

การกำกับติดตามอย่างสม่ำเสมอ (Monitoring and Oversight - MO)

คำจำกัดความ: เจตนาที่จะกำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบ กฎหมาย หรือคำสั่งแห่งหน้าที่หรือข้อผูกพันเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ของหน่วยงาน องค์กร หรือประเทศเป็นหลัก

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้เลยชัดเจน

ระดับที่ 1: แสดงให้เห็นความสำคัญ และประโยชน์ของการกำกับติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่น

ตระหนักถึงความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการกำกับติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในงาน เพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ และเพื่อให้ได้ประโยชน์ในการดำเนินงานของตนเอง หน่วยงาน หรือองค์กร

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และกระตือรือร้นในการกำกับติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่น

แสดงพฤติกรรมกระตือรือร้นในการกำกับติดตามการดำเนินงานของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในงาน เพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานของตนเอง หน่วยงาน หรือองค์กร และสามารถระบุความเป็นไป หรือความก้าวหน้าในการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นได้

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกำกับติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

ดำเนินการกำกับติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ และเป็นระยะ และสามารถวิเคราะห์ และระบุข้อผิดพลาด ข้อเท็จจริง สาเหตุ สิ่งผิดปกติ และความปลอดภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เพื่อนำไปสู่การดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้

• ปรับสภาพการณ์ กระบวนการ หรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อจำกัดทางเลือกของผู้อื่น หรือข้อบังคับให้ผู้อื่นปฏิบัติตามกรอบที่ถูกต้องตามกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และกำกับติดตาม และตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นอย่างใกล้ชิด

สำรวจ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้อื่นอย่างใกล้ชิดและในเชิงลึก รวมทั้งวิเคราะห์ ประมวล วิจัย และสรุปผลการดำเนินงาน การตอบสนอง และการให้บริการต่าง ๆ ที่ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้

• ให้ความสำคัญ ตรวจสอบ และตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงานต่าง ๆ ในทุกข้อต่ออย่างละเอียดของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้

• ออกคำเตือน (โดยชัดเจน)ว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือกระทำการละเมิดกฎหมาย) และสั่งการให้ปรับปรุงการดำเนินงานต่าง ๆ ในเชิงปริมาณหรือคุณภาพให้ถูกต้องตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และยึดการกำกับการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ไม่ได้ ไม่ถูกต้อง หรือสิ่งผิดกฎหมายอย่างเด็ดขาดตรงไปตรงมา

ดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา หรือใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเด็ดขาดเมื่อผู้อื่นหรือหน่วยงานภายใต้กำกับดูแลมีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ไม่ได้ ไม่ถูกต้อง หรือทำผิดกฎหมายอย่างร้ายแรง

• กำหนด หรือปรับปรุงมาตรฐาน ข้อบังคับ หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ภายใน หรือสูงขึ้น (เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการพัฒนาความสามารถให้สูงขึ้น

การแก้ไขปัญหาแบบมืออาชีพ (Professional Problem Solving – PPS)

คำจำกัดความ: ความสามารถในวิเคราะห์หรือเห็นปัญหา พร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ อย่างมีข้อมูล มีหลักการ และสามารถนำความเชี่ยวชาญ หรือแนวคิดในสาขาวิชามาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: แสดงความสามารถพื้นฐานและแนวคิดใหม่ ๆ ในสาขาวิชาชีพ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแก้ปัญหาในระยะสั้นที่เกิดขึ้น

- กระทำหรือร่วมในการศึกษาหาความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือในทางของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา
- ใช้ความรู้ในสาขาอาชีพของตนในการลงมือแก้ไข เมื่อสังเกตเห็นปัญหาหรืออุปสรรคโดยไม่รู้ตัว

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และวิเคราะห์และตัดสินใจอย่างมีข้อมูลและเหตุผลในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น

- วิเคราะห์ข้อมูล และหาเหตุผลตามแนวคิด และหลักการในวิชาชีพ เพื่อตัดสินใจดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- พลังแห่งการประยุกต์ตนเองทางในการแก้ปัญหา โดยอ้างอิงจากข้อมูล หลักการ และแนวคิดในสาขาวิชาชีพ หรือประกอบการณ์ในการทำงาน

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และวิเคราะห์ปัญหาที่ผ่านมา และวางแผนล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันหรือหลีกเลี่ยงปัญหา

- วิเคราะห์ข้อมูล ปัญหา หรือสถานการณ์ได้อย่างรอบคอบ (โดยอาศัยประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญที่สั่งสมมาในสาขาอาชีพ) วางแผนล่วงหน้า และคาดการณ์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
- วางแผน และทดลองใช้วิธีการ องค์กรทางรัฐ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพ ในการป้องกัน หลีกเลี่ยงหรือแก้ไขปัญหาให้เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และผสมผสานแนวคิดในเชิงสหวิทยาการเพื่อหลีกเลี่ยง ป้องกันหรือแก้ไขปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

- วิเคราะห์ และผสมผสานศาสตร์หลาย ๆ แห่ง (โดยอาศัยประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญที่กว้างและลึก รวมถึงความสามารถพิเศษ (Charters)) เพื่อแก้ปัญหาซึ่งมีความซับซ้อนในระยะสั้นและเตรียมการป้องกันหรือหลีกเลี่ยงปัญหาในระยะยาวได้
- คิดนอกกรอบ ริเริ่มโครงการ หรือกระบวนการทำงานต่างๆ ในลักษณะบูรณาการหลายหน่วยงาน/หลายวิชาชีพ เพื่อแก้ปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับเปลี่ยนหรือสร้างความเชี่ยวชาญในสาขาอาชีพ/สหวิทยาการ เพื่อแก้ไขและหลีกเลี่ยงปัญหาอย่างยั่งยืน

- ปรับเปลี่ยน (Reshape) องค์กรให้มีการบูรณาการในเชิงวิชาชีพ หรือให้มีความเชี่ยวชาญในสาขาอาชีพอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถแก้ไข ป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อหรือมีความซับซ้อนขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

- เป็นผู้หน้าที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพที่สามารถป้องกัน และหลีกเลี่ยงปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรือสามารถแก้ไขปัญหามีผลกระทบ และปฏิบัติให้เป็นโอกาส และเกิดประโยชน์แก่องค์กรในระยะยาว

การแก้ปัญหาและดำเนินการเชิงรุก

(Problem Solving and Proactiveness – PSP)

คำจำกัดความ: การตระหนักหรือสังเกตเห็นโอกาสหรือปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และวางแผน ลงมือกระทำการเพื่อเตรียมใช้ประโยชน์จากโอกาสหรือป้องกันปัญหา ตลอดจนหลีกเลี่ยงวิกฤติต่าง ๆ ให้เป็นโอกาส

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: การตอบสนองไม่ได้อย่างรวดเร็ว และแค่เดี๋ยวนั้นในเหตุวิกฤติ หรือสถานการณ์จำเป็น

• ตอบสนองอย่างรวดเร็ว และเดี๋ยวนั้นเมื่อมีเหตุวิกฤติหรือสถานการณ์ที่จำเป็นเพื่อไว้ทันต่อความเร่งด่วนของสถานการณ์นั้นๆ

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตระหนักถึงปัญหาหรือโอกาสและลงมือกระทำการโดย **ไม่รอ**

• ตระหนักถึงปัญหาหรือโอกาสในขณะนั้นและลงมือกระทำการโดย **ไม่รอ**ให้สถานการณ์คลี่คลายไปเอง หรือปล่อยโอกาสหลุดลอยไป อีกทั้งรู้จักพลิกแพลงวิธีการ กระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถแก้ปัญหา หรือใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสังเกตเห็นโอกาสหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ **ในระยะใกล้ (ประมาณ 1-3 เดือนข้างหน้า)**

