

ที่ ทส 1401/ว 2656

สำนักบริหารกลาง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้  
76 อาคารถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส  
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100

8 สิงหาคม 2565

สำเนาคำสั่งองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ที่ 162/2565 ลงวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2565  
เรื่อง การปรับปรุงสมรรถนะขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ส่งมาเรียน

1. ผู้อำนวยการ
2. รองผู้อำนวยการ
3. ที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านสัตวแพทย์
3. ประธานสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้  
เพื่อโปรดทราบ
5. ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง (พร้อมคู่คำสั่ง/เรื่องเดิม)
6. ผู้อำนวยการสำนัก สำนักอื่นๆ  
เพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ



(นายธีระยุทธ กลัดพรหม)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

(สำเนา)

คำสั่งองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ที่ 162/2565

เรื่อง การปรับปรุงสมรรถนะขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ตามคำสั่งองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ที่ 182/2563 ลงวันที่ 5 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 เรื่อง การปรับปรุงคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานและคู่มือการประเมินสมรรถนะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ พ.ศ. 2563 ได้กำหนดคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ปฏิบัติงาน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ พ.ศ. 2563 และคู่มือการประเมินสมรรถนะ สำหรับผู้ปฏิบัติงานองค์การ- อุตสาหกรรมป่าไม้ พ.ศ. 2563 ไว้แล้ว นั้น

เพื่อให้การกำหนดสมรรถนะเป็นไปด้วยความเหมาะสม และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมุ่งเน้นสมรรถนะที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงไปถึงการเพิ่มศักยภาพการใช้ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมของผู้ปฏิบัติงาน จึงให้ยกเลิกพจนานุกรม สมรรถนะ (Competency Dictionary) ในคู่มือการประเมินสมรรถนะ สำหรับผู้ปฏิบัติงานองค์การอุตสาหกรรม- ป่าไม้ พ.ศ. 2563 แทนท้ายคำสั่งองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ที่ 182/2563 ลงวันที่ 5 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 เรื่อง การปรับปรุงคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานและคู่มือการประเมินสมรรถนะสำหรับผู้ปฏิบัติงานองค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้ พ.ศ. 2563 และให้ใช้พจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) แทนท้ายคำสั่งนี้แทน นอกนั้นให้เป็นไปตามคู่มือเดิมทุกประการ

บรรดาระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่ง หนังสือหรือบันทึกสั่งการอื่นใดที่กำหนดไว้แล้ว ซึ่งขัดหรือแย้งกับ คำสั่งนี้ ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่การพิจารณาความดีความชอบ ประจำปี 2566 (วันที่ 1 ตุลาคม 2565) เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2565

(ลงนาม) สุกิจ จันทร์ทอง

(นายสุกิจ จันทร์ทอง)

ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

สำเนาถูกต้อง



(นางดาราวรรณ นันทจุ)

หัวหน้างาน (ระดับ 6) งานพัฒนาระบบงาน

ส่วนพัฒนาระบบงานและทรัพยากรมนุษย์

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ สำนักบริหารกลาง

# พจนานุกรมสมรรถนะ

## (Competency Dictionary)

### ปรับปรุงปี 2565

## มาตรวัดเกณฑ์การให้คะแนน

ระดับคะแนน	กรอบแนวคิดของลักษณะพฤติกรรม
5 แสดงระดับความเชี่ยวชาญถัดไป	แสดงถึงลักษณะพฤติกรรมที่สำคัญเกือบทั้งหมดของระดับความเชี่ยวชาญถัดไป
4 สูงกว่ามาตรฐาน	แสดงถึงลักษณะพฤติกรรมบางส่วนของระดับความเชี่ยวชาญถัดไป
3 มาตรฐาน	แสดงถึงลักษณะพฤติกรรมตามที่องค์กรคาดหวังอย่างสมบูรณ์
2 ต่ำกว่ามาตรฐานเล็กน้อย	แสดงถึงลักษณะพฤติกรรมตามที่องค์กรคาดหวังได้น้อยกว่าครึ่งหนึ่ง แต่ยังคงขาดทักษะหรือทัศนคติบางประการเห็นได้ชัด
1 ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน	ไม่แสดงถึงลักษณะพฤติกรรมตามที่องค์กรคาดหวังให้เห็นได้ เนื่องจากขาดความรู้หรือทัศนคติ

**ตารางแสดงระดับความเชี่ยวชาญของรายการสมรรถนะหลัก สมรรถนะในการบริหาร และสมรรถนะในสายงาน  
ตามตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้**

ประเภท สมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ระดับความเชี่ยวชาญตามตำแหน่ง								
		พนักงานปฏิบัติการ/ พนักงานปฏิบัติการ สัญญาจ้าง	พนักงาน/ จ้างทดลองงาน/ พนักงาน สัญญาจ้าง	พนักงาน/ นิตกร ระดับควบ 1-4	พนักงาน/ นิตกร ระดับควบ 4-5	หัวหน้างาน/ นิตกร ระดับควบ 5-6	ผู้จัดการ/ หัวหน้าส่วน/นิตกร ระดับควบ 6-7	หัวหน้าฝ่าย ระดับควบ 7-8	ผู้อำนวยการ สำนัก ระดับควบ 8-9	รอง ผู้อำนวยการ ระดับ 10
สมรรถนะ หลัก	1. การเปลี่ยนแปลง (Changing)	1	1	1	2	3	4	4	5	5
	2. คุณธรรม จริยธรรม (Integrity)	1	1	1	2	3	4	4	5	5
	3. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	1	1	1	2	3	4	4	5	5
	4. การประสานงานผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Cooperation)	1	1	1	2	3	4	4	5	5
	5. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)	1	1	1	2	3	4	4	5	5
สมรรถนะ ในการบริหาร	1. ความรู้ในพันธกิจ (Mission Knowledge)	-	-	-	-	3	4	4	5	5
	2. วิสัยทัศน์ (Visioning)	-	-	-	-	3	4	4	5	5
	3. การพัฒนาผู้บังคับบัญชา (Developing Subordinate)	-	-	-	-	3	4	4	5	5
	4. ภาวะการเป็นผู้นำ (Leadership)	-	-	-	-	3	4	4	5	5
	5. การบริหารจัดการ (Management)	-	-	-	-	3	4	4	5	5
สมรรถนะ ในสายงาน	1. ความรู้และทักษะในสายงาน	-	1	1	2	3	4	4	5	-
	2. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม	-	1	1	2	3	4	4	5	-
	3. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	-	1	1	2	3	-	-	-	-
	4. การวางแผนและการจัดการ	-	1	1	2	3	4	4	5	-
	5. การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา	-	1	1	2	3	-	-	-	-
	6. การมีจิตในการให้บริการ	-	1	1	2	3	-	-	-	-
	7. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	1	1	2	3	-	-	-	-
	8. ความเข้าใจองค์กร	-	1	1	2	3	-	-	-	-
	9. การคิดวิเคราะห์	-	1	1	2	3	4	4	5	-
	10. การดำเนินการเชิงรุก	-	1	1	2	3	4	4	5	-
	11. การมีมนุษยสัมพันธ์	-	1	1	2	3	4	4	5	-
	12. ความถูกต้องของงาน	-	1	1	2	3	-	-	-	-
	13. การวิจัยและพัฒนา	-	1	1	2	3	-	-	-	-
	14. ความรู้ด้านตรวจสอบ	-	1	1	2	3	4	4	5	-
	15. จรรยาบรรณในวิชาชีพ	-	1	1	2	3	4	4	5	-

