<p>เห็นปัญหาหรือโอกาสระยะสั้นและลงมือดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เล็งเห็นปัญหา อุปสรรค และหาวิธีแก้ไขโดยไม่รอช้า ● เล็งเห็นโอกาสและไม่รีรอที่จะนำโอกาสนั้นมาใช้ประโยชน์ในงาน
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และจัดการปัญหาเฉพาะหน้าหรือเหตุวิกฤติ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ลงมืออย่างฉับไวทันทีเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าหรือในเวลาวิกฤติ โดยอาจไม่มีใครร้องขอ และไม่ย่อท้อ ● แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วนในขณะที่คนส่วนใหญ่จะวิเคราะห์สถานการณ์ก่อนและรอให้ปัญหาลี้คลายไปเอง ● รู้จักพลิกแพลง ยืดหยุ่น ประนีประนอมเมื่อเผชิญอุปสรรค ● มีใจเปิดกว้าง ยอมรับความคิดแปลกใหม่และแสวงหาแนวทางที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไข้ปัญหา
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาระยะสั้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะสั้น ● ทดลองใช้วิธีการที่แปลกใหม่ในการแก้ไข้ปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นในวงราชการ
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาในระยะสั้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะปานกลาง ● คิดนอกกรอบเพื่อหาวิธีการที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์ในการแก้ไข้ปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> ● คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ● สร้างบรรยากาศของการคิดริเริ่มให้เกิดขึ้นในหน่วยงานและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเสนอความคิดใหม่ ๆ ในการทำงานเพื่อแก้้ปัญหาหรือสร้างโอกาสในระยะยาว

การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

(Concern for Order-CO)

ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งความพยายามให้เกิดความชัดเจนขึ้นในบทบาทหน้าที่ กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ

การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน (Concern for Order-CO)

ระดับ ๑	<p>ต้องการความถูกต้อง ชัดเจนในงาน รักษากฎ ระเบียบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ต้องการให้ข้อมูล และบทบาทในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง ชัดเจน ● ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสภาพแวดล้อมการทำงาน (ปฏิบัติตามหลัก ๕ ส) ● ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่กำหนด อย่างเคร่งครัด
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตรวจทานความถูกต้องของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อความถูกต้องและให้งานมีคุณภาพดี ● ตระหนักถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นกับตนเองหรือหน่วยงาน จากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของตน
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนเองและผู้อื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตรวจสอบความถูกต้องของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ● ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานผู้อื่นตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนด โดยอิงมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ● ตรวจสอบความถูกต้องตามขั้นตอนและกระบวนการงานทั้งของตนเองและผู้อื่นตามอำนาจหน้าที่ ● บันทึกรายละเอียดของกิจกรรมในงานทั้งของตนเองและของผู้อื่น เพื่อความถูกต้องของงาน
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และตรวจสอบความถูกต้องรวมถึงคุณภาพของข้อมูลหรือโครงการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตรวจสอบรายละเอียดความคืบหน้าของโครงการตามกำหนดเวลา ● ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และคุณภาพของข้อมูล ● ให้ความเห็นและชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้ เพื่อความถูกต้องของงาน ● สามารถระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่หายไป และเพิ่มเติมให้ครบถ้วนเพื่อความถูกต้องของงาน
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และพัฒนาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พัฒนาระบบการตรวจสอบ เพื่อความถูกต้อง ความก้าวหน้าของงานตามขั้นตอน และเพิ่มคุณภาพของข้อมูล ● ระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่ขาดหายไป และกำกับดูแลให้หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือผลงานที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

ความมั่นใจในตนเอง
(Self Confidence-SCF)

ความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ ตลอดจนพิจารณาญาณการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล หรือเลือกวิธีที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง

ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence-SCF)

