

พจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary)

สมรรถนะหลัก (Core Competency)

คุณลักษณะ : การมุ่งผลสัมฤทธิ์

คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติราชการให้ได้ตามมาตรฐานหรือเกินกว่ามาตรฐาน โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นเกณฑ์ที่องค์กรหรือหน่วยงานกำหนดขึ้นเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน อีกทั้งหมายรวมถึงการพัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่มีระดับความยากและท้าทายเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

ระดับ	ตัวชี้วัด
ระดับ 1 (Begin)	<p>แสดงความพยายามในการทำงานให้ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> มีความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีถูกต้อง และพยายามทำงานให้ดีดีขึ้น มีความอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน มีความรับผิดชอบในงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลา มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้องของงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ
ระดับ 2 (Apply)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถประยุกต์การทำงานให้ได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถประยุกต์และปรับปรุงวิธีการทำงานได้ดียิ่งขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถแสดงความเห็นหรือเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาในการปฏิบัติงานเมื่อเห็นสิ่งทีก่อให้เกิดการสูญเสียเปล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
ระดับ 3 (Coach)	<p>แสดงสมรรถนะที่ 2 และสามารถสอนและถ่ายทอดการทำงานให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายของงาน สอนและกำกับติดตามการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถเสนอหรือทดลองหรือถ่ายทอดวิธีการและขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดหรือเกินกว่าที่กำหนด
ระดับ 4 (Consult)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถเสนอแนะแนวทางหรือพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยาก</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยากเพื่อให้ได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้นอย่างเห็นได้ชัด สามารถพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่าง
ระดับ 5 (Change Agent)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถตัดสินใจแม้จะมีความเสี่ยงเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถตัดสินใจได้บนสภาวะความเสี่ยงที่หลากหลาย โดยมีการคำนวณผลได้เสียอย่างชัดเจน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและได้ประโยชน์สูงสุด บริหารจัดการและทุ่มเทเวลาตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

สมรรถนะหลัก (Core Competency)

คุณลักษณะ : ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน

คำจำกัดความ : มีความรู้ความเข้าใจโครงสร้างและระบบงานขององค์กร รวมทั้งสายการบังคับบัญชา มีความรู้ความเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กร และข้อจำกัดในด้านต่างๆ เช่น ทรัพยากร งบประมาณ เป็นต้น สามารถนำความรู้ความเข้าใจนี้มาใช้ในการทำงาน การติดต่อ และประสานงาน เพื่อประโยชน์ของงานและองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับ	ตัวชี้วัด
ระดับ 1 (Begin)	<p>เข้าใจโครงสร้างอย่างเป็นทางการขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจโครงสร้างขององค์กร และสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ มีความรู้ความเข้าใจกฎระเบียบ ตลอดจนขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ มีความเข้าใจสัมพันธ์ภาพอย่างเป็นทางการในระดับต่างๆ ขององค์กร สามารถนำความรู้ ความเข้าใจในองค์กร และระบบงานมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างถูกต้อง
ระดับ 2 (Apply)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจโครงสร้างอย่างไม่เป็นทางการขององค์กรและสามารถนำมาประยุกต์ใช้</p> <ul style="list-style-type: none"> มีความเข้าใจสัมพันธ์ภาพอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลในองค์กร ตลอดจนผู้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ สามารถนำความรู้ความเข้าใจสัมพันธ์ภาพอย่างไม่เป็นทางการและไม่เป็นทางการมาประยุกต์ใช้กับงานในหน้าที่ เพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ
ระดับ 3 (Coach)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> มีความเข้าใจวัฒนธรรม ประเพณีปฏิบัติ ค่านิยมขององค์กรโดยรวม และนำความเข้าใจนี้ มาใช้ประโยชน์ในงาน มีความเข้าใจข้อจำกัดขององค์กร รู้ว่าสิ่งใดอาจกระทำได้หรือไม่อาจกระทำให้บรรลุได้ในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อใช้พิจารณาดำเนินการต่างๆ ตามกาลเทศะ
ระดับ 4 (Consult)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจกลไกและสัมพันธ์ภาพระหว่างองค์กรกับรัฐโดยรวม</p> <ul style="list-style-type: none"> มีความเข้าใจนโยบายภาครัฐในภาพรวมอีกทั้งผลกระทบที่จะมีต่อหน่วยงานทั้งภาคนโยบายและภาคปฏิบัติ มีความเข้าใจกลไกและสัมพันธ์ภาพระหว่างองค์กรกับรัฐโดยรวม เพื่อใช้ในการผลักดันภารกิจในหน้าที่ รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพในจังหวะโอกาสที่เหมาะสมให้บรรลุเป็นประโยชน์ตามแผนงานที่กำหนดไว้
ระดับ 5 (Change Agent)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเข้าใจมูลเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> มีความเข้าใจมูลเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กรในหน่วยงานของตนและของภาครัฐโดยรวม ตลอดจน ปัญหาและโอกาสที่มีอยู่และนำความเข้าใจนี้มาขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ อย่างเป็นระบบ มีความเข้าใจประเด็นปัญหาและบริบททางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ที่มีผลกระทบต่อนโยบายภาครัฐและภารกิจของหน่วยงาน เพื่อใช้แปลงวิกฤตให้เป็นโอกาส