## สมรรถนะในสายงาน (Functional Competency) ประกอบด้วย 15 รายการสมรรถนะ

- |   |                              |                                  |                          |                         |
|---|------------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| (1) ความรู้และทักษะในสายงาน             | (4) การวางแผนและการจัดการ    | (7) ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | (10) การดำเนินการเชิงรุก | (13) การวิจัยและพัฒนา   |
| (2) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม | (5) การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา | (8) ความเข้าใจองค์กร             | (11) การมีมนุษยสัมพันธ์  | (14) ความรู้ด้านตรวจสอบ |
| (3) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ        | (6) การมีจิตในการให้บริการ   | (9) การคิดวิเคราะห์              | (12) ความถูกต้องของงาน   | (15) จรรยาบรรณในวิชาชีพ |

### ตารางแสดงรายการสมรรถนะในสายงานของแต่ละสายงาน (พนักงานจ้างทดลองงาน/พนักงานสัญญาจ้าง จนถึง ระดับ 5-6)

สายงาน	รายการสมรรถนะในสายงาน				
	รายการที่ 1	รายการที่ 2	รายการที่ 3	รายการที่ 4	รายการที่ 5
1. สวนป่า	ความรู้และทักษะในสายงาน	การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา	การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	การวิจัยและพัฒนา	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม
2. อุตสาหกรรม	ความรู้และทักษะในสายงาน	การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา	การดำเนินการเชิงรุก	การวางแผนและการจัดการ	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม
3. อนุรักษ์และบริหารช้าง	ความรู้และทักษะในสายงาน	ความถูกต้องของงาน	การมีจิตในการให้บริการ	การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา	การวางแผนและการจัดการ
4. บัญชี	ความถูกต้องของงาน	ความรู้และทักษะในสายงาน	ความเข้าใจองค์กร	การคิดวิเคราะห์	การวางแผนและการจัดการ
5. กฎหมาย	ความรู้และทักษะในสายงาน	ความถูกต้องของงาน	การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	การคิดวิเคราะห์	การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา
6. บริหารทั่วไป	ความรู้และทักษะในสายงาน	การมีจิตในการให้บริการ	การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	การมีมนุษยสัมพันธ์	ความถูกต้องของงาน
7. ตรวจสอบภายใน	ความรู้ด้านตรวจสอบภายใน	จรรยาบรรณในวิชาชีพ	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม	การคิดวิเคราะห์	การมีมนุษยสัมพันธ์
8. แผนงานและงบประมาณ	การคิดวิเคราะห์	การวางแผนและการจัดการ	ความรู้และทักษะในสายงาน	การดำเนินการเชิงรุก	ความเข้าใจองค์กร
9. ทรัพยากรมนุษย์	ความรู้และทักษะในสายงาน	การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	การดำเนินการเชิงรุก	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม	การมีมนุษยสัมพันธ์
10. สารสนเทศ	ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม	ความรู้และทักษะในสายงาน	ความถูกต้องของงาน	การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
11. กิจกรรมสัมพันธ์/การท่องเที่ยว	การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	การมีมนุษยสัมพันธ์	ความรู้และทักษะในสายงาน	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม	การมีจิตในการให้บริการ
12. ช่าง/จักรกล	ความรู้และทักษะในสายงาน	ความถูกต้องของงาน	การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา	การคิดวิเคราะห์	การมีจิตในการให้บริการ
13. การตลาด	การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	การวางแผนและการจัดการ	การดำเนินการเชิงรุก	ความรู้และทักษะในสายงาน	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม

### ตารางแสดงรายการสมรรถนะในสายงานของแต่ละสายงาน (ระดับ 6-7 จนถึง ระดับ 8-9)

สายงาน	รายการสมรรถนะในสายงาน				
	รายการที่ 1	รายการที่ 2	รายการที่ 3	รายการที่ 4	รายการที่ 5
1. ทุกสายงาน (ยกเว้นตรวจสอบภายใน)	ความรู้และทักษะในสายงาน	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม	การวางแผนและการจัดการ	การคิดวิเคราะห์	การดำเนินการเชิงรุก
2. ตรวจสอบภายใน	ความรู้ด้านตรวจสอบภายใน	จรรยาบรรณในวิชาชีพ	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม	การคิดวิเคราะห์	การมีมนุษยสัมพันธ์

# สมรรถนะหลัก

## (Core Competency)

### 5 รายการสมรรถนะ



## รายการที่ 1 การเปลี่ยนแปลง (Changing)

**คำจำกัดความ** การแสวงหาและติดตามความรู้ข่าวสารและเทคโนโลยีใหม่ที่เป็นประโยชน์ เพื่อปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกสมัยใหม่ โดยนำมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ สามารถนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้กับองค์กร และนำความรู้มาพัฒนาศักยภาพของตนเองและสมาชิกในทีม รวมทั้งการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง สร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรในการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อประโยชน์ขององค์กรโดยรวม

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ติดตามข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกหน่วยงาน</li> <li>2) เห็นความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน ปรับพฤติกรรมหรือพัฒนาแผนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง</li> <li>3) เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบงาน</li> </ol>
2	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของตนเองและของสมาชิกในทีมให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงและเข้ากับยุคดิจิทัล</li> <li>2) ให้คำแนะนำกับสมาชิกในทีมและผู้อื่นในการปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น</li> <li>3) กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่มีความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น</li> </ol>
3	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) วางแผนและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรค เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น</li> <li>2) ร่วมมือกับบุคคลอื่นในการกำหนดแผนงานเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น</li> <li>3) นำความรู้ เทคโนโลยีและข่าวสารใหม่ๆ มาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น</li> </ol>
4	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ผลักดันให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการวางแผนและเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง และกำหนดวิธีวัดผล วิเคราะห์และประเมินผลสำเร็จที่เกิดขึ้น</li> <li>2) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำผู้อื่นให้สนใจและยอมรับในการเปลี่ยนแปลง</li> <li>3) ให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการทำให้สมาชิกในทีมสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น</li> </ol>
5	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ส่งเสริม สนับสนุน และสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารการเปลี่ยนแปลง</li> <li>2) เป็นผู้นำในการสร้างค่านิยม วัฒนธรรม และองค์ความรู้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กร</li> <li>3) บูรณาการการเปลี่ยนแปลงเข้ากับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ol>