• คาดการณ์และสังเกตเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะเวลา 1-3 เดือนถัดจากปัจจุบัน และลงมือกระทำการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสในสถานการณ์นั้นๆ อีกทั้งเปิดกว้างรับฟังแนวทางการคาดการณ์เหล่านั้นอย่างเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปัญหา

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสังเกตเห็นโอกาสหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ **ในระยะกลาง (ประมาณ 4-12 เดือนข้างหน้า)**

• คาดการณ์และสังเกตเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะเวลา 4-12 เดือนถัดจากปัจจุบัน และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสในสถานการณ์นั้นๆ ตลอดจนทดลองและเสาะหาวิธี การ แนวคิดใหม่ๆ ที่อาจเป็นประโยชน์ในการป้องกันปัญหาและสร้างโอกาสในอนาคต

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาและสร้างโอกาส **ในระยะยาว**

• คาดการณ์และสังเกตเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาวและเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาส อีกทั้งกระตุ้นให้ผู้อื่นเกิดความกระตือรือร้นต่อการป้องกันและแก้ปัญหาเพื่อสร้างโอกาสให้เกิดขึ้นในระยะยาว

การค้นหาและการบริหารจัดการข้อมูล

(Information Seeking and Management – ISM)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการสืบเสาะ เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะเจาะจง การไม่ปรัปรนโคโดยชักถามโดยละเอียด หรือไม่แต่การหาข่าวทั่วไปจากสภาพแวดล้อมรอบตัวโดยอาศัยความรู้ที่มีอยู่จะเป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต และนำข้อมูลที่ได้มานั้นมาประมวลและจัดการอย่างมีระบบ คุณลักษณะนี้จึงรวมถึงความสนใจใคร่รู้เกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็น ปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรืออาจเป็นต่อท่านในหน้าที่

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: หาข้อมูลในระดับต้นและแสดงผลข้อมูลได้

สามารถหาข้อมูลโดยการถามจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง การใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หรือหากจากแหล่งข้อมูลที่สืบและสรุปผลข้อมูลเพื่อแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟ รายงาน ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และใช้วิธีการสืบเสาะหาข้อมูลเพื่อจับประเด็นหรือแก้ความของข้อมูลหรือปัญหาได้

สามารถสืบเสาะปัญหาหรือสถานการณ์อย่างลึกซึ้งกว่าการตั้งคำถามตามปรกติธรรมดา หรือสืบเสาะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้มาซึ่งแก่นหรือประเด็นของเนื้อหา และนำแก่นหรือประเด็นเหล่านั้นมาจัดการวิเคราะห์ ประเมินผลให้เกิดข้อมูลที่เกี่ยวข้องมากที่สุด

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และหาข้อมูลในเบื้องต้น (insight)

ค้นหาหรือสอบถามจะลึกอย่างต่อเนื่อง (เช่น จากหนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ระบบสืบค้นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนแหล่งข่าวต่างๆ) เพื่อให้เข้าใจถึงมุมมองที่คนละความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ต้นตอของสถานการณ์ ปัญหา หรือโอกาสที่ซ่อนเร้นอยู่ในเบื้องต้น และนำความเข้าใจเหล่านั้นมาประเมินผล และตีความเป็นข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสูงสุด

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบในให้เชื่อมต่อข้อมูลที่หลากหลายไปหรือคาดการณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญ

จัดทำ کاریวิจัยโดยอ้างอิงจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องสืบค้นจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันในแบบต่างๆจากปรกติธรรมดาทั่วไปไปยังเป็นระบบหรือเป็นไปตามหลักการทางสถิติ และนำผลที่ได้เหล่านั้นมาเชื่อมต่อข้อมูลที่หลากหลายไป หรือพยากรณ์หรือสร้างแบบจำลอง (model) หรือสร้างระบบ (system format) ได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และวางระบบการสืบค้น เพื่อหาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

วางระบบการสืบค้น เพื่อให้มีข้อมูลที่ท่านหาคำถามบ่อยเข้ามาอย่างต่อเนื่องและสามารถออกแบบ เลือกใช้ หรือประยุกต์วิธีการในการจัดทำแบบจำลองหรือระบบต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

การควบคุมและจัดการสถานการณ์อย่างสร้างสรรค์ (Controlling and Managing Situation - CMS)

คำจำกัดความ: เราไม่สามารถมองในการควบคุม และบริหารจัดการการดำเนินงาน ความรู้สึกของชุมชนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม แม้ว่าอยู่ในพื้นที่วิกฤติก็ตาม และหากสามารถมองได้ว่าเป็นบุคคลหรือสิ่งมีชีวิตที่เปี่ยมไปด้วยพลังและแรงบันดาลใจ นั่นก็หมายความว่าพวกเขามีพลังที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์และสร้างอนาคตที่ดีขึ้นได้

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

- **ระดับที่ 1: ความสุขอารมณ์ และความรู้สึกของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับเหตุการณ์ยากลำบาก วิกฤติ หรือเหตุการณ์ไม่ปกติใดๆ ที่เกิดขึ้น**
- **ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้อย่างเหมาะสม (โดยไม่แสดงอาการตีระห่วนหวน โศกใจ หรือสิ้นใจ) กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะสถานการณ์ที่ไม่ปกติ เช่น เหตุการณ์คล้าย ซากลับาก หรือเหตุการร้ายแรงต่างๆ เป็นต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเข้าถึงอารมณ์หรือความรู้สึกที่รุนแรง**
- **ใส่ใจกับสภาพแวดล้อม สัญญาณทางกายภาพ และสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเฉพาะที่หน้า และพยายามควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก และใช้วิธีการของตนเองให้ได้อย่างปกติได้**

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความอดทนต่อเหตุการณ์ยากลำบาก วิกฤติ หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้น และ/หรือจัดการอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นให้เป็นปกติได้

- **มีความอดทนต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอื่นไม่ปกติต่างๆ เป็นต้น โดยไม่แสดงความย่อท้อ หรือความไม่พอใจต่อความยากลำบากนั้นๆ**
- **ไม่บ่อยเพียง หรือเหตุที่เสียงจากเหตุการณ์ที่สมาชิกลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอื่นไม่ปกติต่างๆ แต่เข้าไปมีส่วนร่วมอย่างเต็มใจ และตั้งใจ โดยมีความมุ่งหวังที่จะให้การดูแล ความช่วยเหลือ และบรรเทาทุกข์แก่ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม**
- **บริหารจัดการอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นให้เป็นปกติได้ เช่น ปล่อยใจ โหม่งหัวใจจริง หรือให้คำแนะนำที่ต่าง ๆ เป็นต้น เมื่ออยู่ในเหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอื่นไม่ปกติต่างๆ**

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและให้ความช่วยเหลือที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่น

- **ควบคุม ดูแล และจัดการสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอื่นไม่ปกติต่างๆ เป็นต้น โดยคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น**
- **ให้การดูแล ความช่วยเหลือ และบรรเทาทุกข์แก่ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่น**

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้บริการ ความช่วยเหลือ และคำแนะนำการต่างๆ หรือจัดทุกสิ่งให้ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นมีความสุข และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

- **ให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และคำแนะนำการต่างๆแก่ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่น (ที่มีความเดือดร้อน) ด้วยจิตใจสุจริต (จิตอาสาธรรมะ) แม้ท่านเองจะต้องประสบกับความยากลำบาก อุบัติเหตุ หรือสัญญาณบางอย่าง โดยมีความมุ่งหวังให้ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นมีความสุข และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด**
- **ติดตาม และประเมินผลการให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และคำแนะนำการต่างๆแก่ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นอย่างใกล้ชิด ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อประเมินว่าสามารถให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องความต้องการ และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด**
- **สื่อสารและประยุกต์ใช้ผู้รับความช่วยเหลือ และความสามารถที่ต่าง ๆ เพื่อให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และคำแนะนำการต่างๆแก่ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ ทั้งสิ้น**