ระดับ ๑	<p>ปฏิบัติงานได้ตามอำนาจหน้าที่โดยไม่ต้องมีการกำกับดูแล</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ปฏิบัติงานได้โดยอาจไม่ต้องมีการกำกับดูแลใกล้ชิด ● ตัดสินใจได้เองได้ในภารกิจภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของตน
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมั่นใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กล้าตัดสินใจเรื่อง que พิจารณาโดยถี่ถ้วนแล้วว่าถูกต้องในหน้าที่ แม้จะไม่มีมติเอกฉันท์ หรือมีผู้ไม่เห็นด้วยอยู่บ้างก็ตาม ● แสดงออกอย่างสงบและมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่แม้ในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และมั่นใจในความสามารถของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เชื่อมั่นในความรู้ความสามารถ และศักยภาพของ ตนว่าจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จได้ ● แสดงความมั่นใจอย่างเปิดเผยในการตัดสินใจหรือความสามารถของตน
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และมั่นใจในการทำงานที่ท้าทายความคิดของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ชอบงานที่ท้าทายความสามารถ และรู้สึกตื่นเต้นยินดีที่ได้ทำงานนั้น ● แสดงความคิดเห็นของตนอย่างสุภาพเมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจ หรือในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และเต็มใจทำงานที่ท้าทายมากและกล้าแสดงจุดยืนของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เต็มใจและรับอาสาปฏิบัติงานที่ท้าทาย หรือมีความเสี่ยงสูง ● กล้ายืนหยัดเผชิญหน้ากับผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ ● กล้าแสดงจุดยืนของตนอย่างชัดเจนตรงไปตรงมาในประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ

**ความยืดหยุ่นผ่อนปรน
(Flexibility-FLX)**

ความสามารถในการปรับตัว และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย ในขณะที่ยังคงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หมายความว่า รวมถึงการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้อื่น และปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป

ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility-FLX)

ระดับ ๑	<p>มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ปรับตัวเข้ากับสภาพการทำงานที่ยากลำบาก หรือไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้ แม้ประสบความยากลำบากทางกายภาพในงาน ไม่ยึดติดกับความสะดวกสบาย วัตถุประสงค์ทางสังคม
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และยอมรับความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยน</p> <ul style="list-style-type: none"> ยอมรับและเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่น เต็มใจที่จะเปลี่ยนความคิด ทศนคติ เมื่อได้รับข้อมูลใหม่ หรือหลักฐานที่ขัดแย้งกับความคิดเดิม
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และมีวิจารณญาณในการปรับใช้กฎระเบียบ</p> <ul style="list-style-type: none"> มีวิจารณญาณในการปรับใช้กฎระเบียบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เฉพาะหน้า เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ให้เข้ากับสถานการณ์ หรือบุคคล แต่ยังคงเป้าหมายเดิมไว้ ปรับขั้นตอนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> ปรับแผนงาน เป้าหมาย หรือโครงการ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะหน้า ปรับเปลี่ยนโครงสร้าง หรือกระบวนการ เป็นการเฉพาะกาล เพื่อให้รับกับสถานการณ์เฉพาะหน้าได้

ศิลปะการสื่อสารจูงใจ

(Communication & Influencing-CI)

ความสามารถที่จะสื่อความด้วยการเขียน พูด โดยใช้สื่อต่าง ๆ ตลอดจนการชักจูง
หวานล่อมน โน้มน้าว บุคคลอื่น และทำให้ผู้อื่นเข้าใจยอมรับ และสนับสนุนความคิด
ของตน

ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing-CI)

ระดับ ๑	<p>นำเสนอข้อมูล หรือความเห็นอย่างตรงไปตรงมา</p> <ul style="list-style-type: none"> นำเสนอข้อมูล หรือความเห็นอย่างตรงไปตรงมา โดยยังมีได้ปรับรูปแบบการนำเสนอตามความสนใจและระดับของผู้ฟัง
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และใช้ความพยายามขั้นต้นในการจูงใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> นำเสนอข้อมูล ความเห็น ประเด็น หรือตัวอย่างประกอบที่มีการเตรียมอย่างรอบคอบ ละเอียดถี่ถ้วน มีการนำเสนอประเด็น ข้อคิดเห็นที่แตกต่างกันในการบรรยายหรืออภิปราย เพื่อความกระจ่างหรือเพื่อจูงใจให้เห็นด้วยและสนับสนุนความคิดของตน
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และปรับรูปแบบการนำเสนอเพื่อจูงใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ปรับรูปแบบการนำเสนอให้เหมาะสมกับความสนใจและระดับของผู้ฟัง คาดการณ์ถึงผลกระทบของสิ่งที่นำเสนอ คำนึงถึงภาพพจน์ของผู้พูดที่จะมีต่อผู้ฟัง และคำนึงถึงภาพลักษณ์ของตนเอง ใช้รูปแบบการนำเสนอที่วางแผนไว้ล่วงหน้ามาอย่างดี ตื่นตาตื่นใจและแปลกใหม่ เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ฟังในทิศทางที่ตนต้องการ อีกทั้งคาดการณ์และเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อรับมือกับปฏิกิริยาของผู้ฟังที่อาจเกิดขึ้น
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และใช้ศิลปะการจูงใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> วางแผนการนำเสนอโดยคาดหวังว่าจะสามารถจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตาม ปรับแต่ละขั้นตอนของการสื่อสาร นำเสนอ และจูงใจให้เหมาะสมกับผู้ฟังแต่ละกลุ่ม หรือแต่ละราย คาดการณ์และพร้อมที่จะรับมือกับปฏิกิริยาทุกรูปแบบของผู้ฟังที่อาจเกิดขึ้น
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และใช้กลยุทธ์ซับซ้อนในการจูงใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> แสวงหาผู้สนับสนุน เพื่อเป็นแนวร่วมสนับสนุนผลักดันแนวคิด แผนงานโครงการ ให้สัมฤทธิ์ผล ใช้ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยามวลชน ให้เป็นประโยชน์ในการสื่อสารจูงใจ