## รายการที่ 2 คุณธรรม จริยธรรม (Integrity)

**คำจำกัดความ** ปฏิบัติตามภารกิจหลักขององค์กรด้านการส่งเสริมและพัฒนาป่าเศรษฐกิจ อนุรักษ์ และบริหารช่างไทย ความภาคภูมิใจ เชื้อมั่น ศรัทธาในองค์กร เสียสละ ทุ่มเทก่าลังกาย ก่าลังสติปัญญา ประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้ง ตามกฎหมาย หลักคุณธรรม จริยธรรม ระเบียบข้อบังคับ และจรรยาบรรณของพนักงาน มีความซื่อสัตย์ สุจริต และมีวินัย ในการปฏิบัติงาน พัทักษ์ผลประโยชน์ขององค์กร ตลอดจนเป็นก่าลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจขององค์กร บรรลุเป้าหมาย

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และ ระเบียบวินัย</li> <li>2) แสดงความคิดเห็นของตัวเองตามหลักวิชาซีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา</li> <li>3) มีความรู้ความเข้าใจในภารกิจหลักขององค์กร และสามารถอธิบายถึงขอบเขต ภาระหน้าที่ความ รับผิดชอบงานขององค์กรได้</li> </ol>
2	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีความเชื่อมั่นในองค์กรรักษาผลประโยชน์ขององค์กร เช่น ประหยัดทรัพยากร หรือใช้ทรัพยากร ขององค์กรอย่างคุ้มค่า</li> <li>2) มีสัจจะเชื่อถือได้ รักษาความลับ ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง</li> <li>3) มีจิตสำนึกและภาคภูมิใจในความเป็นพนักงานของ อ.อ.ป. อุทิศแรงกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจ หลักของตนเองและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมของหน่วยงาน</li> </ol>
3	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน</li> <li>2) เสียสละความสุขความพึงพอใจส่วนตน โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ</li> </ol>
4	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) อ่ารงไว้ซึ่งความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของหน่วยงาน แม้ในสถานการณ์ ที่อาจสร้างความลำบากใจให้</li> <li>2) ตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม แม้ผลของการปฏิบัติอาจทำให้ ผู้เกี่ยวข้องเกิดความไม่พึงพอใจหรือเสียผลประโยชน์</li> </ol>
5	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) อุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม</li> <li>2) อ่ารงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยง ต่อความมั่นคงของตำแหน่งหน้าที่การงาน</li> <li>3) ประสานสัมพันธ์ ส่งเสริมขวัญกำลังใจพนักงาน เพื่อร่วมพลังในการปฏิบัติภารกิจใหญ่น้อยของ อ.อ.ป. ให้บรรลุผล</li> <li>4) ประพฤติตนให้ถูกต้องเหมาะสมตามหลักกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม จนเป็นแบบอย่างให้กับ ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ</li> </ol>

### รายการที่ 3 การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

**คำจำกัดความ** มีความรอบรู้ในงาน ร่วมมือและตั้งใจที่จะทำงาน ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจ ส่งเสริมความสามัคคีให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจ ในทีมงานและหน่วยงานในองค์กร และมีความสามารถในการประสานงาน ความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม</li> <li>2) รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม</li> <li>3) ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเป็นทีมบ้างบางครั้ง</li> </ol>
2	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สร้างความสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี</li> <li>2) มีส่วนร่วมในการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีม</li> <li>3) กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีม ทั้งต่อหน้าและลับหลัง</li> </ol>
3	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีความรอบรู้ในงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสามารถประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร จนงานประสบความสำเร็จ</li> <li>2) ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนร่วมกันในทีม</li> <li>3) ประสาน ส่งเสริมความร่วมมือและสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม ยอมรับความคิดเห็นของทีมงาน ช่วยเหลือทีมจนเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน</li> </ol>
4	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ยกย่อง กล่าวชื่นชมและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานได้อย่างจริงใจ</li> <li>2) สอนสมาชิกให้ทำงานเป็นทีมให้บรรลุผลสำเร็จได้</li> <li>3) สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและเสนอแนะวิธีแก้ไข</li> </ol>
5	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) กำหนดกลยุทธ์และทิศทางของทีมงานโดยเข้าร่วมเป็นตัวแทนเพื่อเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร</li> <li>2) ติดตามประเมินผลการทำงานของสมาชิกในทีมอย่างต่อเนื่อง</li> <li>3) สนับสนุนให้สมาชิกในทีมทำงานร่วมกับทีมงานอื่นทั้งภายในและนอกองค์กร</li> <li>4) คลี่คลายข้อขัดแย้งในทีม สร้างขวัญและกำลังใจ ส่งเสริมความสามัคคี ให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจในทีมงาน</li> </ol>

## รายการที่ 4 การประสานงานผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Cooperation)

**คำจำกัดความ** มีความตั้งใจและมีทักษะในการประสานงาน ร่วมปฏิบัติงาน เรียนรู้และเข้าใจบุคคลอื่น/ผู้มีส่วนได้เสียที่ต้องติดต่อประสานงาน โดยสื่อความด้วยการชักจูง โน้มน้าว ด้วยวิธีการต่างๆให้บุคคลอื่นเกิดความประทับใจและให้การสนับสนุนความคิด เพื่อให้บรรลุ ความสำเร็จของงาน ตลอดจนการบริหารความสัมพันธ์อย่างเหมาะสม เข้าใจ ให้เกียรติ และยอมรับในคุณค่าของผู้ที่ต้องประสานงาน เพื่อให้เป็นองค์กรบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมาย

ระดับความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลักของการดำเนินงานของ อ.อ.ป. และเข้าใจถึงบทบาทของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่องานของ อ.อ.ป.</li> <li>2) สามารถระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวกับภาระงานของตนเองและสามารถที่จะปฏิบัติต่อกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่ม ได้อย่างเหมาะสม ตามขอบเขตหน้าที่ของตน</li> </ol>
2	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียให้สามารถลดผลกระทบหรือขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นกับ อ.อ.ป.</li> </ol>
3	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้มีส่วนได้เสีย และนำมาใช้ประโยชน์ในการให้เกิดการยอมรับและสร้างความประทับใจ เพื่อสนองความสัมพันธ์ที่ดี</li> <li>2) สามารถเสนอแนะแนวทางปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน จนสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสีย จนหน่วยงานประสบผลสำเร็จ</li> </ol>
4	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถให้คำแนะนำต่อผู้บริการที่มีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางในการประสานประโยชน์ในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในพื้นที่ที่มีการขัดแย้งผลประโยชน์สูง</li> <li>2) สามารถประสานผู้มีส่วนได้เสียจนได้รับการสนับสนุนในการดำเนินงานตามภารกิจของ อ.อ.ป.</li> </ol>
5	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีวิสัยทัศน์จนสามารถกำหนดกรอบและแนวทางการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับนโยบายของภาครัฐและเอกชน</li> <li>2) สามารถสร้างแนวทางในการบริหารความเสี่ยงในการลดผลกระทบจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและสนับสนุนการปฏิบัติตามกลยุทธ์ของ อ.อ.ป.</li> </ol>