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสื่อสารผลประโยชน์บางอย่างของผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

• **สื่อสาร และปฏิบัติประโยชน์บางอย่างของผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด และสอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง**

การคิดวิเคราะห์

(Analytical Thinking- AT)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการทำความเข้าใจสถานการณ์ ประเด็น ปัญหา โดยคิดวิเคราะห์ออกเป็นส่วนย่อยๆ เป็นรายการ หรือเป็นขั้นตอน และเห็นความสัมพันธ์ของสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาที่เกิดขึ้นตามเหตุ และผลกระทบของสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: แยกและแยกแยะปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ

- แยกแยะหรือแตกปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ โดยใช้ไม่ได้ว่าสิ่งใดสำคัญที่สุด
- จัดทำรายละเอียดการหรือปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎีต่างๆ เป็นข้อๆ แต่อาจยังไม่จัดลำดับก่อนหลัง

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 ระบุข้อบกพร่องของขั้นตอนงานที่อันเป็นผลจากความเข้าใจในลำดับความสำคัญหรือลำดับก่อนหลังของสิ่งต่างๆ

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

- เชื่อมโยงความสัมพันธ์อย่างง่ายๆ ระหว่างเหตุและผลที่ก่อให้เกิดเป็นปัญหาได้
- ระบุตัวอะไรมีเหตุเป็นผลแก่กันใสถานการณ์หนึ่งๆ หรือแยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ได้
- อธิบายเหตุผลความเป็นมา แยกแยะข้อดี และข้อเสียของปัญหา สถานการณ์ ฯลฯ เป็นประเด็นต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผล

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

- แยกแยะและเชื่อมโยงประเด็น ปัญหา หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันหลายๆ แห่ง เช่น เหตุ ก. นำไปสู่ เหตุ ข. เหตุ ข. นำไปสู่เหตุ ค. และนำไปสู่เหตุ ค. ฯลฯ
- แยกแยะองค์ประกอบต่างๆ ของประเด็น ปัญหาที่สาเหตุปัจจัยเชื่อมโยงสัมพันธ์กันเช่นต่างๆ อีกทั้งวิเคราะห์หาแง่มุมต่างๆ ของปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ สัมพันธ์กันอย่างไร คาดการณ์ว่าจะมีโอกาส หรืออุปสรรคอะไรบ้าง

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้เทคนิคและความรู้เฉพาะด้านในการคิดวิเคราะห์

- ประยุกต์ใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญ เทคนิคเฉพาะด้าน เช่น หลักสถิติขั้นสูง ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการมาวิเคราะห์ประเด็น หรือปัญหาต่างๆ ในฐานข้อมูลที่ให้มาเพื่อสรุปหรือคำตอบที่เมาะบางประเด็นด้วยวิธีปริกทีธรรมาศาศาษาทั่วไป
- วิเคราะห์ปัญหาในแง่มุมที่ลึกซึ้งถึงปรัชญาแนวคิดเบื้องหลังของประเด็นหรือทางเลือกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันเหล่านั้น

การบริหารความเสี่ยง
(Risk Management - RISK)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการระบุความเสี่ยง และหาวิธีการป้องกันความเสี่ยง ตลอดจนบรรเทา ควบคุม และลดความเสี่ยงในทุกทางที่อาจเกิดขึ้น เพื่อพิทักษ์ผลประโยชน์ให้แก่องค์กร และสร้างองค์การให้เติบโตอย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: เห็นถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงและระบุความเสี่ยงในหน่วยงาน

- ตระหนักและให้ความสำคัญร่วมมือในการพิทักษ์ประโยชน์ และบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
- สามารถระบุความเสี่ยงของงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้
- วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อกิจการในหน่วยงานของตนได้

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และปรับปรุงงานของตนให้พร้อมเผชิญความเสี่ยงด้านต่าง ๆ

- ดำเนินถึงผลของความเสี่ยงหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ประเมินระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และเตรียมการรับมือไว้ก่อน

• ศึกษาและพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ ทักษะ และเทคนิคต่าง ๆ และนำมาประยุกต์ใช้บังคับทำแผนเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และคาดการณ์ล่วงหน้าและเตรียมรับมือกับความเสียหายอย่างสม่ำเสมอซึ่งจะมีผลเสียต่อการทำงาน

- หน้าที่คาดการณ์และหาแนวโน้ม ช่องโหว่ ข้อบกพร่อง ฯลฯ ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร อันอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการดำเนินงานในหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไข หรือเตรียมหาทางรับมือกับความเสียหายนั้น

• ติดตาม ประเมิน และปฏิบัติตามเชิงรุกเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และบริหารความเสี่ยงขององค์กรในภาพรวม

- ควบคุม บริหาร และกระจายความเสี่ยงในระดับกลยุทธ์ของหน่วยงาน/องค์กร เพื่อส่งเสริมให้องค์กรดำเนินงานไปในทิศทางที่มีเสถียรภาพมั่นคง
- กำหนดวิธีการปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมถึงองค์กรและสอดคล้องกับนโยบายบริหารความเสี่ยงขององค์กร หรือมาตรฐานสากล

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และแปรความเสี่ยงให้เป็นโอกาสในการดำเนินงาน

- พิจารณาความเสี่ยงด้วยมุมมองใหม่ และหาวิธีแปรรวมความเสี่ยงที่มีอยู่ หรือที่คาดการณ์ไว้ให้เป็นโอกาสในการดำเนินงาน
- ใช้ความเสี่ยงทางการดำเนินงานขององค์กรเป็นเหตุผล หรือแรงกระตุ้นผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนใหม่ ๆ เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นโอกาสในการแข่งขันขององค์กร

การบริหารทรัพยากร

(Resource Management- RM)

คำจำกัดความ: การตระหนักถึงความต้องการระหว่างทรัพยากร (งบประมาณ เวลา กำลังคนหรือสื่อ อุปกรณ์ ฯลฯ) ที่ลงทุนไปหรือที่ใช้การปฏิบัติภารกิจ (Input) กับผลลัพธ์ที่ได้ (Output) และพยายามปรับปรุงหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาให้การปฏิบัติงานเกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจหมายถึงความต้องการสามารถในการจัดความสัมพันธ์ในการใช้เวลา ทรัพยากร และข้อมูลอย่างเหมาะสม และประหยัดค่าใช้จ่ายสูงสุด

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

- ตระหนักถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ง่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
- ปฏิบัติงานตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรไม่เกินขอบเขตที่กำหนด

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายเบื้องต้น

- ตระหนักและลดวงจรมูลค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานโดยมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น
- จัดสรรงบประมาณ ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกำหนดการใช้ทรัพยากรให้สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการ

- ประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากรให้เต็มประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น หรือมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง
- ระบุข้อบกพร่อง วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียของกระบวนการทำงานและกำหนดการใช้ทรัพยากรที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการโดยมองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเชื่อมโยงหรือประสานการบริหารทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า

คำสูงสุด

- เล็งก็ปฏิบัติงานการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับหลายหน่วยงาน และไม่กระทบกระบวนการทำงานต่างๆ ภายใน องค์กร
- วางแผนและเชื่อมโยงภารกิจของหน่วยงานตนเองกับหน่วยงานอื่น (Synergy) เพื่อให้การนำทรัพยากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางผลเกิดประโยชน์สูงสุด
- กำหนดและหารือโครงสร้างกระบวนการบริหารทรัพยากรที่สอดคล้องกันทั่วขององค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเสนอกระบวนการใหม่ๆ ในการทำงานให้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