สุนทรียภาพทางศิลปะ
(Aesthetic Quality-AQ)

ความซาบซึ้งในธรรมชาติและเห็นคุณค่าของงานศิลปะที่เป็นเอกลักษณ์และมรดกของชาติ รวมถึงงานศิลปะอื่น ๆ และนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างสรรค์งานศิลปะของตนได้

สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality-AQ)

ระดับ ๑	<p>ซาบซึ้งในงานศิลปะ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เห็นคุณค่าและแสดงความชื่นชมในงานศิลปะของชาติและศิลปะอื่น ๆ โดยแสดงความรักและหวงแหนในงานศิลปะ ● สนใจและอยากมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ติดตามหรือสร้างงานศิลปะแขนงต่างๆ ● ฝึกฝนเพื่อสร้างความชำนาญในงานศิลปะของตนอย่างสม่ำเสมอ
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจรูปแบบต่าง ๆ ของงานศิลปะ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● แยกแยะความแตกต่างของงานศิลปะรูปแบบต่าง ๆ และอธิบายให้ผู้อื่นรับรู้ถึงคุณค่าของงานศิลปะเหล่านั้นได้ ● เข้าใจรูปแบบและจุดเด่นอย่างถ่องแท้ของงานศิลปะรูปแบบต่าง ๆ และนำไปใช้การพัฒนาางานศิลปะของตนได้ ● สามารถถ่ายทอดคุณค่าในเชิงศิลปะเพื่อให้เกิดการอนุรักษ์ในวงกว้าง
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และประยุกต์เพื่อสร้างสรรค์งานศิลปะ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● นำอิทธิพลของยุคสมัยต่างๆ หรือแนวโน้มทางงานศิลป์ มาเป็นแรงบันดาลใจหรือพื้นฐานในการคิดค้นประดิษฐ์ผลงานศิลป์ของตน ● ประยุกต์ประสบการณ์และความรู้ในงานศิลป์มาใช้ในการสร้างสรรค์งานศิลป์ของตน
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ตนเองและผู้อื่นได้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ประยุกต์คุณค่าและลักษณะเด่นของศิลปะยุคต่าง ๆ มาใช้ในการรังสรรค์ผลงาน และเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นเกิดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ศิลปะ ● นำศาสตร์ทางศิลปะในหลายแขนงมาผสมผสาน เพื่อสร้างสรรค์ผลงานที่แตกต่าง
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และที่รังสรรค์งานศิลปะที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● รังสรรค์งานศิลป์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะที่เป็นที่ยอมรับใน ไม่ว่าจะเป็นการคิดสร้างสรรค์งานแนวใหม่ หรืออนุรักษ์ไว้ซึ่งงานศิลปะดั้งเดิม

ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ

(Organizational Commitment-OC)

จิตสำนึกหรือความตั้งใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการ และ เป้าหมายของส่วนราชการ ยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการเป็นที่ตั้งก่อนประโยชน์ส่วนตัว

ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ (Organizational Commitment - OC)