สมรรถนะหลัก (Core Competency)

คุณลักษณะ : การทำงานเป็นทีม

คำจำกัดความ : มีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเองต่อนักเรียนและองค์กร ในการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีการวางแผนและแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตาม ความสามารถและความถนัด ร่วมงานกันโดยมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจ ระวังกัน ยอมรับฟังความคิดเห็น ช่วยเหลือ สนับสนุน ให้เกียรติซึ่งกันและกันเพื่อนำทีมไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

ระดับ	ตัวชี้วัด
ระดับ 1 (Begin)	<p>ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม สร้างสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ และรายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของ การดำเนินงานในกลุ่มหรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง
ระดับ 2 (Apply)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น
ระดับ 3 (Coach)	<p>แสดงสมรรถนะที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> ประมวลความคิดเห็นต่างๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม กล่าวชื่นชมให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานได้อย่างจริงใจ และรักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
ระดับ 4 (Consult)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุนและช่วยเหลืองานเพื่อนร่วมทีมคนอื่นๆ เพื่อให้งาน ประสบความสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องให้ร้องขอ ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว
ระดับ 5 (Change Agent)	<p>แสดงสมรรถนะที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> ช่วยประสานรอยร้าว หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม ประสานสัมพันธ์ส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีมเพื่อรวมพลังกันในการปฏิบัติการกิจในญ่ตยน้อย ต่างๆ ให้บรรลุผล

สมรรถนะหลัก (Core Competency)

คุณลักษณะ : มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ

คำจำกัดความ : การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามหลักกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน และ ความเชื่อศรัทธาในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งประโยชน์โดยรวมของหน่วยงานและองค์กร

ระดับ	ตัวชี้วัด
ระดับ 1 (Begin)	<p>มีความเชื่อศรัทธาสุจริต</p> <ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส เชื่อศรัทธาสุจริต รักษาวาจามีสัญญาจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในการเป็นข้าราชการอุทิศร่างกายแรงใจ ผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาประเทศชาติและสังคมไทย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมายจริยธรรม และระเบียบวินัย
ระดับ 2 (Apply)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัญญาจะเชื่อถือได้</p> <ul style="list-style-type: none"> แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ส่วนตน
ระดับ 3 (Coach)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ</p> <ul style="list-style-type: none"> เสียสละความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตน หรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ ประพฤติปฏิบัติตนให้ถูกต้องเหมาะสมตามหลักกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในอาชีพและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น
ระดับ 4 (Consult)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอ้างความถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม แม้ผลของการปฏิบัติ อาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเสียผลประโยชน์ อ้างความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร แม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้
ระดับ 5 (Change Agent)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> อ้างความถูกต้องยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

สมรรถนะการบริหารจัดการ (Managerial Competency)