- พัฒนาระบบการใหม่ ๆ โดยอาศัยวิจัยที่ค้นคว้ามาประยุกต์ในกระบวนการทำงาน เพื่อลดภาระการบริหารงานให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- สามารถเพิ่มผลผลิตหรือสร้างสร้างงานใหม่ ที่ได้เด่นแตกต่างให้กับหน่วยงาน และองค์กร โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การยึดมั่นในหลักเกณฑ์
(Acts with Integrity - A1)

คำจำกัดความ: เจตนาที่จะกำกับดูแลให้ยื่นหรือเห็นหน่วยงานอื่นปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐาน กฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบกฎหมาย หรือค่านิยมหลักแนวทางในวิชาชีพที่สอดคล้องกันที่สื่ออย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ขององค์กร สังคม และประเทศโดยรวมเป็นผู้มีความสามารถรวมถึงการหยอหยินสิ่งที่ถูกต้องและควมเด็ดขาดในการจัดการกับบุคคลหรือหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ ระเบียบหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: กระทำสิ่งต่างๆ ตามมาตรฐาน หรือตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้
- ยึดถือหลักการและแนวทางตามหลักวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ
- เปิดเผยข้อมูลหรือเหตุผลอย่างตรงไปตรงมา

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และยึดมั่นในแนวทางหรือขอบเขตข้อจำกัดในการกระทำสิ่งต่างๆ

- ปฏิเสธข้อเรียกร้องของผู้ยื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ขัดเหตุผลหรือผิดกฎระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้
- ดำเนินการอย่างโปร่งใส โดยไม่อ้างข้อยกเว้นให้ตนเองหรือผู้บังคับบัญชาหรือคนรู้จักหรือหน่วยงานภายใต้การดูแลหากมีการดำเนินงานที่ยอมรับไม่ได้

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และติดตามความจำเป็นปฏิบัติตามมาตรฐานหรือตามกฎหมายอย่างบังคับ

- ให้ความสำคัญตรงการดำเนินงานที่ดูแลรับผิดชอบให้รับไม่อย่างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้
- ออกคำสั่งหรือหยอหยินบางระเบียบระนองอย่างชัดเจนแจ้งว่าละเมิดหรือฝ่าฝืนมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือกระทำการละเมิดกฎระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และรับผิดชอบในสิ่งที่อยู่ในการดูแล

- กล้าตัดสินใจในหน้าที่ โดยสิ่ง ต่อรองหรือประนีประนอมให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ ระเบียบ นโยบายหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ไปปรับปรุงผลงานในเชิงปริมาณหรือคุณภาพให้เข้าเกณฑ์มาตรฐาน แม้ว่าจะลดของการตัดสินใจทางศีลธรรมหรือความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์
- กล้ายอมรับความผิดพลาดและจัดการความผิดพลาดที่จัดทำลงไป

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และจัดการกับผลงานไม่เต็มหรือสิ่งผิดกฎระเบียบอย่างเด็ดขาดตรงไปตรงมา

- ใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาเมื่อผู้ยื่นหรือหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแล มีปัญหาผลงานไม่เต็มหรือทำผิดกฎระเบียบอย่างร้ายแรง
- ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์ตามกฎหมายขององค์กร แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสียชื่อเสียงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสียเกียรติยศ

การวางแผนและการจัดการ (Planning and Organizing – PO)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการวางแผนอย่างเป็นหลักการ โดยเน้นให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและถูกต้อง รวมถึงความสามารถในการบริหารจัดการโครงการต่างๆ ในความรับผิดชอบให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: วางแผนงานออกเป็นส่วนย่อย ๆ

• วางแผนงานเป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน มีผลลัพธ์ สิ่งที่ต้องจัดเตรียม และกิจกรรมต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้อง

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเห็นลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของงาน

• วางแผนงานไม่ได้จัดเตรียมงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วน

• จัดลำดับของงานและผลลัพธ์ในโครงการเพื่อให้สามารถจัดการโครงการให้บรรลุตามแผนและเวลาที่วางไว้ได้

• วิเคราะห์หาข้อดี ข้อเสียและผลต่อเบื้องของแผนงานที่วาง เพื่อสามารถวางแผนงานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และวางแผนหรือเชื่อมโยงงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่มีความซับซ้อนเพื่อให้บรรลุตามแผนที่กำหนดไว้ได้

• วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

• วางแผนงานที่มีความเชื่อมโยงหรือซับซ้อนกันหลาย ๆ งานหรือหลาย ๆ โครงการโดยยึดกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่สนับสนุนและไม่ขัดแย้งกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหา/งานและเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน/แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

• วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนวางการป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า อีกทั้งยังเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้

• เตรียมแผนรับมือกับสิ่งไม่คาดหมายไว้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

• วางแผนงานที่สละความเชื่อมโยงหรือซับซ้อนกันหลาย ๆ งานหรือหลาย ๆ โครงการโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่สนับสนุนและไม่ขัดแย้งกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับปรุงกลยุทธ์แผนเพื่อให้เข้ากับการคาดการณ์เฉพาะที่นำนั้นอย่างเป็นระบบ

• ปรับกลยุทธ์เฉพาะวางแผนอย่างรัดกุมและปรับระบบไปให้เข้ากับการคาดการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด เพื่อแก้ปัญหา อุปสรรค หรือสร้างโอกาสใหม่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การวิเคราะห์และการบูรณาการ (Synthesis Thinking - ST)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการคิดวิเคราะห์และทำความเข้าใจในสิ่งที่วิเคราะห์ รวมถึงการมองภาพรวมขององค์ความรู้ จนนำไปสู่การออกแบบคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ ประยุกต์แนวทางการต่าง ๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลาย และนำมาวิเคราะห์

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: เข้าใจแผนและนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร

• เข้าใจนโยบาย กลยุทธ์หรือหน่วยงาน หรือองค์กร และสามารถนำความเข้าใจในหน้าที่วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค โอกาสของหน่วยงาน หรือองค์กรออกเป็นประเด็นย่อย ๆ ได้

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ความเข้าใจ รูปแบบหรือประเภทการนำไปใช้อธิบายหรือเสนอแนวทางต่าง ๆ ในงาน

• สามารถระบุปัญหาในสถานการณ์ปัจจุบันที่อาจมีผลสืบเนื่อง หรือต่างจากประสบการณ์ที่เคยประสบมาใช้กำหนดข้อเสนอมติหรือแนวทาง (Implication) เชิงกลยุทธ์ที่สัมพันธ์กับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือภารกิจที่กำหนดไว้หรือให้ปฏิบัติภายใต้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อนในการพิจารณาสถานการณ์ หรือกำหนดแผนงานหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ

• ประยุกต์ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนที่มีฐานมาจากองค์ความรู้หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการพิจารณาสถานการณ์ แยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่

• สามารถใช้แนวคิดต่าง ๆ ที่เรียนรู้มาเชื่อมโยงอธิบายเหตุผลความเป็นมา แยกแยะข้อดี และข้อเสียของปัญหา สถานการณ์ ฯลฯ เป็นประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุผล

• ประยุกต์ Best Practice หรือหลักการวิจัยต่าง ๆ มากำหนดโครงการหรือแผนงานที่สอดคล้องกับระบอบองค์กรของตนที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเชื่อมโยงสถานการณ์ในประเทศและต่างประเทศเพื่อกำหนดแผนได้อย่างทะลุปรุโปร่ง

• ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศและต่างประเทศที่ซับซ้อนควมรอบแบริทัศน์และวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดแผนหรือนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่

• ระบุตัวชี้วัดประเมินผลแก่กันและกันในการกำหนดหนึ่ง ๆ ในระดับหน่วยงาน/องค์กร/ประเทศ แลวางแผนและข้อดีข้อเสียของประเด็นต่าง ๆ รวมถึงอธิบายชี้แจงสถานการณ์ที่ซับซ้อนดังกล่าวให้สามารถเห็นที่เข้าใจได้

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างสรรคและบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์