ระดับที่ ๑	ปฏิบัติตนเป็นส่วนหนึ่งของส่วนราชการ <ul style="list-style-type: none"> ● เคารพและถือปฏิบัติตามแบบแผนและธรรมเนียมปฏิบัติของส่วนราชการ
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และแสดงความภักดีต่อส่วนราชการ <ul style="list-style-type: none"> ● แสดงความพึงพอใจและความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของส่วนราชการ ● มีส่วนสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงให้แก่ส่วนราชการ
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และมีส่วนร่วมในการผลักดันพันธกิจของส่วนราชการ <ul style="list-style-type: none"> ● มีส่วนร่วมในการสนับสนุนพันธกิจของส่วนราชการจนบรรลุเป้าหมาย ● จัดลำดับความเร่งด่วนหรือความสำคัญของงานเพื่อให้พันธกิจของส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการเป็นที่ตั้ง <ul style="list-style-type: none"> ● ยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการหรือหน่วยงานเป็นที่ตั้ง ก่อนที่จะคิดถึงประโยชน์ของบุคคลหรือความต้องการของตนเอง ● ยินยอมในการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นอาจจะมีผู้ต่อต้านหรือแสดงความไม่เห็นด้วยก็ตาม
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนราชการ <ul style="list-style-type: none"> ● เสียสละประโยชน์ระยะสั้นของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ เพื่อประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการโดยรวม ● เสียสละหรือโน้มน้าวผู้อื่นให้เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของส่วนราชการ

การสร้างสัมพันธภาพ (Relationship Building – RB)

สร้างหรือรักษาสัมพันธภาพฉันทมิตร เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เกี่ยวข้องกับการทำงาน

การสร้างสัมพันธภาพ (Relationship Building – RB)

ระดับที่ ๑	<p>สร้างหรือรักษาการติดต่อกับผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สร้างหรือรักษาการติดต่อกับผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อประโยชน์ในงาน
ระดับที่ ๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสร้างหรือรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างใกล้ชิด</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สร้างหรือรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างใกล้ชิด ● เสริมสร้างมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ หรือผู้อื่น
ระดับที่ ๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสร้างหรือรักษาการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ริเริ่มกิจกรรมเพื่อให้มีการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ● เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมในวงกว้างเพื่อประโยชน์ในงาน
ระดับที่ ๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสร้างหรือรักษาความสัมพันธ์ฉันทมิตร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สร้างหรือรักษามิตรภาพโดยมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์ในทางส่วนตัวมากขึ้น
ระดับที่ ๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และรักษาความสัมพันธ์ฉันทมิตรในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> ● รักษาความสัมพันธ์ฉันทมิตรไว้ได้อย่างต่อเนื่อง แม้อาจจะไม่ได้มีการติดต่อสัมพันธ์ในงานกันแล้วก็ตาม แต่ยังมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์ในงานได้อีกในอนาคต

คำจำกัดความและคำอธิบายรายการ สมรรถนะทางการบริหาร

สภาวะผู้นำ

(Leadership-LEAD)

ความสามารถหรือความตั้งใจที่จะรับผลกระทบในการเป็นผู้นำของกลุ่ม กำหนดทิศทาง เป้าหมายวิธีการทำงาน ให้ทีมปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุ วัตถุประสงค์ของส่วนราชการ

สภาวะผู้นำ (Leadership-LEAD)

ระดับ ๑	<p>ดำเนินการประชุมได้ดีและคอยแจ้งข่าวสารความเป็นไปได้โดยตลอด</p> <ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการประชุมให้เป็นไปตามระเบียบ วาระ วัตถุประสงค์ และเวลาตลอดจนมอบหมายงานให้แก่บุคลากรในกลุ่มได้ แจ้งข่าวสารให้ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจรับทราบอยู่เสมอ แม้ไม่ได้ถูกกำหนดให้ต้องกระทำ อธิบายเหตุผลในการตัดสินใจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
ระดับ ๒	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๑ และเป็นผู้นำในการทำงานของกลุ่มและใช้อำนาจอย่างยุติธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมและกระทำการเพื่อให้กลุ่มปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ กำหนดเป้าหมาย ทิศทางที่ชัดเจน จัดกลุ่มงานและเลือกคนให้เหมาะกับงาน หรือกำหนดวิธีการที่จะทำให้กลุ่มทำงานได้ดีขึ้น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติต่อสมาชิกในทีมด้วยความยุติธรรม
ระดับ ๓	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้การดูแลและช่วยเหลือทีมงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> เป็นที่ปรึกษาและช่วยเหลือทีมงาน ปกป้องทีมงาน และชื่อเสียงของส่วนราชการ จัดหาบุคลากร ทรัพยากร หรือข้อมูลที่สำคัญมาให้ทีมงาน
ระดับ ๔	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๓ และประพฤติตนสมกับเป็นผู้นำ</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดธรรมเนียมปฏิบัติประจำกลุ่มและประพฤติตนอยู่ในกรอบของธรรมเนียมปฏิบัตินั้น ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา
ระดับ ๕	<p>แสดงรายการสมรรถนะระดับที่ ๔ และแสดงวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนต่อผู้ใต้บังคับบัญชา</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถรวมใจคนและสร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วง เล็งเห็นการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และมีวิสัยทัศน์ในการสร้างกลยุทธ์เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงขึ้น