คุณลักษณะ : ความสามารถในการสื่อสารข้อมูล การสนับสนุนและติดตามงาน

คำจำกัดความ : มีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร และการสนับสนุนข้อมูล การติดตามงานที่ถูกต้อง แนะนำหรือให้ข้อมูลที่อยู่ในขอบเขตงานที่รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนและทันท่วงที มีความสามารถจัดทำระบบข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับ	ตัวชี้วัด
ระดับ 1 (Begin)	<ul style="list-style-type: none"> มีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร การสนับสนุนข้อมูล และการติดตามงานที่เหมาะสมถูกต้อง ชัดเจน มีความสามารถสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารข้อมูลในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายรายละเอียดของนโยบาย ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และปัจจัยเสี่ยงในงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงาน มีความสามารถในการสื่อสารและติดตามงานเพื่อรายงานข้อมูลหรือผลงานตามหน้าที่โดยทางวาจาและลายลักษณ์อักษรให้เป็นที่เข้าใจได้ดี
ระดับ 2 (Apply)	<ul style="list-style-type: none"> มีความรอบรู้และใส่ใจในงานที่รับผิดชอบ สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลที่อยู่ในขอบเขตงานที่รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนและทันท่วงที รับฟังและยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและทำความเข้าใจ เพื่อให้สามารถสั่งการได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน
ระดับ 3 (Coach)	<ul style="list-style-type: none"> มีความสามารถจัดทำระบบข้อมูลเพื่อการสื่อสารและถ่ายทอดให้แก่ผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานในการสื่อสารเพื่อรายงานข้อมูลหรือผลงานตามหน้าที่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
ระดับ 4 (Consult)	<ul style="list-style-type: none"> สามารถกำหนดรูปแบบ วิธีการ แนวทางการทำงาน และระบบการสื่อสารข้อมูล และติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้คำปรึกษา / คำชี้แนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารข้อมูลและการติดตามงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร
ระดับ 5 (Change Agent)	<ul style="list-style-type: none"> สามารถเจรจาเพื่อประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถกำหนดนโยบาย และแนวทางการประสานความร่วมมือ จัดทำข้อตกลงความร่วมมือระหว่างหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทขององค์กร

สมรรถนะการบริหารจัดการ (Managerial Competency)

คุณลักษณะ : การคิดวิเคราะห์และการตัดสินใจแก้ไขปัญหา

คำจำกัดความ : ความสามารถในการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจเพื่อให้ได้วิธีการ หรือทางเลือกที่ดีที่สุด ภายใต้สภาวะต่างๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่นพลิกแพลงได้ตามสถานการณ์ มีการแก้ไขหรือหลีกเลี่ยงปัญหาอุปสรรคต่างๆ จนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ระดับ	ตัวชี้วัด
ระดับ 1 (Begin)	<p>เข้าใจและสามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถวิเคราะห์และอธิบายลำดับความสำคัญของปัญหาโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถวิเคราะห์และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและสาเหตุในด้านต่างๆ ทั้งที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน สามารถวางแผนงานได้โดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็นงาน หรือกิจกรรมต่างๆ สามารถเลือกดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงประสิทธิผล และประสิทธิภาพ
ระดับ 2 (Apply)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ใช้วิธีการต่างๆ ในการแก้ไขปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถวางแผนงานโดยจัดเรียงงานหรือกิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วน และสามารถกำหนดเกณฑ์การพิจารณาในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับสถานการณ์ สามารถระบุทางเลือกในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจเลือกโดยคำนึงถึงขีดความสามารถที่แท้จริงของหน่วยงานรวมทั้งวางมาตรการป้องกันแก้ไขผลข้างเคียงอันอาจเกิดจากการนำแนวทางการแก้ไขปัญหาไปประยุกต์ใช้
ระดับ 3 (Coach)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาระบบ และกระบวนการปฏิบัติงานภายในและระหว่างหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถกำหนดแนวทางและแผนการพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงานจากการวิเคราะห์ปัญหา/สาเหตุและประเมินทางเลือกในการ จัดการ ในลักษณะที่จะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถภายในและระหว่างหน่วยงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด สามารถใช้กระบวนการมีส่วนร่วมและ/หรือการมอบอำนาจตัดสินใจให้บุคลากรของหน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ กล่าวเสนอแนะวิธีการใหม่ๆ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
ระดับ 4 (Consult)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และการสร้างวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของหน่วยงานหรือองค์กร</p>