## รายการที่ 5 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

**คำจำกัดความ** ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ตีบรรลุผลสัมฤทธิ์ โดยมุ่งเน้นภารกิจองค์กรเป็นหลักและวางแผนรองรับงานในอนาคต พัฒนาผลงานด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม หรือพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย รวมถึงมีการวางแผน วิเคราะห์และบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) พยายามปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ให้ถูกต้องและแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา</li> <li>2) ศึกษาและทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนที่มีต่อภารกิจองค์กร</li> <li>3) แสดงออกว่าต้องการปฏิบัติงานให้ได้ดีขึ้น หรือแสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนา</li> </ol>
2	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) กำหนดเป้าหมายหรือขั้นตอนในการทำงานของตนให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชา หน่วยงาน หรือองค์กรกำหนด</li> <li>2) ติดตามและประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน และมีการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ</li> <li>3) มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ</li> </ol>
3	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ให้ความสนใจกับสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคตขององค์กร โดยสามารถวางแผนการทำงานให้สนับสนุนทิศทางองค์กรได้</li> <li>2) เสนอแนะหรือทดลองวิธีการหรือปรับปรุงขั้นตอนการทำงานแบบใหม่ด้วยความคิดสร้างสรรค์ ใช้เทคโนโลยี หรือนวัตกรรม ที่คาดว่าจะทำให้งานมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม</li> </ol>
4	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีการวางแผนการทดแทนและประเมินความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม ประหยัดและมีประสิทธิภาพ จนทำให้งานประสบผลสำเร็จ</li> <li>2) กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยากเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด</li> </ol>
5	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ตัดสินใจ แยกแยะระดับความสำคัญของงานต่าง ๆ โดยมีการพิจารณาผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น (เช่นพิจารณาเปรียบเทียบประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับต้นทุนหรือรายจ่ายที่ต้องเสียไป)</li> <li>2) บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร</li> </ol>

# สมรรถนะในการบริหาร (Managerial Competency)

5 รายการสมรรถนะ

รายการที่ 1 ความรู้ในพันธกิจ (Mission Knowledge)	
<p><b>คำจำกัดความ</b> มีความรู้ ความเข้าใจ ภารกิจ นโยบาย แผนงาน/โครงการ กิจกรรมการดำเนินงานขององค์กร กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานความรู้ในการปฏิบัติงาน และสามารถรับผิดชอบงานที่ส่งเสริม สนับสนุนต่อภารกิจองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	
ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีความรู้ความเข้าใจในภารกิจ หน้าที่ ความรับผิดชอบของงาน</li> <li>2) รู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนที่มีต่อภารกิจหลักขององค์กร</li> <li>3) ให้ความสนใจ และใฝ่รู้ในภารกิจองค์กร พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนภารกิจองค์กรที่มีในอนาคต</li> </ol>
2	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีความรู้ความเข้าใจภารกิจหลัก ภารกิจรอง และธุรกิจใหม่ๆ ขององค์กร</li> <li>2) กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานของตนให้สนับสนุนภารกิจหลักของหน่วยงานและองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ol>
3	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถวิเคราะห์ปัจจัยภายในภายนอกที่มีผลกระทบต่อภารกิจที่ตนเองรับผิดชอบ</li> <li>2) สามารถกำหนดกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายในการดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการดำเนินการของ อ.อ.ป.</li> </ol>
4	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถพัฒนาผลลัพธ์ เป้าหมายตามแผนงานหรือภารกิจ พันธกิจของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรที่ปรับเปลี่ยนได้</li> <li>2) เสนอแผนหรือกระบวนการในการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานในภาพรวมที่ส่งเสริมภารกิจขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต</li> </ol>
5	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) คาดการณ์แนวโน้มในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อภารกิจขององค์กรได้</li> <li>2) กำหนดแผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานที่สามารถรองรับต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง</li> </ol>

## รายการที่ 2 วิสัยทัศน์ (Visioning)

**คำจำกัดความ** สามารถคิดวิเคราะห์ วางแผนกำหนดกลยุทธ์ พันธกิจ ทิศทางการดำเนินงานและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และองค์กร สามารถโน้มน้าวสร้างแรงจูงใจ ความร่วมแรงร่วมใจให้ทีมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เต็มใจ กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กร

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีความรู้ ความเข้าใจในกลยุทธ์ พันธกิจ ทิศทางการดำเนินงาน เป้าหมาย วิสัยทัศน์ขององค์กรในปัจจุบัน</li> <li>2) สามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่างานที่ทำอยู่นั้นเกี่ยวข้องหรือตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ขององค์กรอย่างไร</li> </ol>
2	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) อธิบายให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายการทำงานของหน่วยงานภายใต้ภาพรวมขององค์กรได้</li> <li>2) แลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อประกอบการกำหนดวิสัยทัศน์</li> </ol>
3	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) โน้มน้าวให้สมาชิกในทีมเกิดความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์</li> <li>2) ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงแนวทางในการทำงานโดยยึดวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ</li> <li>3) สามารถกำหนดแผนงานและกลยุทธ์ในการดำเนินงานในส่วนที่รับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน</li> </ol>
4	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถเข้าใจและคาดการณ์การเปลี่ยนแปลง ปัจจัยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ โดยตรงพร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายและยุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน</li> <li>2) ริเริ่มและกำหนดนโยบายใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อการนำวิสัยทัศน์ไปสู่ความสำเร็จ</li> </ol>
5	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถเข้าใจและคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของตัวแปร ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นใหม่ในอนาคต เพื่อคิดวิเคราะห์ ผลกระทบที่จะมีต่อกิจการของ องค์กร</li> <li>2) มีวิสัยทัศน์ที่จะกำหนดได้ว่า อ.อ.ป. ควรจะเป็นอย่างไรภายใต้การเปลี่ยนแปลงในอนาคต และยุทธศาสตร์ที่ อ.อ.ป. ควรใช้ในการดำเนินกิจการคืออะไร</li> <li>3) สามารถวิเคราะห์และกำหนดได้ว่า อ.อ.ป. จำเป็นต้องมีขีดความสามารถใดจึงจะบรรลุวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ในอนาคตได้</li> </ol>