วิสัยทัศน์

(Visioning – VIS)

ความสามารถในการกำหนดทิศทาง ภารกิจ และเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและ
ความสามารถในการสร้างความร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์

วิสัยทัศน์ (Visioning-VIS)

ระดับ ๑	รู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กร • รู้ เข้าใจและสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่างานที่ทำอยู่นั้นเกี่ยวข้องกับหรือตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ ของส่วนราชการอย่างไร
ระดับ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยทำให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กร • อธิบายให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายการทำงานของหน่วยงานภายใต้ภาพรวมของส่วนราชการได้ • แลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อประกอบการกำหนดวิสัยทัศน์
ระดับ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ • โน้มน้าวให้สมาชิกในทีมเกิดความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ • ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงแนวทางในการทำงานโดยยึดถือวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ
ระดับ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ • ริเริ่มและกำหนดนโยบายใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อการนำวิสัยทัศน์ไปสู่ความสำเร็จ
ระดับ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกำหนดวิสัยทัศน์ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระดับประเทศ • กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และทิศทางในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระดับประเทศ • คาดการณ์ได้ว่าประเทศจะได้รับผลกระทบอย่างไรจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก

การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation-SO)

ความเข้าใจวิสัยทัศน์และนโยบายภาครัฐและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของส่วนราชการได้

การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation-SO)

ระดับ ๑	<p>รู้และเข้าใจนโยบายรวมทั้งภารกิจภาครัฐ ว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานอย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจนโยบาย ภารกิจ รวมทั้งกลยุทธ์ของภาครัฐและส่วนราชการ ว่าสัมพันธ์ เชื่อมโยง กับภารกิจของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอย่างไร • สามารถวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคหรือโอกาสของหน่วยงานได้
ระดับ ๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และนำประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ภาครัฐได้ • ใช้ความรู้ความเข้าใจในระบบราชการมาปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้
ระดับ ๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และนำทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อนมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประยุกต์ใช้ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนในการคิดและพัฒนาเป้าหมายหรือกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบ • ประยุกต์แนวทางปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice) หรือผลวิจัยต่าง ๆ มากำหนดแผนงานเชิงกลยุทธ์ในหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบ
ระดับ ๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และกำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศหรือของโลกโดยมองภาพในลักษณะองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ภาครัฐหรือส่วนราชการ • คาดการณ์สถานการณ์ในอนาคต และกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุพันธกิจของส่วนราชการ
ระดับ ๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ภาครัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ริเริ่ม สร้างสรรค์ และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่ในการกำหนดกลยุทธ์ภาครัฐโดยพิจารณาจากบริบทในภาพรวม • ปรับเปลี่ยนทิศทางของกลยุทธ์ในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง

ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership-CL)

ความสามารถในการกระตุ้น หรือผลักดันหน่วยงานไปสู่การปรับเปลี่ยนที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจ และดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนนั้นเกิดขึ้นจริง

ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership-CL)

ระดับ ๑	<p>เห็นความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เห็นความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน และปรับพฤติกรรมหรือแผนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น • เข้าใจและยอมรับถึงความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน และเรียนรู้เพื่อให้สามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้
ระดับ ๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจการปรับเปลี่ยนที่จะเกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ช่วยเหลือให้ผู้อื่นเข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงนั้น • สนับสนุนความพยายามในการปรับเปลี่ยนองค์กร พร้อมทั้งเสนอแนะวิธีการและมีส่วนร่วมในการปรับแก้ปัญหาดังกล่าว
ระดับ ๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยน</p> <ul style="list-style-type: none"> • กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ • เปรียบเทียบให้เห็นว่าสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันกับสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงไปนั้นแตกต่างกันในสาระสำคัญอย่างไร • สร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ที่ยังไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้น
ระดับ ๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และวางแผนงานที่ดีเพื่อรับการปรับเปลี่ยนในองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • วางแผนอย่างเป็นระบบและชี้ให้เห็นประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน • เตรียมแผน และติดตามการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ
ระดับ ๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ผลักดันให้การปรับเปลี่ยนสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ • สร้างขวัญกำลังใจ และความเชื่อมั่นในการขับเคลื่อนให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างมีประสิทธิภาพ