• สร้างสรรค์และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์ โดยพิจารณาจากบริบทประเทศไทยและระบบอุตสาหกรรมในภาพรวมและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมปฏิบัติได้จริง

• วิเคราะห์ปัญหาในมุมมองที่ลึกซึ้งถึงปรัชญาแนวคิดเบื้องหลังของประเด็นหรือทางเลือกต่าง ๆ ที่ซับซ้อน อันนำไปสู่การประเมินคุณค่า การสร้างสรรค์และนำเสนอในรูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม

การสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน (Building Participation- BP)

คำจำกัดความ: การตระหนัก เต็มใจ ยอมรับ และเปิดโอกาสให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือตัดสินใจ การสร้างและส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและการละเลิกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริงและยั่งยืน

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: ตระหนักและเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

- ตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน หรือโครงการ
- สนับสนุนให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เชื่อมโยงเครือข่ายหรือองค์การที่สนับสนุนของผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ จะช่วยในการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กรของตน

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือดำเนินการบางอย่าง ร่วมกัน

- เปิดใจ เต็มใจ และยอมรับให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เข้ามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อุมติ หรือแสดงศักยภาพในการดำเนินงาน
- ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน หรือองค์กร
- เปิดโอกาสให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่เฉพาะเจาะจง
- รับฟังความคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอบนอย่างต่างๆ จากผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ เชื่อมโยง และขยายออกความคิดเห็นของทุกภาคส่วน และร่วมตัดสินใจการดำเนินงานต่างๆ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

- ประยุกต์ เชื่อมโยง และขยายออกความคิดเห็น ข้อุมติ และศักยภาพของภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของการมีส่วนร่วมจากผู้อื่น เครือข่ายภาค หรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ได้
- ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์สูงสุด
- วิเคราะห์ ปรับปรุง และขยายขอบเขตการมีส่วนร่วมในวงกว้างมากขึ้น เพื่อให้ได้การมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง
- ผลสัมฤทธิ์ (Ineffect) ความคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอบนอย่างต่างๆ จากทุกภาคส่วน และหาผลสรุปร่วมกัน รวมทั้งใช้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมตัดสินใจ (Decision Making) ในการดำเนินงานต่างๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และร่วมพลังทุกภาคส่วนและผลักดันให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง และเปิดประโยชน์อย่างแท้จริง

- เป็นตัวกลาง หรือเป็นยี่ลกลางในการรวมพลังทุกภาคส่วนและผลักดันการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลกระทบ (Impact) ในวงกว้าง และเปิดประโยชน์แก่หน่วยงาน
- องค์กร ประชาชน หรือสังคม
- วางแผนและกำหนดแนวทาง กระบวนการ และกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน รวมทั้งประเมินศักยภาพของทุกภาคส่วนอย่างรอบด้าน เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถจัดการมีส่วนร่วมและศักยภาพในการดำเนินงานต่างๆ ให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง ให้เกิดผลกระทบในวงกว้างที่สัมพันธ์กันอย่างแท้จริง

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศของการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เป็นระบบ และยั่งยืน

- สร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง เป็นรูปธรรมและยั่งยืน เพื่อส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
- ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการอย่างจริงจังเป็นรูปธรรม เพื่อรองรับ และผลักดันการบูรณาการและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติอย่างแท้จริงและยั่งยืน

การส่งเสริมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ
(Collecting Professional Knowledge and Expertise - CPKE)

คำจำกัดความ: ความเชี่ยวชาญ สนใจใฝ่รู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในทางปฏิบัติงาน ด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้ทันพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน/ที่เกี่ยวข้อง

- การซื้อหรืออ่านในทางศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน
- หมั่นหาสื่อองชีการทางาแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น
- ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการศึกษา ค้นคว้าแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน

- รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลการประกอบการปฏิบัติหน้าที่ของตน
- ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้วิชาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน

- เข้าใจประเด็นหลักๆ นายสำคัญ และผลการกระทบของวิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง
- สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้
- ส่งส่งความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ และเร่งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อตนเองในอนาคต

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้นทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่าง

ต่อเนื่อง

- มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม
- สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนเองไปใช้ในการสร้างนวัตกรรม เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต
- ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิชาการด้านต่าง ๆ

- สนับสนุนให้ทีมบริหารภาคส่วนการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา
- ทำการสนับสนุน ชะเมย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน
- สนับสนุนให้ทีมบริหารเร่งประโยชน์ของตนเอง เทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้ทีมงาน
- ประยุกต์ใช้แนวทางอย่างต่อเนื่อง

การให้ความรู้และการสร้างสัมพันธ์

(Providing Knowledge and Building Relationships – PKBR)

คำจำกัดความ: มีพฤติกรรมการที่โปร่งใส และตั้งใจที่จะหาข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน นักวิจัย นักเคลื่อนไหว ความเชี่ยวชาญ และองค์ความรู้ต่าง ๆ ไปส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย ควบคู่ไปกับการสร้างความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพกับผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถ นำไปใช้พัฒนาหาช่องทางให้มีประโยชน์ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านเนื้อหาอย่างชัดเจน

- ระดับที่ 1: เข้าใจความจำเป็น ความสำคัญ และ/หรือแหล่งทรัพยากร และต้องการในความรู้และการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย
- เข้าใจความจำเป็น และความสำคัญในการให้องค์ความรู้ ด้านเนื้อหา ผู้ปฏิบัติงาน นักกิจกรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สนับสนุนผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อผู้ใช้ประกอบการ หรือเครือข่ายเกิดการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสนใจที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมได้
- แสวงหาโอกาส และช่องทางในการให้องค์ความรู้ ด้านเนื้อหา ผู้ปฏิบัติงาน นักกิจกรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย โดยมีเจตนาที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายเกิดการพัฒนาความรู้อย่างสามารถ และสร้างพันธมิตรความร่วมมือในการแข่งขันได้

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้องค์ความรู้ ผู้ปฏิบัติงาน นักกิจกรรม และเทคโนโลยีที่นำไปใช้งานได้บ้าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย

- ระบุ และให้องค์ความรู้ ด้านเนื้อหา ผู้ปฏิบัติงาน นักกิจกรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำไปใช้งานได้บ้าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อผู้ใช้ประกอบการ หรือเครือข่ายสามารถนำไปใช้ปรับประยุกต์ใช้ในหน่วยงานที่ให้บริการได้ทันที

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับเปลี่ยนแนวคิด และแนวทางในการใช้ความรู้ และการพัฒนาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องต่อความต้องการในการประกอบการอย่างแท้จริง

- ปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิธีการ รูปแบบ และแนวทางในการพัฒนา และการให้ความรู้ที่ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องต่อความต้องการในการประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างแท้จริง
- ยึดมั่นยืนยง ลงพื้นที่ และไปหาหาข้อมูลประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ และดำเนินการให้ข้อมูลที่ควรมีรู้ ด้านเนื้อหา ผู้ปฏิบัติงาน นักกิจกรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องต่อความต้องการของผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างแท้จริง

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเสริมทักษะแบบใหม่ ซึ่งจำกัด โลกทัศน์ หรือสถานการณ์ เปลี่ยนการดำรงชีพ เพื่อให้ทันกับแนวโน้ม และแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการได้ในระยะยาว

- เสริมสร้างแบบใหม่ ซึ่งจำกัด ข้อบกพร่อง และโอกาส ฯลฯ ซึ่งเป็นแนวทางต่อการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในการประกอบกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ควบคู่กันนั้น ยังเป็นผู้ช่วย ขุดบ่อถ้ำ และนำคนไปติดตัว ฯลฯ โดยอ้างถึงคุณค่าทางสังคม และเสริมสร้างขีดความสามารถในการประกอบการ หรือเครือข่าย และสามารถประยุกต์ และพัฒนาองค์ความรู้ ด้านเนื้อหา ผู้ปฏิบัติงาน นักกิจกรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเสริมสร้างขีดความสามารถในการประกอบการ หรือเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพ
- สร้างเสริมสหภาพทางสังคมกับญาติๆ กลุ่มประเทศ หรือกิจการหนึ่ง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้าง รักษา และเสริมสร้างสัมพันธ์อันดี และแน่นแฟ้นกับผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในความร่วมมือความร่วมมือ ร่วมกันสามารถพัฒนา และสอดคล้องต่อความรู้ นักกิจกรรม และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการอย่างแท้จริง และในระยะยาว