ระดับ	ตัวชี้วัด
	<ul style="list-style-type: none"> • สามารถกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานหรือองค์กรที่มีเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนที่มีหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่ายจากการวิเคราะห์สถานการณ์โดยใช้หลักการเหตุและผลในเชิงวิชาการ ตลอดจนประสบการณ์ทางการบริหารของตนเอง • สามารถริเริ่มมาตรการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์
ระดับ 5 (Change Agent)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และการคาดการณ์ในภาพรวมของหน่วยงานหรือองค์กรที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และเตรียมความพร้อมในการหาวิธีการ หรือแนวทางเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถคาดการณ์ปัญหาและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จากการวิเคราะห์ความต้องการข้อจำกัด ความเสี่ยงต่าง ๆ ขององค์กรที่รับผิดชอบ • สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ซับซ้อนและสามารถตัดสินใจประเมินทางเลือกในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

สมรรถนะการบริหารจัดการ (Managerial Competency)

คุณลักษณะ : สภาวะผู้นำ

คำจำกัดความ : ความสามารถหรือความตั้งใจที่จะรับบทในการเป็นผู้นำของกลุ่ม กำหนดทิศทาง เป้าหมาย วิธีการทำงาน ให้ทีมปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุ วัตถุประสงค์ของส่วนราชการ

ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	<p>ดำเนินการประชุมได้ดีและคอยแจ้งข่าวสารความเป็นไปโดยตลอด</p> <ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการประชุมให้เป็นไปตามระเบียบ วาระ วัตถุประสงค์ และเวลาตลอดจนมอบหมายงานให้แก่บุคคลในกลุ่มได้ แจ้งข่าวสารให้ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจรับทราบอยู่เสมอ แม้ไม่ได้ถูกกำหนดให้ต้องกระทำ อธิบายเหตุผลในการตัดสินใจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
ระดับที่ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเป็นผู้นำในการทำงานของกลุ่มและใช้อำนาจอย่างยุติธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมและกระทำการเพื่อให้กลุ่มปฏิบัติงานที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ กำหนดเป้าหมาย ทิศทางที่ชัดเจน จัดกลุ่มงานและเลือกคนให้เหมาะกับงาน หรือกำหนดวิธีการที่จะทำให้กลุ่มทำงานได้ดีขึ้น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติต่อสมาชิกในทีมด้วยความยุติธรรม
ระดับที่ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้การดูแลและช่วยเหลือทีมงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> เป็นที่ปรึกษาและช่วยเหลือทีมงาน ปกป้องทีมงาน และชื่อเสียงของส่วนราชการ จัดหาบุคลากร ทรัพยากร หรือข้อมูลที่สำคัญมาให้ทีมงาน
ระดับที่ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และประพฤติตนสมกับเป็นผู้นำ</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดธรรมเนียมปฏิบัติประจำกลุ่มและประพฤติตนอยู่ในกรอบของธรรมเนียมปฏิบัตินั้น ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา
ระดับที่ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และนำทีมงานให้ก้าวไปสู่พันธกิจระยะยาวขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถรวมใจคนและสร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติการให้สำเร็จลุล่วง เล็งเห็นการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และมีวิสัยทัศน์ในการสร้างกลยุทธ์เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้น

สมรรถนะการบริหารจัดการ (Managerial Competency)

คุณลักษณะ : วิสัยทัศน์

คำจำกัดความ : ความสามารถในการกำหนดทิศทาง ภารกิจ และเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและ
ความสามารถในการสร้างความร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์

ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	รู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กร <ul style="list-style-type: none"> • รู้ เข้าใจและสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่างานที่ทำอยู่นั้นเกี่ยวข้องกับหรือตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ของส่วนราชการอย่างไร
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยทำให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กร <ul style="list-style-type: none"> • อธิบายให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายการทำงานของหน่วยงานภายใต้ภาพรวมของส่วนราชการได้ • แลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อประกอบการกำหนดวิสัยทัศน์
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ <ul style="list-style-type: none"> • โน้มน้าวให้สมาชิกในทีมเกิดความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ • ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงแนวทางในการทำงานโดยยึดถือวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ <ul style="list-style-type: none"> • ริเริ่มและกำหนดนโยบายใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อการนำวิสัยทัศน์ไปสู่ความสำเร็จ
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ <ul style="list-style-type: none"> • กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และทิศทางในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระดับประเทศ • คาดการณ์ได้ว่าประเทศจะได้รับผลกระทบอย่างไรจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก

สมรรถนะการบริหารจัดการ (Managerial Competency)

คุณลักษณะ : การควบคุมตนเอง

คำจำกัดความ : ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมในสถานการณ์ที่อาจจะถูกยั่วยุ หรือเผชิญหน้ากับความไม่เป็นมิตร หรือต้องทำงานภายใต้สภาวะกดดัน รวมถึงความอดทน อดกลั้นเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม <ul style="list-style-type: none"> ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสมในทุกสถานการณ์
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และควบคุมอารมณ์ในแต่ละสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี <ul style="list-style-type: none"> รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองและควบคุมได้อย่างเหมาะสม โดยอาจหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการเกิดความรุนแรงขึ้น หรืออาจเปลี่ยนหัวข้อสนทนา หรือหยุดพักชั่วคราวเพื่อสงบสติอารมณ์
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถใช้ถ้อยทีวาจ หรือปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างสงบ แม้จะอยู่ในภาวะที่ถูกยั่วยุ <ul style="list-style-type: none"> รู้สึกได้ถึงความรุนแรงทางอารมณ์ในระหว่างการสนทนา หรือการปฏิบัติงาน เช่น ความโกรธ ความผิดหวัง หรือความกดดัน แต่ไม่แสดงออกแม้จะถูกยั่วยุ โดยยังคงสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างสงบ สามารถเลือกใช้วิธีการแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดผลในเชิงลบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และจัดการความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ <ul style="list-style-type: none"> สามารถจัดการกับความเครียดหรือผลที่อาจเกิดขึ้นจากภาวะกดดันทางอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประยุกต์ใช้วิธีการเฉพาะตน หรือวางแผนล่วงหน้าเพื่อจัดการกับความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น บริหารจัดการอารมณ์ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความเครียดของตนเองหรือผู้ร่วมงาน
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเอาชนะอารมณ์ด้วยความเข้าใจ <ul style="list-style-type: none"> ระงับอารมณ์รุนแรง ด้วยการพยายามทำความเข้าใจและแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหา รวมทั้งบริบทและปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ในสถานการณ์ที่ตึงเครียดมากก็ยังสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ รวมถึงทำให้คนอื่นๆ มีอารมณ์ที่สงบลงได้

สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) สายวิชาการ

คุณลักษณะ : การค้นคว้าและถ่ายทอดความรู้

คำจำกัดความ : ความสนใจใฝ่รู้ กระตือรือร้นในการศึกษา ค้นคว้า สืบค้น รวบรวม จัดเก็บข้อมูลและความรู้ที่เป็นระบบ สามารถวิเคราะห์ วิจัย สร้างสรรค์ หรือบูรณาการองค์ความรู้ เพื่อสร้างแนวคิดและแนวปฏิบัติในการถ่ายทอดและสร้างองค์ความรู้ สามารถนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการถ่ายทอด หรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ และพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น

ระดับ	ตัวชี้วัด
ระดับ 1 (Begin)	<ul style="list-style-type: none"> • สามารถสืบค้น ค้นคว้า รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลและความรู้ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน • สามารถปรับปรุงและบูรณาการข้อมูลและความรู้ต่างๆให้เป็นปัจจุบันได้ • สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและความรู้เพื่อสร้างสื่อและเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในการสอน • สามารถถ่ายทอดข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ รวมทั้งการประเมินผลการเรียนการสอนผู้เรียน และอิงพัฒนาการของผู้เรียนที่สอดคล้องกับสภาพการเรียนรู้ที่จัดให้
ระดับ 2 (Apply)	<ul style="list-style-type: none"> • มีระบบการปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอน และพัฒนาผู้เรียนที่เหมาะสมกับสภาพการเรียนการสอน • สามารถค้นคว้า ข้อมูล ความรู้ และเทคโนโลยีใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ในการถ่ายทอด / วิจัย หรือ สร้างสรรค์องค์ความรู้และผลงานวิชาการอย่างสม่ำเสมอ
ระดับ 3 (Coach)	<ul style="list-style-type: none"> • สามารถสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการเรียนการสอน และนำองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นไปใช้เพื่อการพัฒนาได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอกองค์กร • สามารถให้ข้อเสนอแนะ หรือคำปรึกษาวิธีการค้นคว้า วิจัย หรือการสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ได้อย่างถูกต้องตามหลักการบริหารความรู้
ระดับ 4 (Consult)	<ul style="list-style-type: none"> • สามารถพัฒนากระบวนการค้นคว้า วิจัย หรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ และกระบวนการเรียนการสอนที่เหมาะสมในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง • สามารถวางแผนและสนับสนุนให้เกิดกระบวนการเรียนการสอนที่เหมาะสมและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในการค้นคว้า วิจัย หรือสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ๆ
ระดับ 5 (Change Agent)	<ul style="list-style-type: none"> • สามารถปฏิบัติตนให้เป็นต้นแบบในการสร้างองค์ความรู้ เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคน และพัฒนางานในเชิงรุก • ดำเนินการผลักดันให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) สายวิชาการ