### รายการที่ 3 การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา (Developing Subordinate)

**คำจำกัดความ** มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้เครื่องมือหรือเทคนิค วิธีการในการพัฒนาบุคลากร ถ่ายทอดแนวคิด คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ วางแผนการพัฒนาบุคลากร สร้างวัฒนธรรมการสอนงานให้ทุกระดับชั้น และส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	1) มีความรู้ ความเข้าใจ ในเครื่องมือหรือเทคนิค วิธีการในการพัฒนาบุคลากร 2) ชี้แนะแหล่งข้อมูลหรือแหล่งทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน
2	สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ 1) สามารถให้คำปรึกษา ถ่ายทอดแนวคิด ข้อเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนาหรือส่งเสริมข้อดี และปรับปรุงข้อด้อยให้ลดลง 2) ให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงศักยภาพเพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน 3) ส่งเสริม สนับสนุนให้หรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
3	สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ 1) วางแผนการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา ตามความจำเป็น เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) มอบหมายงานที่เหมาะสม รวมทั้งให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้
4	สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ 1) สามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติเดิมที่เป็นปัจจัยขัดขวางการพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา 2) สามารถเข้าใจถึงสาเหตุแห่งพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำมาเป็นปัจจัยในการพัฒนาศักยภาพ 3) ติดตามผลการพัฒนาของผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งให้คำติชมที่ส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
5	สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ 1) สร้างและสนับสนุนให้มีการสอนงานและมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบในองค์กร 2) สร้างและสนับสนุนให้มีวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในองค์กร

## รายการที่ 4 ภาวะการเป็นผู้นำ (Leadership)

**คำจำกัดความ** ความสามารถหรือความตั้งใจที่จะรับบทในการเป็นผู้นำของกลุ่ม นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรม ค่านิยม จรรยาบรรณ และคุณธรรมจริยธรรมขององค์กร สร้างความเข้าใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เข้าใจถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นในองค์กร รวมถึงการกล้าตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทีมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่าง โปร่งใสเป็นธรรม ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นเต็มประสิทธิภาพ จนบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและองค์กร

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) แสดงออกถึงความพร้อมที่จะรับผิดชอบในการทำงาน</li> <li>2) สามารถอธิบายข้อมูลความจริงเบื้องต้นอย่างโปร่งใสตรงไปตรงมา เพื่อชักจูงให้ผู้อื่นเห็นคล้อยตามได้</li> <li>3) มีการวางแผนการทำงานและแบ่งงานให้ผู้อื่นทำได้อย่างเป็นธรรมเหมาะสม</li> </ol>
2	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ริเริ่มหรือแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ที่ส่งเสริมการร่วมแรงร่วมใจกันภายในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ และพร้อมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อนำมา พิจารณาและปรับปรุงการทำงานได้อย่างชัดเจนและโปร่งใสในหน่วยงานของตนให้ดีขึ้น</li> <li>2) เป็นที่ยอมรับในฐานะผู้นำ และมีการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของทีมงาน ทั้งด้านความสำเร็จและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น</li> </ol>
3	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถแก้ปัญหา ให้คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะต่อผู้ร่วมงานอย่างมีมาตรฐาน</li> <li>2) ปรับเปลี่ยนทัศนคติ และ/หรือความเชื่อของบุคลากรในทีมและ/หรือเพื่อนร่วมงานที่ต่อต้าน หรือขัดขวางแนวคิดหรือวิธีการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานของหน่วยงานหรือองค์กร จนทำให้บุคคลเหล่านั้นเห็นด้วย คล้อยตามยอมรับ และยอมปฏิบัติตามแนวคิดหรือวิธีปฏิบัติใหม่ๆ ดังกล่าว</li> </ol>
4	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถเป็นต้นแบบที่ผู้อื่นให้การยอมรับชื่นชม ในความสามารถ แนวความคิด ทัศนคติ หลักการทำงาน และการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้องค์กร</li> <li>2) แสดงความรับผิดชอบและยอมรับในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และหาแนวทางแก้ไข ป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต</li> <li>3) เป็นผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน และเป็นผู้ดำเนินการสร้างมาตรฐานของจริยธรรมในการทำงานที่ชัดเจน</li> </ol>
5	<p>สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เป็นผู้ที่มีบทบาทในการผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนหรือการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำองค์กรปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม</li> <li>2) สามารถกำหนดแนวทางและทิศทางการทำงานที่ชัดเจนให้กับผู้ร่วมงาน เสริมสร้างความโปร่งใสในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และจงใจให้เกิดการปฏิบัติอย่างถูกต้องและเป็นแนวทางเดียวกัน</li> <li>3) สามารถตัดสินใจ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทีมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นเต็มประสิทธิภาพ จนบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน</li> </ol>

## รายการที่ 5 การบริหารจัดการ (Management)

**คำจำกัดความ** มีความรู้ ความสามารถในการใช้ศาสตร์และศิลป์ หลักวิชาการ เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยและหลากหลาย ในการบริหารจัดการหน่วยงานที่รับผิดชอบ สามารถพัฒนาบุคลากรให้พร้อมเข้าสู่ยุคดิจิทัล รวมถึงการใช้ทรัพยากร อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด เชื่อมโยงภารกิจของหน่วยงานกับหน่วยงานต่างๆ ให้การใช้ ทรัพยากรสอดคล้องกันทั้งองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	1) มีความรู้ความสามารถ และมีหลักการ ขั้นตอนและวิธีการทำงานด้านการบริหารจัดการในงาน ที่ตนรับผิดชอบ และสามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการงานได้ 2) อธิบายได้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร
2	สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ 1) สามารถบริหารจัดการหน่วยงานได้ โดยจัดเรียงกิจกรรมหรือโครงการตามความสำคัญเร่งด่วน และการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการทำงาน แผนงาน หรือคู่มือที่กำหนดไว้ โดยสามารถนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการ ทรัพยากรใช้และ ควบคุมงบประมาณ ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ 2) ช่วยเหลือสมาชิกในทีมในการอธิบาย และให้ข้อมูลในหน้าที่ของงานต่างๆ ในองค์กร ทราบถึง ขั้นตอนและวิธีการจัดการองค์กร รวมไปถึงการพัฒนาทักษะบุคลากรให้พร้อมเข้าสู่ยุคดิจิทัล
3	สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ 1) วางแผนและเชื่อมโยงภารกิจของหน่วยงานตนเองที่รับผิดชอบกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อการ ปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล 2) เสนอแนะปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการบริหารจัดการ โดยอ้างทักษะที่ตนเอง มีในเรื่องการบริหารจัดการสามารถระบุถึงรูปแบบการจัดการองค์กรที่จะก่อให้เกิด ประสิทธิภาพหรือรูปแบบที่ไม่มีประสิทธิภาพ
4	สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ 1) สามารถวิเคราะห์ ประเมินผล ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อปรับปรุงการ บริหารจัดการและการจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถบริหาร ค่าใช้จ่ายให้สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการโดยมองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก 2) สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือพัฒนากระบวนการทำงานที่มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อมมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มผลผลิตและลดภาระการบริหาร งานให้สามารถ ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมหรือพัฒนางานจนเกิดเป็น นวัตกรรมใหม่ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้
5	สมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ 1) เป็นตัวแทนหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการองค์กรให้องค์กร ภายนอกได้รับทราบ สามารถให้ความเห็นถึงข้อดี ข้อเสีย ของระบบหน้าที่ต่าง ๆ ในด้านการข บริหารจัดการทั้งภายใน องค์กรของตนเองและองค์กรอื่น และสามารถปรับเปลี่ยนข้อบกพร่อง ดังกล่าวให้ดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