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกำหนดนโยบายสนับสนุนการพัฒนากลยุทธ์ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศ

- กำหนดนโยบาย และแนวทางการเสริม กลยุทธ์ และกรอบการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในการวางแผนของประเทศที่สอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศ
- ปฏิบัติจริง (Implementation) เสริมสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในเวทีการค้าโลกอย่างยั่งยืน
- ปฏิบัติได้สักการะ กระนั้นและเสริมให้ทุกหน่วยงานในองค์กรราชการ เห็นความสำคัญ และดำเนินการที่นำมาส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการหรือเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ
- พัฒนากลยุทธ์ทางการของประเทศไทยที่เน้นประเด็นและแก้ปัญหาเชิงอุปสรรค
- วางแผน พัฒนาระบบการพัฒนา และให้ความรู้ ด้านเนื้อหา และการพัฒนาโดยประยุกต์ Best Practice ผลการวิจัย ความเชี่ยวชาญ หรือประสบการณ์อันยาวนาน ในการกำหนดแผนพัฒนาด้านนวัตกรรมและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และนำไปปฏิบัติได้จริง (Implementation) ได้

ความเข้าใจผู้มอบและตอบสนองอย่างสร้างสรรค์

(Understanding People and Creative Responding- UPCR)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจบุคคลหรือสถานการณ์ และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนและตอบสนองให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือกลุ่มคนที่หลากหลายได้อย่างสร้างสรรค์ ในขณะที่ยังคงปฏิบัติตามข้อกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติหน้าที่

• เข้าใจความหมายของผู้ติดต่อสื่อสาร และสามารถปรับการทำงานให้สอดคล้องตัวและสอดคล้องกับความต้องการได้

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจบุคคลหรือสถานการณ์ได้ง่ายและพร้อมยอมรับความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยน

- เต็มใจ ยอมรับ และเข้าใจความคิดเห็นของผู้หนึ่งทั้งในเชิงเนื้อหาและในเชิงอารมณ์
- เต็มใจที่จะเปลี่ยนความคิด ทักษะสติ และทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย เมื่อสถานการณ์ปรับเปลี่ยน เช่น ได้รับข้อมูลใหม่หรือข้อคิดเห็นใหม่จากผู้เกี่ยวข้อง

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจความหมายแฝงของบุคคลและสถานการณ์และเลือกปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่นและสร้างสรรค์

- สู้จนถอยอยู่ในการปรับให้เข้ากับสถานการณ์เฉพาะหน้า เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อให้บริการรวดเร็วตั้งข้อสงสัยหรือขององค์กร
- สามารถตีความหมายบ่งชี้ที่แฝงแสดงออกอย่างชัดเจนของบุคคลหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วปรับตัวให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับแต่ละบุคคลหรือสถานการณ์ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์
- สามารถเลือกทางเลือก วิธีการ หรือกระบวนการมาปรับใช้กับสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และใช้ความเข้าใจเชิงลึกต่อบุคคลหรือสถานการณ์มาปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้ดีขึ้นที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

- ใช้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในบุคคลหรือสถานการณ์ต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานให้เต็มงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด
- ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ระเบียบขั้นตอนหรือลักษณะการประสานงานของหน่วยงานหรือองค์กร ให้เข้ากับแต่ละสถานการณ์ แต่ยังคงเป้าหมายเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ทั้งหมด เพื่อใช้งานมีประสิทธิภาพ

- ปรับแผนกลยุทธ์ทั้งหมดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์เฉพาะหน้า
- สنجัดวิทยาในการใช้ความเข้าใจผู้อื่นในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการเจรจาด้วยความเข้าใจ หรือดำเนินหน้าที่ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน

ความเข้าใจพื้นที่และการเมืองท้องถิ่น

(Understanding of Local Area and Politics – ULAP)

คำจำกัดความ: มีพฤติกรรมการและความสามารถในการเข้าใจ (understand) พื้นที่ รวมทั้งระบุการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบ และมีความสนใจในวงกว้างของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบแล้ว รวมทั้งสามารถทำความเข้าใจที่ถูกต้องต่าง ๆ ในกรณีที่มีการใช้ความรู้ ความช่วยเหลือ ศาสนา การพัฒนา การส่งเสริมให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และประสิทธิภาพ

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: ตระหนักถึงมีความสำคัญของการมีความเข้าใจที่ถูกต้อง และ/หรือรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบ

- ตระหนัก เห็นความสำคัญ และความจำเป็นของการมีความรู้ และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ
- สามารถทำการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี และเหมาะสม
- รวบรวมข้อมูล ข่าวสาร และข่าวสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการใช้ความรู้ ความช่วยเหลือ การพัฒนา หรือการส่งเสริมให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ และความสามารถในเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ

มีความเข้าใจในเรื่องทั่วไป 1. ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ เช่น ลักษณะการประกอบอาชีพ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การศึกษา การเงิน การสังคม ปัญหาและความต้องการต่าง ๆ ผู้มีอำนาจตัดสินใจ และระบบการปกครอง เป็นต้น เพื่อให้สามารถให้บริการ ได้ความรู้ ความช่วยเหลือ ศาสนา การพัฒนา หรือการส่งเสริมให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องับประชาชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ตนเองได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม

สามารถให้บริการ ได้ความรู้ ความช่วยเหลือ ศาสนา การพัฒนา หรือการส่งเสริมให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องับประชาชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ตนเองได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม

สามารถให้บริการ ได้ความรู้ ความช่วยเหลือ ศาสนา การพัฒนา หรือการส่งเสริมให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องับประชาชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ตนเองได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมีความรู้ ความสามารถในเรื่องทั่วไปที่กว้างกว่า อย่างใกล้ชิด และมีความรู้ และความสามารถในการเข้าถึงเฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น และมีความสำคัญ

- มีความเข้าใจเฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น และมีความสำคัญในเรื่องที่ตนเองมีความรับผิดชอบ
- สามารถเข้าถึงเฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น และมีความสำคัญในเรื่องที่ตนเองมีความรับผิดชอบ
- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ที่ตนเองรับผิดชอบ พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ
- การส่งเสริมให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับความรับผิดชอบ
- หน้าที่งาน ทัศนคติ และคติความเชื่อ ข่าวสาร และความรู้เฉพาะทาง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบอย่างใกล้ชิด และตรงสาย และสามารถช่วยเหลือ และจัดให้มีการศึกษาวิจัยที่ตนเองสามารถช่วยเหลือได้แก่ประชาชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ตนเองได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม
- ต่าง ๆ แก่ประชาชนในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการ หรือสร้างประโยชน์ที่ตนเองมีความได้เปรียบแก่พื้นที่ที่รับผิดชอบ

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจอย่างลึกซึ้ง จดจ่อ โดดเด่น และเข้าใจที่กว้างกว่า มาตราส่วนที่ตนเองมีความรับผิดชอบ