คุณลักษณะ : การพัฒนาศักยภาพคน

คำจำกัดความ : ความตั้งใจจะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาวโดยมุ่งเน้นที่เจตนาที่จะพัฒนาผู้อื่นและผลที่เกิดขึ้นมากกว่าเพียงปฏิบัติไปตามหน้าที่

ระดับ	ตัวชี้วัด
ระดับ 1 (Begin)	<ul style="list-style-type: none"> • ขวนขวายหาโอกาสพัฒนาตนเองด้านความรู้ เพื่อการพัฒนาศักยภาพคนอย่างต่อเนื่อง • สร้างความเชื่อมั่นว่าทุกคนมีความสามารถที่จะเรียนรู้และปรับปรุงพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นต่อไป • ชี้แนะแหล่งข้อมูลและทรัพยากรอื่นๆเพื่อใช้ในการพัฒนาศักยภาพของคนให้แก่ผู้อื่น • ให้การสนับสนุนหรือการช่วยเหลือในภาคปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติงาน / ปฏิบัติตนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติ
ระดับ 2 (Apply)	<ul style="list-style-type: none"> • ให้แนวทางหรือสาธิตการปฏิบัติงานเพื่อเป็นตัวอย่าง • มีส่วนร่วมในการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ในงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบใกล้เคียง หรือเชื่อมโยงกันเพื่อพัฒนาความสามารถและประสบการณ์
ระดับ 3 (Coach)	<ul style="list-style-type: none"> • สอนงานหรือให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับบุคลิก ความน่าสนใจ ความสามารถเกี่ยวกับการพัฒนางานหรือการปฏิบัติตน • ให้โอกาสและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่เสนอแนะวิธีการเรียนรู้และพัฒนา เพื่อการพัฒนาศักยภาพตนเองนอกเหนือไปจากวิธีปฏิบัติตามปกติ
ระดับ 4 (Consult)	<ul style="list-style-type: none"> • ให้คำปรึกษาและชี้แนะโอกาสในการฝึกอบรม พัฒนาหรือประสบการณ์อื่นๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาของผู้อื่น • เข้าใจและสามารถระบุความจำเป็นหรือความต้องการในการฝึกอบรม หรือพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่องานและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพคน
ระดับ 5 (Change Agent)	<ul style="list-style-type: none"> • กำหนดแผนงาน โครงการ หรือโอกาสการเรียนรู้อื่นๆ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพคน • ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อส่งเสริมผลักดันแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยตระหนักถึงความสำคัญของพลังศักยภาพของคนในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) สายวิชาการ

คุณลักษณะ : การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

คำจำกัดความ : การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิดโดยการแยกแยะประเด็นออกเป็นส่วนย่อยๆ หรือทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบระเบียบเปรียบเทียบแง่มุมต่างๆ สามารถลำดับความสำคัญช่วงเวลา เหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่างๆ ได้

ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	แยกแยะประเด็นปัญหา หรืองานออกเป็นส่วนย่อยๆ <ul style="list-style-type: none"> แยกแยะปัญหาออกเป็นรายการอย่างง่ายได้โดยไม่เรียงลำดับความสำคัญ วางแผนงานโดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็นส่วนๆ หรือเป็นกิจกรรมต่างๆ ได้
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานของปัญหาหรืองาน <ul style="list-style-type: none"> ระบุเหตุและผล ในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ ได้ ระบุข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ได้ วางแผนงานโดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่างๆตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนได้
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของปัญหาหรืองาน <ul style="list-style-type: none"> เชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่ซับซ้อนของแต่ละสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถวิเคราะห์ หรือวางแผนงาน ที่ซับซ้อนได้ <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจประเด็นปัญหาในระดับที่สามารถแยกแยะเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนในรายละเอียดและสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัญหากับสถานการณ์หนึ่งๆ ได้ วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนทางการป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้เทคนิค และรูปแบบต่างๆ ในการกำหนดแผนงานหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น <ul style="list-style-type: none"> ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่เหมาะสมในการแยกแยะประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนเป็นส่วนๆ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบเพื่อหาทางเลือก ในการแก้ปัญหา รวมถึงพิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย คาดการณ์ปัญหา อุปสรรค แนวทางการป้องกันแก้ไข รวมทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้

สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) สายวิชาการ

คุณลักษณะ : การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน (Concern for Order)

คำจำกัดความ : ความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยติดตาม ตรวจสอบการทำงานหรือข้อมูลตลอดจนพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องของกระบวนการงาน

ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	ต้องการความถูกต้อง ชัดเจนในงาน และรักษากฎ ระเบียบ <ul style="list-style-type: none"> • ต้องการให้ข้อมูลและบทบาทในการปฏิบัติงานมีความถูกต้องชัดเจน • ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบในสภาพแวดล้อมของการทำงาน • ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนที่กำหนดอย่างเคร่งครัด
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ <ul style="list-style-type: none"> • ตรวจทานงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างละเอียด เพื่อความถูกต้อง
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนเองและผู้อื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน <ul style="list-style-type: none"> • ตรวจสอบความถูกต้องของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง • ตรวจสอบความถูกต้องงานของผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง • ตรวจสอบความถูกต้องตามขั้นตอนและกระบวนการทั้งของตนเองและผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่ • บันทึกรายละเอียดของกิจกรรมในงานทั้งของตนเองและของผู้อื่น เพื่อความถูกต้องของงาน
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และตรวจสอบความถูกต้องรวมถึงคุณภาพของข้อมูลหรือโครงการ <ul style="list-style-type: none"> • ตรวจสอบรายละเอียดความคืบหน้าของโครงการตามกำหนดเวลา • ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และคุณภาพของข้อมูล • สามารถระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่หายไป และเพิ่มเติมให้ครบถ้วนเพื่อความถูกต้องของงาน
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และพัฒนาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน <ul style="list-style-type: none"> • พัฒนาระบบการตรวจสอบ เพื่อความถูกต้องตามขั้นตอน และเพิ่มคุณภาพของข้อมูล

สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) สายสนับสนุน

คุณลักษณะ : มีจิตสำนึกในการให้บริการ

คำจำกัดความ : มีความตระหนักและเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งการแสดงผลที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรโดยรวม

ระดับ	ตัวชี้วัด
ระดับ 1 (Begin)	<p>แสดงความเต็มใจในการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ให้ข้อมูลข่าวสารของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับ 2 (Apply)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้</p> <ul style="list-style-type: none"> ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องในการให้บริการไปพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น
ระดับ 3 (Coach)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก</p> <ul style="list-style-type: none"> ให้เวลาและความพยายามพิเศษในการให้บริการเพื่อช่วยผู้รับบริการ แก้ปัญหาที่ยุ่งยากและซับซ้อน ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป
ระดับ 4 (Consult)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้</p> <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการของผู้รับบริการ และ/หรือใช้เวลาแสวงหาข้อมูล และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการของผู้รับบริการ ให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็น หรือความต้องการของผู้รับบริการ
ระดับ 5 (Change Agent)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง และยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ เล็งเห็นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด

สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) สายสนับสนุน

คุณลักษณะ : การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คำจำกัดความ : การใฝ่หาเพิ่มพูนความรู้และพร้อมที่จะเรียนรู้ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงความสามารถ และศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ รวมทั้งกระตุ้น จูงใจผู้อื่นให้ใฝ่รู้ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของหน่วยงานและองค์กร