# สมรรถนะในสายงาน (Functional Competency)

15 รายการสมรรถนะ

<b>รายการที่ 1 ความรู้และทักษะในสายงาน</b>	
<p><b>คำจำกัดความ</b> มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการทำงานตามกระบวนการ ขั้นตอน/คู่มือการทำงาน ระเบียบ ข้อบังคับของสายงาน รวมทั้งสามารถวางแผน ปรับปรุง พัฒนาวิธีการทำงาน แก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการทำงาน และ สอนงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	
ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
<b>1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ตามกระบวนการ ขั้นตอน/คู่มือการทำงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในสายงานของตนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>2) สามารถปฏิบัติงานเบื้องต้นได้ภายใต้กรอบหรือแนวทางที่กำหนดหรือเป็นสถานการณ์ที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน</li> </ol>
<b>2</b>	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอนและระบบการทำงานในหน่วยงานของตนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>2) สามารถประยุกต์แนวคิดมาใช้งาน โดยสามารถดัดแปลงวิธีทำงานจนทำให้งานประสบความสำเร็จ</li> </ol>
<b>3</b>	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสายงานของตนที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน</li> <li>2) สามารถอธิบายหรือสื่อสารด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจระบบระเบียบการทำงานของตน และ กำหนดแนวปฏิบัติงาน โดยนำความรู้และเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานของตน</li> </ol>
<b>4</b>	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถสื่อสารกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ยอมรับและปฏิบัติตามกลยุทธ์และกระบวนการทำงาน</li> <li>2) ขวนขวายหาความรู้และแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนางานของตนเองอย่างต่อเนื่อง</li> </ol>
<b>5</b>	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีการสั่งสมความรู้ ประสบการณ์ ทักษะที่หลากหลายของสายงานในงานที่ได้รับมอบหมาย และ ปฏิบัติงานได้อย่างเชี่ยวชาญ</li> <li>2) สามารถวางแผนปรับปรุงวิธีการทำงาน เชื่อมโยงความรู้ที่มีมาใช้ในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ในการทำงานที่ยุ่งยากให้กับผู้ได้บังคับบัญชาได้</li> <li>3) สามารถถ่ายทอดความรู้ในสายงานให้กับบุคลากรรุ่นใหม่ ออกแบบและปรับกระบวนการทำงาน ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในองค์กร</li> </ol>

## รายการที่ 2 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม

<p><b>คำจำกัดความ</b> มีความสามารถที่จะนำเสนอแนวคิดเพื่อริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ประยุกต์ใช้องค์ความรู้หรือแนวคิดมาต่อยอดให้มีความทันสมัยหรือเป็นทางเลือกในการพัฒนางาน/สายงาน และสนับสนุน ช่วยกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศ การแสดงออกแห่งความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม หรือสร้างโอกาสใหม่ของธุรกิจให้หน่วยงาน</p>	
ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) แสดงออกถึงการยอมรับและนำวิธีการทำงานใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้</li> <li>2) เปิดรับโอกาสในการค้นพบวิธีการในการพัฒนาการทำงานของตนเอง</li> <li>3) ใฝ่รู้ กระตือรือร้น และใส่ใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามแนวคิดใหม่ ๆ</li> </ol>
2	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) นำขั้นตอนการทำงานใหม่ๆ มาทดลองใช้ปฏิบัติด้วยแนวความคิดที่สร้างสรรค์เชิงบวก</li> <li>2) สนับสนุนแนวคิดใหม่ๆ และนำแนวคิดนั้นมาประยุกต์ เพื่อพัฒนางานของตนเองที่รับผิดชอบอยู่ได้อย่างเหมาะสม</li> <li>3) แสวงหาโอกาสที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้มีความคิดริเริ่มในการทำงาน</li> </ol>
3	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ส่งเสริม/สนับสนุน ให้เกิดการพัฒนาสิ่งใหม่ภายในทีมงานอยู่เสมอ เช่น เปิดใจรับฟังวิธีการทำงานใหม่ๆ จากทีมงาน หรือเสนอแนวคิดการทำงานเพื่อลดปัญหา/ลดต้นทุน/เพิ่มผลผลิตต่อทีมงาน เป็นต้น</li> <li>2) แนะนำและผลักดันให้มีการนำองค์ความรู้ขององค์กรมาใช้และต่อยอดให้เกิดนวัตกรรม หรือนำความคิดใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน</li> <li>3) สามารถคิดริเริ่มขั้นตอนหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ ให้กับหน่วยงานได้ เช่น คิดสิ่งที่แตกต่างจากเดิม และสามารถนำมาปฏิบัติได้ แก้ไขปัญหาหรือพัฒนาสิ่งที่มีอยู่เดิมได้อย่างสร้างสรรค์</li> </ol>
4	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ให้คำแนะนำในการคิดริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใหม่ๆ ที่มีผลเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร</li> <li>2) วิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานของหน่วยงานตนเองกับหน่วยงานภายนอก เพื่อคิดค้นทางเลือกที่ดีกว่าในการปรับปรุงงานที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>3) ประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนการทำงานให้ดีขึ้นเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิต</li> </ol>
5	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เป็นตัวแทนของหน่วยงานหรือองค์กรในการนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนระบบงานทั่วทั้งองค์กรได้</li> <li>2) สามารถคิดริเริ่มสร้างสรรค์โครงการหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรได้</li> <li>3) สร้างบรรยากาศและกำหนดทิศทางการพัฒนาด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรมได้</li> </ol>