การควบคุมตนเอง (Self Control-SCT)

ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมในสถานการณ์ที่อาจจะถูกยั่วยุ หรือเผชิญหน้ากับความไม่เป็นมิตร หรือต้องทำงานภายใต้สภาวะกดดัน รวมถึงความอดทนอดกลั้นเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง

การควบคุมตนเอง (Self Control-SCT)

ระดับ ๑	<p>ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none"> ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสมในทุกสถานการณ์
ระดับ ๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และควบคุมอารมณ์ในแต่ละสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี</p> <ul style="list-style-type: none"> รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองและควบคุมได้อย่างเหมาะสม โดยอาจหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการเกิดความรุนแรงขึ้น หรืออาจเปลี่ยนหัวข้อสนทนา หรือหยุดพักชั่วคราวเพื่อสงบสติอารมณ์
ระดับ ๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถใช้อภัยที่วาจา หรือปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างสงบ แม้จะอยู่ในภาวะที่ถูกยั่วยุ</p> <ul style="list-style-type: none"> รู้สึกได้ถึงความรุนแรงทางอารมณ์ในระหว่างการสนทนา หรือการปฏิบัติงาน เช่น ความโกรธ ความผิดหวัง หรือความกดดัน แต่ไม่แสดงออกแม้จะถูกยั่วยุ โดยยังคงสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างสงบ สามารถเลือกใช้วิธีการแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดผลในเชิงลบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น
ระดับ ๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และจัดการความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถจัดการกับความเครียดหรือผลที่อาจเกิดขึ้นจากภาวะกดดันทางอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประยุกต์ใช้วิธีการเฉพาะตน หรือวางแผนล่วงหน้าเพื่อจัดการกับความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น บริหารจัดการอารมณ์ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความเครียดของตนเองหรือผู้ร่วมงาน
ระดับ ๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเอาชนะอารมณ์ด้วยความเข้าใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ระงับอารมณ์รุนแรง ด้วยการพยายามทำความเข้าใจและแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหา รวมทั้งบริบทและปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่ตึงเครียดมากก็ยังสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ รวมถึงทำให้คนอื่น ๆ มีอารมณ์ที่สงบลงได้

การสอนงานและการมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความตั้งใจที่จะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาวจนถึงระดับที่เชื่อมั่นว่าจะสามารถมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้นั้นมีอิสระที่จะตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนเองได้

การสอนงานและการมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ระดับ ๑	<p>สอนงานหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • สอนงานด้วยการให้คำแนะนำอย่างละเอียด หรือด้วยการสาธิตวิธีการปฏิบัติงาน • ชี้แนะแหล่งข้อมูล หรือแหล่งทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน
ระดับ ๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และตั้งใจพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีศักยภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางในการพัฒนาหรือส่งเสริมข้อดีและปรับปรุงข้อด้อยให้ลดลง • ให้ออกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงศักยภาพเพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
ระดับ ๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และวางแผนเพื่อให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสามารถในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • วางแผนในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว • มอบหมายงานที่เหมาะสม รวมทั้งให้ออกาสผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ • มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับตัดสินใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นบางเรื่องเพื่อให้มีโอกาสร่วมสิ่งใหม่ ๆ หรือบริหารจัดการด้วยตนเอง
ระดับ ๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาคือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติเดิมที่เป็นปัจจัยขัดขวางการพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา • สามารถเข้าใจถึงสาเหตุแห่งพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อนำมาเป็นปัจจัยในการพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาได้
ระดับ ๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และทำให้ส่วนราชการมีระบบการสอนงานและการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • สร้างและสนับสนุนให้มีการสอนงานและการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบในส่วนราชการ • สร้างและสนับสนุนให้มีวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในส่วนราชการ