ระดับ	ตัวชี้วัด
ระดับ 1 (Begin)	<p>แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน / ที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> • กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน • ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ • รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน • ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง
ระดับ 2 (Apply)	<p>แสดงสมรรถนะที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ • หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ และความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น
ระดับ 3 (Coach)	<p>แสดงสมรรถนะที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • สังสมความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ และเล็งเห็นความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต • ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง และสามารถนำความรู้นั้นไปปรับใช้ในการทำงานของหน่วยงาน
ระดับ 4 (Consult)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้นทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> • สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมืออุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา • มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม

ระดับ	ตัวชี้วัด
ระดับ 5 (Change Agent)	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้หรือวิทยาการใหม่ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง • สามารถนำความรู้ ความเชี่ยวชาญเชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อการเติบโตขององค์กร

สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) สายสนับสนุน

คุณลักษณะ : การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

คำจำกัดความ : การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิดโดยการแยกแยะประเด็นออกเป็นส่วนย่อยๆ หรือทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบระเบียบเปรียบเทียบแง่มุมต่างๆ สามารถลำดับความสำคัญ ช่วงเวลา เหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่างๆ ได้

ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	แยกแยะประเด็นปัญหา หรืองานออกเป็นส่วนย่อยๆ <ul style="list-style-type: none"> แยกแยะปัญหาออกเป็นรายการอย่างง่ายได้โดยไม่เรียงลำดับความสำคัญ วางแผนงานโดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็นส่วนๆ หรือเป็นกิจกรรมต่างๆ ได้
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานของปัญหาหรืองาน <ul style="list-style-type: none"> ระบุเหตุและผล ในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ ได้ ระบุข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ได้ วางแผนงานโดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่างๆตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนได้
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของปัญหาหรืองาน <ul style="list-style-type: none"> เชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่ซับซ้อนของแต่ละสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถวิเคราะห์ หรือวางแผนงาน ที่ซับซ้อนได้ <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจประเด็นปัญหาในระดับที่สามารถแยกแยะเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนในรายละเอียดและสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัญหากับสถานการณ์หนึ่งๆ ได้ วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนทางการป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้เทคนิค และรูปแบบต่างๆ ในการกำหนดแผนงานหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น <ul style="list-style-type: none"> ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่เหมาะสมในการแยกแยะประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนเป็นส่วนๆ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบเพื่อหาทางเลือก ในการแก้ปัญหา รวมถึงพิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย คาดการณ์ปัญหา อุปสรรค แนวทางการป้องกันแก้ไข รวมทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้

สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) สายสนับสนุน

คุณลักษณะ : การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน (Concern for Order)

คำจำกัดความ : ความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยติดตาม ตรวจสอบการทำงานหรือข้อมูลตลอดจนพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องของกระบวนการงาน

ระดับที่ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	ต้องการความถูกต้อง ชัดเจนในงาน และรักษากฎ ระเบียบ <ul style="list-style-type: none"> • ต้องการให้ข้อมูลและบทบาทในการปฏิบัติงานมีความถูกต้องชัดเจน • ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบในสภาพแวดล้อมของการทำงาน • ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนที่กำหนดอย่างเคร่งครัด
ระดับที่ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ <ul style="list-style-type: none"> • ตรวจทานงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างละเอียด เพื่อความถูกต้อง
ระดับที่ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนเองและผู้อื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน <ul style="list-style-type: none"> • ตรวจสอบความถูกต้องของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง • ตรวจสอบความถูกต้องของงานของผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง • ตรวจสอบความถูกต้องตามขั้นตอนและกระบวนการทั้งของตนเองและผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่ • บันทึกรายละเอียดของกิจกรรมในงานทั้งของตนเองและของผู้อื่น เพื่อความถูกต้องของงาน
ระดับที่ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และตรวจสอบความถูกต้องรวมถึงคุณภาพของข้อมูลหรือโครงการ <ul style="list-style-type: none"> • ตรวจสอบรายละเอียดความคืบหน้าของโครงการตามกำหนดเวลา • ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และคุณภาพของข้อมูล • สามารถระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่หายไป และเพิ่มเติมให้ครบถ้วนเพื่อความถูกต้องของงาน
ระดับที่ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และพัฒนาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน <ul style="list-style-type: none"> • พัฒนาระบบการตรวจสอบ เพื่อความถูกต้องตามขั้นตอน และเพิ่มคุณภาพของข้อมูล