- เข้าใจถึงปัจจัย และองค์ประกอบโดยละเอียด และโดยละเอียดของรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง
- สามารถระบุจุดเด่นและปัญหาเชิงพื้นที่ของตนเองได้อย่างลึกซึ้ง จดจ่อ โดดเด่น และเข้าใจที่กว้างกว่า ของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ และ
- สามารถระบุการดำเนินงานเชิงพื้นที่ของตนเองได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็นที่ตนเองมีความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง
- สามารถระบุการดำเนินงานเชิงพื้นที่ของตนเองได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็นที่ตนเองมีความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง
- สามารถระบุการดำเนินงานเชิงพื้นที่ของตนเองได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็นที่ตนเองมีความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้ความรู้เข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกและรอบด้านมาทำหาคำตอบ และนโยบายที่สร้างสรรค์

- ใช้ความรู้เข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกและรอบด้าน ตลอดจนประสบการณ์ และความรู้เชิงวิชาชีพที่สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถนำความรู้ที่สั่งสมมาใช้อย่างชำนาญทำหาคำตอบที่ นโยบาย และแผนงานต่าง ๆ ที่สั่งไปประกอบในระบบราชการ ตลอดจนผู้สาคัญ (Value Added) แก่ประชาชน ชุมชน และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ความคิดสร้างสรรค์ (Innovation- INV)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการที่จะนำเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางการแก้ปัญหา (Solution) หรือสร้างนวัตกรรม หรือ ริเริ่มสร้างสรรค์กิจกรรมหรือสิ่งใหม่ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และยอมรับเหตุผลวิธีอื่น ๆ เพื่อหาทดแทนวิธีการที่ใช้อยู่เดิมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและใฝ่รู้
• เต็มใจที่จะยอมรับและปรับตัวต่อความริเริ่มสร้างสรรค์หรือสิ่งใหม่ เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่ท้าทายที่สุด
• แสดงความสงสัยใ้ครูและต้องการทดลองวิธีการใหม่ๆ ที่อาจส่งผลใ้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น
• เต็มใจที่จะเสาะหาและศึกษาวิธีการที่แปลกใหม่ที่น่าสนใจมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสร้างสรรค์และหมั่นปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ
• หมั่นปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ
• เปลี่ยนแบบลงรูปแบบหรือขั้นตอนการทำงานใหม่ๆ ที่สอดคล้องและสนับสนุนหน่วยงานใ้สามารถบรรลุเป้าหมายใ้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และคิดนอกกรอบเพื่อปรับเปลี่ยนการดำเนินงานใหม่ในหน่วยงานใ้ทำงานมีประสิทธิภาพ
• ประยุกต์ใช้กระบวนการใ้การทำงานมาปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ให้เข้ากับสถานการณ์ แต่ยังคงเป้าหมายใ้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
• ไม่จำกัดตนเองอยู่กับแนวคิดดั้งเดิมที่เช่กัน พร้อมจะหาทดลองวิธีการใหม่ๆ มาปรับใ้ใช้ระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ใ้ค่าส่งใ้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน

• นำเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) ในงานของตนเองอย่างสร้างสรรค์อันที่จะปรึกษากับผู้บังคับบัญชา

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในองค์กร
• ประยุกต์ใช้แนวคิดความรู้ ทฤษฎี หรือแนวคิดที่ใ้ได้รับการยอมรับมาเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) ในการพัฒนาองคกรใ้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
• ริเริ่มสร้างสรรคร์แนวท่างใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานหรือดำเนินการต่าง ๆ ในองค์กรสามารถบรรลุพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือมีคุณภาพสูงขึ้น โดยแนวทางใหม่ ๆ หรือ Best Practice นี้อาจมีอยู่ใ้แล้วในองค์กรอื่น ๆ ทั้งภาครัฐหรือเอกชน และทั้งใ้และต่างประเทศ

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างนวัตกรรมใ้ระบบอุตสาหกรรมของประเทศไทย

• คิดนอกกรอบ พิจารณาส่สิ่งต่าง ๆ ในงานด้วยมุมมองแตกต่าง อื่นๆ ไปใ้การวิจัย การประดิษฐ์คิดค้น หรือการสร้างสรรคร์ เพื่อนำเสนอต้นแบบ สูตรรูปแบบ วิธี ตลอดจนองคร์ความรู้ใหม่ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่อระบบอุตสาหกรรมหรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม
• สนับสนุนใ้ใ้เกิดบรรณาการความคิดสร้างสรรค์หรือสร้างโอกาสใหม่ใ้ทางธุรกิจใ้ในองค์กร ด้วยการใ้การสนับสนุนทางทรัพยากร หรือองค์กิจกรรมต่าง ๆ ที่จะช่วยกระตุ้นใ้เกิดการพัฒนาองคกรทางความคิดสร้างสรรค์

ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน

(Accuracy and Order- AO)

คำจำกัดความ: ความพยายามที่จะปฏิบัติตามที่ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงการควบคุมตรวจสอบความถี่ของงานที่วางไว้ได้อย่างถูกต้องชัดเจน

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: ต้องการทำงานที่ถูกต้องและชัดเจน

- ตั้งใจทำงานที่ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย
- ละเอียดถี่ถ้วนในการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่วางไว้
- แสดงอุปนิสัยรักความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งในงานและในเวลาว่างรอบตัว อาทิ กิจกรรม 5 ส. ด้วยความสมัครใจ รับผิดชอบ รวดเร็ว หรือความเต็มใจกิจกรรมเพื่อความเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน อาทิ กิจกรรม 5 ส. ด้วยความสมัครใจ รับผิดชอบ รวดเร็ว

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ

- ตรวจทานความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้งานมีความถูกต้องสูงสุด
- ลดข้อผิดพลาดที่คนเกิดขึ้นแล้วจากเวลาไม่ตั้งใจ

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนเองและผู้อื่น (ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน)

- ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานของตนเอง เพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาดประการใด ๆ เลย
- ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานผู้อื่น (ผู้บังคับบัญชา หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงานหรือองค์กร) โดยอิงมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือกฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และกำกับตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียด

- ตรวจสอบบ่งชี้ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดที่วางไว้หรือไม่ให้คำเตือนและชี้แนะผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้ เพื่อความถูกต้องของงาน
- ตรวจสอบบ่งชี้ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดที่วางไว้ และกำกับดูแลให้หาข้อผิดพลาดเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือผลงานที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างขีดความสามารถของผู้อื่นในการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จโครงการโดยละเอียด

- สร้างความชัดเจนของงานถูกต้องและคุณภาพของขั้นตอนการทำงานหรือผลงานหรือโครงการโดยละเอียดเพื่อควบคุมให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้ได้อย่างถูกต้องและเกิดความโปร่งใสตรงไปตรงมา
- สร้างระบบและวิธีการที่สามารถกำกับตรวจสอบความก้าวหน้าและความถูกต้อง/คุณภาพของผลงานหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้อื่น หรือหน่วยงานอื่น ได้อย่างสม่ำเสมอ

จุดสำนึกและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Responsibility- ER)

คำจำกัดความ: การมีจิตสำนึก ตระหนัก ให้ความสำคัญ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความมุ่งมั่น และทุ่มเทที่องค์กรมีขึ้น และรักษาสิ่งแวดล้อม สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวมเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานหรือรวมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรอย่างเต็มตัว

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

- **ระดับที่ 1:** แสดงความสนใจ ตระหนัก และเห็นความสำคัญ ประโยชน์ของการอนุรักษ์ และการรักษาสิ่งแวดล้อม
- ตระหนัก หรือมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อมตามนโยบายขององค์กรที่กำหนดไว้
- เห็นความสำคัญและประโยชน์ของกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร
- เห็นคุณค่าและความจำเป็นของการอนุรักษ์ และการรักษาสิ่งแวดล้อม

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และแสวงหาโอกาสในการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และการรักษาสีสิ่งแวดล้อม

- แสวงหาโอกาส และเข้าไปมีส่วนร่วมในทางอนุรักษ์และการรักษาสีสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน องค์กร ชุมชน หรือสังคม
- ให้ความสำคัญหรือเข้าร่วม หรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ อย่างเต็มใจ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- อาศัยและแสดงความสามารถและความพึงพอใจที่เป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมเพื่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร (โดยไม่ต้องร้องขอ)