### รายการที่ 3 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

**คำจำกัดความ** มีความสามารถในการสื่อสารด้วยการเขียน พูด โดยใช้สื่อต่างๆ ให้ผู้อื่นเข้าใจ ยอมรับ และสนับสนุนความคิดของตน รวมทั้งสามารถเจรจา จูงใจ โน้มน้าว และกระตุ้นผู้ฟังให้มีความคิดคล้ายตามและร่วมมือปฏิบัติตาม เพื่อเป็นแนวร่วมในการสนับสนุนแนวคิดและร่วมปฏิบัติงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	สามารถสื่อสารข้อมูลในเรื่องที่ตนรับผิดชอบกับผู้ร่วมงานและนำเสนอผลงานต่อที่ประชุมหรือทีมงาน ได้ชัดเจนเข้าใจตรงกัน
2	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ 1) สามารถสื่อสารและรับข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกได้ถูกต้องตรงประเด็น 2) แสวงหาข้อมูลป้อนกลับจากผู้อื่นถึงเทคนิค วิธีการสื่อสารและการนำเสนอของตน นำมาปรับปรุงและพัฒนา
3	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ 1) สามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารเชิงนโยบายได้ถูกต้องเข้าใจชัดเจนตรงกัน 2) ปรับเปลี่ยนเทคนิควิธีการนำเสนอให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ฟังและสถานการณ์ 3) มีทักษะในการสื่อสาร โน้มน้าวจิตใจ กระตุ้นให้ผู้ฟังมีความคิดคล้ายตามและร่วมมือปฏิบัติตามความคิดของตน
4	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ 1) สามารถสื่อสารนำเสนอต่อบุคคลภายนอกที่มาศึกษาดูงานและตอบข้อซักถามจากผู้ฟังได้อย่างชัดเจน 2) ถ่ายทอดองค์ความรู้หรือเทคนิคการนำเสนอแก่ผู้อื่นได้ 3) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา
5	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ 1) สามารถปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการนำเสนองานให้เหมาะสมตามสถานการณ์และกลุ่มผู้ฟังที่หลากหลาย 2) สามารถสื่อสารในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งหรือมีความเสี่ยงสูง 3) สามารถนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง องค์กรภายนอกได้



<b>รายการที่ 4 การวางแผนและการจัดการ</b>	
<b>คำจำกัดความ</b> ความสามารถในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การกำหนดเป้าหมาย/กิจกรรม เพื่อการจัดทำแผนงาน/โครงการ รวมทั้งการบริหารจัดการโครงการ การประเมินผล การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามแผน/โครงการ ในความรับผิดชอบ ให้สามารถบรรลุเป้าหมาย และภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
<b>1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ กระบวนการ และวิธีปฏิบัติด้านการจัดทำแผนงาน/โครงการ</li> <li>2) สามารถระบุกิจกรรมหรืองานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละวันได้ โดยปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนด</li> </ol>
<b>2</b>	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถช่วยกำหนดแผนปฏิบัติ (Action Plan) ได้จากข้อมูลที่มีอยู่ และจัดลำดับความสำคัญของงานเร่งด่วนได้</li> <li>2) สามารถประเมินผลการทำงานของตนเองได้</li> </ol>
<b>3</b>	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด เพื่อจัดทำแผนงาน โดยมีการกำหนดกิจกรรม แผนงาน ระยะเวลา ให้สอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>2) สามารถบริหารจัดการแผนงาน/โครงการต่าง ๆ โดยมีการติดตาม ประเมินผลแผนงาน/โครงการ ให้สำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมาย</li> <li>3) สามารถประเมินประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในทีมเทียบกับแผนงานที่กำหนด</li> </ol>
<b>4</b>	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถในการปรับเปลี่ยนแผน/แผนปฏิบัติการ/กิจกรรม และวางแผนสำรองหากแผนงานหลักไม่ประสบผลสำเร็จ</li> <li>2) ผลักดันให้บุคลากรในทีมงานทำงานตามแผนที่ปรับเปลี่ยน ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน</li> </ol>
<b>5</b>	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถกำหนดแผนงานเชิงกลยุทธ์และแผนงานในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง และปรับเปลี่ยนแผนงานจากประสบการณ์ที่มีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด (Best Practice) ทั้งของตนเองและของบุคคลอื่น</li> <li>2) สามารถกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร</li> <li>3) สามารถให้คำปรึกษาแนะนำเทคนิคการกำหนดแผนงานที่มีประสิทธิภาพแก่บุคคลอื่นได้</li> </ol>

## รายการที่ 5 การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา

**คำจำกัดความ** มีความสามารถในการวิเคราะห์และแจกแจงประเด็นของปัญหาในงานที่รับผิดชอบ โดยมีกระบวนการแก้ไขปัญหาที่บูรณาการทั้งความคิด ความรู้ในสายงาน รวมทั้งข้อมูล หลักการ ประสบการณ์ มาประกอบการตัดสินใจ ในการแก้ไขปัญหาตามลำดับความสำคัญ ให้ปัญหาสามารถคลี่คลายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	1) สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานและตัดสินใจตามแนวทางที่กำหนดไว้บนพื้นฐานข้อมูลที่มีอยู่ 2) ปรีกษาผู้อื่นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณีที่นอกเหนืออำนาจหรือประสบการณ์ของตน
2	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ 1) สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจโดยใช้ประสบการณ์และข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์ สนับสนุน การตัดสินใจและระบุถึงเหตุผลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจนั้น ๆ ได้ 2) สามารถช่วยเหลือสมาชิกในทีมให้แก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบ รวมถึงสามารถระบุถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมาหากไม่รีบดำเนินการแก้ไข
3	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ 1) สามารถคาดการณ์ปัญหาหน้างานและหาแนวทางในการป้องกัน แก้ไข ปัญหา โดยการวิเคราะห์ สาเหตุ กำหนดทางเลือกและตัดสินใจได้เป็นอย่างดีโดยชี้แจงถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นต่อการเลือก ตัดสินใจนั้น ๆ ได้ 2) สามารถจัดประชุมกลุ่มย่อย เพื่อร่วมกันหาทางออกของปัญหาได้
4	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ 1) สามารถแก้ไขปัญหาที่ความซับซ้อนยุ่งยากและระบุผลกระทบของปัญหาได้ รวมถึงการตัดสินใจ อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาที่เหมาะสม
5	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ 1) สามารถประเมินประสิทธิภาพของแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหารวมทั้งปรับเปลี่ยนวิธีการแก้ไข ปัญหาให้เหมาะสมได้ สนับสนุนบรรยากาศในการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ของสมาชิกในทีม 2) สามารถกำหนดกลยุทธ์และแนวทางเลือกในการเผชิญหน้ากับปัญหาที่เกิดขึ้น 3) สามารถคาดคะเนแนวโน้มของปัญหาระดับองค์กรได้ จัดลำดับและวางแผนแก้ไขปัญหา โดยนำ ประสบการณ์ที่เป็น Best Practice มาใช้ในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ รวมถึงการให้ คำปรึกษา แนะนำ สอนผู้อื่นให้สามารถแก้ไขปัญหาให้ประสบผลสำเร็จด้วยตนเอง