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญรับผิดชอบต่อสังคม โครงการ หรือนโยบายด้านการอนุรักษ์และการรักษาสีสิ่งแวดล้อม

- กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญและประโยชน์ของกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม หรือดำเนินการอนุรักษ์และรักษาสีสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการนำทรัพยากรชุมชน หรือสังคมในอายุ เพื่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจอย่างแท้จริง
- พยายาม และปรับปรุงระบบ วิธีการ และแนวทางทางการดำเนินงานโครงการ โครงการเพื่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์และรักษาสีสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมในสิ่งแวดล้อม
- เป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้เกิดกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์และรักษาสีสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมขององค์กรอย่างเต็มรูปแบบ

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศรัทธา และสนับสนุนกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างเต็มศักยภาพ

- ยินยอม สนับสนุนการตัดสินใจที่จะเกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคมไทย หรือสิ่งแวดล้อมโดยรวม ถึงแม้จะคนส่วนใหญ่จะไม่สนับสนุน หรืออาจจะต่อต้านให้หน่วยงานของตนต้องเสียประโยชน์หรือเสีย
- สื่อสาร และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานต่อผู้บริหารระดับสูง และความร่วมมือในทรัพย์สิน
- คิดนอกกรอบ นำเสนอความคิดใหม่เพื่อใช้กำหนดนโยบายด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์ต่อสังคมไทยหรือสิ่งแวดล้อมโดยรวม อย่างที่ไม่ใช่ผู้ติดตามก่อน

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเป็นผู้นำที่สนับสนุนบทบาทสำคัญในวงงานเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

- มีบทบาทสำคัญในวงงานเพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม และสร้างวัฒนธรรมหรือองค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้อำนาจหน้าที่ทุกระดับในองค์กรมีความมุ่งมั่น และรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมไทย และสิ่งแวดล้อมอย่างเต็มรูปแบบ
- เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในแวดวงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม และเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในองค์กรด้านการพัฒนา และรักษาสีสิ่งแวดล้อมในสังคมไทยให้ทันสมัย

ศิลปะการโน้มน้าวใจ

(Communication & Influence- c1)

คำจำกัดความ: การใช้วาจา ศิลปะ และกลยุทธ์ต่างๆ ในการสื่อสาร เจจจา โน้มน้าวใจ เพื่อให้ผู้อื่นดำเนินการใด ๆ ตามที่ตนหรือหน่วยงานประสงค์

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: นำเสนอข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา

• นำเสนอข้อมูล อธิบาย ชี้แจงรายละเอียดกับผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาโดยอิงข้อมูลที่มีอยู่ แต่อาจยังไม่มีการปรับปรับใจความและวิธีการนำเสนอคล้องกับความต้องการและบุคลิกลักษณะของผู้ฟัง

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเจรจาโน้มน้าวใจโดยอาศัยหลักการและเหตุผล

• เตรียมการนำเสนอข้อมูลเป็นอย่างดี และใช้ความพยายามเจรจาโน้มน้าวใจโดยยกหลักการและเหตุผลที่เกี่ยวข้องมาประกอบการนำเสนออย่างมีขั้นตอน
• ใช้คำทางภาษามาเจรจาโน้มน้าวใจโดยยกหลักการและเหตุผลที่เกี่ยวข้องมาอธิบายประกอบการนำเสนออย่างมีขั้นตอน

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเจรจาต่อรองหรือนำเสนอข้อมูลโดยปรับสารให้สอดคล้องกับผู้ฟังเป็นสำคัญ

• ประยุกต์ใช้ความเข้าใจ ความสนใจของผู้ฟังให้เป็นประโยชน์ในเจรจาเสนอข้อมูล นำเสนอหรือเจรจาโดยคาดการณ์ถึงปฏิกิริยา ผลกระทบที่จะมีต่อผู้ฟังเป็นพิเศษ

• สามารถนำเสนอทางเลือกหรือให้ข้อสรุปในการเจรจาอันเป็นประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และใช้กลยุทธ์การสื่อสารสูงใจทางอ้อม

• ใช้ความเข้าใจบุคคลหรือองค์กรให้เป็นประโยชน์โดยการนำเอาบุคคลที่สามหรือผู้เชี่ยวชาญมาสนับสนุนให้การเจรจาโน้มน้าวใจประสบความสำเร็จหรือมีน้ำหนักมากยิ่งขึ้น

• ใช้ทักษะในการโน้มน้าวใจทางอ้อม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ประสงค์โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อความสัมพันธ์และความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสำคัญ

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้กลยุทธ์ซับซ้อนในการสูงใจ

• สร้างกลุ่มแนวร่วมเพื่อสนับสนุนให้การเจรจาโน้มน้าวใจมีน้ำหนักและสัมฤทธิ์ผลได้ดียิ่งขึ้น
• ประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาทางอ้อมหรือจิตวิทยากลุ่มให้เป็นประโยชน์ในการเจรจาโน้มน้าวใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สร้างสรรคืเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น (Creating Local Benefits - CLB)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการคิดค้น ออกแบบ และสร้างสรรคืสิ่งใหม่ๆ ที่แปลกและแตกต่างไปจากเดิม โดยการมุ่งเน้นพัฒนาและสร้างสรรคืสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในระยะยาว และจัดขึ้นให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างเป็นทางการ

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1: ครอบคลุมถึงความสามารถที่มุ่งพัฒนาและการสร้างสรรคืสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ

- ครอบคลุมถึงความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการพัฒนา และการสร้างสรรคืสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ
- มุ่งเน้นช่องทางช่องทาง และโอกาสอย่างสม่ำเสมอในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนา และการสร้างสรรคืประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ

ระดับที่ 2: ครอบคลุมการในระดับที่ 1 และยกเล้าเสนอความคิดเห็นใหม่ และเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาและการสร้างสรรคืประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ

- กล้านำเสนอความคิดเห็น แนวทาง และวิธีการที่สร้างสรรค์ แปลกใหม่ แตกต่าง และหลากหลายที่ก่อให้เกิดการพัฒนาและการสร้างสรรคืประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ
- เข้าไปมีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา และการสร้างสรรคืประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และพัฒนาและสร้างสรรคืประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะสั้น

- พัฒนา และสร้างสรรคืประโยชน์ต่างๆ ให้แก่พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะสั้น เพื่อพัฒนาศักยภาพ หรือยกระดับคุณภาพของพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบให้เพิ่มสูงขึ้น ระบบสถาณูปโภค การศึกษา สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม การพัฒนา/การส่งเสริมอาชีพ เป็นต้น
- ปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงกระบวนการ หรือวิธีการใหม่ๆ ในพัฒนา และการสร้างสรรคืประโยชน์ต่างๆ ให้แก่พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบได้ปรับเปลี่ยนและปรับปรุงประสิทธิภาพสูงขึ้น

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และพัฒนาและสร้างสรรคืประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะกลาง

- พัฒนาและสร้างสรรคืประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะกลาง โดยยึดยอดจุดแข็ง ลดจุดอ่อน และสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ
- คิดนอกกรอบ สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ หรือนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์ และสร้างความเป็นเปรียบ (Advantage) ของพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และพัฒนาและสร้างสรรคืประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะยาว

- พัฒนาระบบและสร้างสรรคืประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม และเกิดประโยชน์ในระยะยาวให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบจนได้รับการยกย่องและเป็นต้นแบบที่ดีแก่พื้นที่หรือท้องถิ่นอื่นๆ
- ศึกษาศักยภาพของประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในปัจจุบัน รวมทั้งประเมินศักยภาพในอนาคต เพื่อพัฒนาและสร้างสรรคืประโยชน์อย่างยั่งยืนและระยะยาว ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