## รายการที่ 6 การมีจิตในการให้บริการ

**คำจำกัดความ** มีความตั้งใจและความพยายามในการบริการด้วยอัธยาศัยอันดี ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจน ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ</li> <li>2) ให้ข้อมูล ข่าวสาร คำแนะนำที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ</li> <li>3) สามารถรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ จากผู้รับบริการโดยไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่ไม่พอใจ</li> </ol>
2	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ให้คำแนะนำและคอยติดตามเรื่องเมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน</li> <li>2) สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ตามแนวทางหรือหลักปฏิบัติที่กำหนดขึ้น</li> <li>3) ทหาวิธีในการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ</li> <li>4) แนะนำบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการในกรณีที่ตนเองไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้</li> <li>5) แสวงหาโอกาสที่จะรับฟังข้อมูลป้อนกลับในการให้บริการของตนจากผู้รับบริการ</li> </ol>
3	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) รับฟังและวิเคราะห์ได้ถึงความเป็นหรือสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ</li> <li>2) แสวงหาโอกาสหรือช่องทางในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>3) ระบุได้ถึงขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ</li> <li>4) เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> <li>5) กระตุนใจให้สมาชิกในทีมตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดี</li> </ol>
4	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีเทคนิคและวิธีการในการให้บริการผู้รับบริการที่หลากหลายลักษณะ</li> <li>2) สามารถให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ใช่งานในความรับผิดชอบได้</li> <li>3) สามารถตอบข้อซักถามและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของผู้อื่นได้</li> <li>4) สอนผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการในรายละเอียดได้</li> </ol>
5	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ปรับเปลี่ยนกลวิธีและกระบวนการในการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>2) ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ยุ่งใจยาก</li> <li>3) ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ โดยนำประสบการณ์ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในสายงานมาใช้ประกอบ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร</li> </ol>

## รายการที่ 7 ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

**คำจำกัดความ** มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์สารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถตรวจสอบแก้ไข เบื้องต้น และบำรุงดูแลรักษา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์สารสนเทศให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถวางแผนในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้ทักษะด้านดิจิทัลมาใช้ในการขับเคลื่อนให้แผนเกิดผลสำเร็จ

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) รู้และเข้าใจกระบวนการทำงานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์สารสนเทศ และสามารถใช้งาน บำรุงรักษาได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย รวมไปถึงการมีทักษะความรู้ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงาน</li> <li>2) สามารถอธิบายถ่ายทอดวิธีการใช้งานและการบำรุงรักษาในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์สารสนเทศที่อยู่ในความรับผิดชอบให้กับผู้ใช้งานอื่น ๆ ได้</li> </ol>
2	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถซ่อมแซม แก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์สารสนเทศต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม</li> <li>2) ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้กับงานหรือเสนอแนะ เทคโนโลยีที่ทันสมัยได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงการการแก้ไขปัญหามือเบื้องต้นต่างๆ ของระบบและอุปกรณ์ให้กับผู้อื่นได้</li> </ol>
3	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถวางแผนการบำรุงรักษาและการซ่อมแซมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์สารสนเทศต่างๆ อย่างเป็นระบบ ไม่เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และจัดทำคู่มือในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบและอุปกรณ์ได้</li> <li>2) สามารถให้คำแนะนำแก้ไขข้อผิดพลาดและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ol>
4	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ให้คำปรึกษา การออกแบบ วางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ใช้งานร่วมกันได้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีความเหมาะสมกับบริบทองค์กร</li> <li>2) จัดวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เชื่อมโยงทุกหน่วยงานภายในองค์กร</li> <li>3) สามารถติดตาม ตรวจสอบความก้าวหน้าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้มีการดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด</li> </ol>
5	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถวิเคราะห์ วางแผน ออกแบบ พัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการจัดการในงานต่างๆ ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคงปลอดภัย</li> <li>2) พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศขององค์กรให้มีความถูกต้องเชื่อถือได้ ทันสมัยเพื่อเป็นข้อมูลหลักในการวางแผน และบริหารจัดการองค์กร และสามารถบูรณาการการทำงานภายในและภายนอก</li> </ol>

## รายการที่ 8 ความเข้าใจองค์กร

**คำจำกัดความ** เข้าใจในข้อมูลพื้นฐานหน่วยงานและขององค์กร โครงสร้าง ภารกิจ สายบังคับบัญชา วัฒนธรรม ค่านิยม ประเพณีปฏิบัติขององค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน รวมถึงความเข้าใจในสถานการณ์ภายนอกที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมองค์กร และนำมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) เข้าใจข้อมูลพื้นฐานขององค์กร เช่น โครงสร้าง ภารกิจ สายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ และหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน</li> <li>2) นำความเข้าใจนี้มาใช้ในการติดต่อประสานงาน รายงานผลในหน้าที่ได้ถูกต้อง</li> </ol>
2	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เข้าใจสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในองค์กร ตลอดจนผู้มีอำนาจตัดสินใจและผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับต่าง ๆ</li> <li>2) นำความเข้าใจนี้มาใช้ประโยชน์โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ</li> </ol>
3	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เข้าใจวัฒนธรรม ประเพณีปฏิบัติ ค่านิยมขององค์กรโดยรวม วิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน</li> <li>2) เข้าใจข้อจำกัดขององค์กร รู้ว่าสิ่งใดอาจกระทำได้หรือไม่อาจกระทำให้บรรลุผลได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้พิจารณาดำเนินการต่าง ๆ ในงานตามกาลเทศะที่เหมาะสม</li> </ol>
4	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เข้าใจนโยบายขององค์กรในภาพรวม และรับรู้ความสัมพันธ์เชิงอำนาจของผู้ที่มีบทบาทสำคัญในองค์กร เพื่อประโยชน์ในการผลักดันภารกิจ ตามหน้าที่ที่รับผิดชอบให้เกิดประสิทธิผล อีกทั้งเข้าใจผลที่จะมีต่อหน่วยงานและบทบาทหน้าที่ของตนทั้งในภาคนโยบายและภาคปฏิบัติ</li> <li>2) สามารถระบุทิศทาง การดำเนินงานขององค์กรได้</li> </ol>
5	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เข้าใจสถานการณ์ภายนอกที่มีผลต่อองค์กรในภาพรวมและนำความเข้าใจนี้มาเตรียมรับมือหรือขับเคลื่อนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>2) เข้าใจและสามารถตอบข้อซักถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานและองค์กรได้ และนำความเข้าใจนี้ไปสร้างความเข้าใจให้กับผู้อื่นหรือบุคคลภายนอกองค์กรได้</li> </ol>

## รายการที่ 9 การคิดวิเคราะห์

**คำจำกัดความ** การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นปัญหา ข้อมูลต่างๆ โดยสามารถแยกแยะ แจกแจง ออกเป็นส่วนย่อยหรือทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลอย่างเป็นระบบระเบียบ จนสามารถลำดับ ความสำคัญ และอธิบายเหตุผลที่มาที่ไปของกรณีต่างๆ ได้

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถรวบรวมและติดตามข้อมูลต่างๆ ทั้งภายในแลภายนอกหน่วยงาน เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล</li> <li>2) สามารถแยกแยะข้อมูล แจกแจงออกเป็นส่วนย่อยอย่างง่าย ๆ โดยไม่เรียงลำดับความสำคัญ</li> <li>3) วางแผนโดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็น ส่วน ๆ หรือกิจกรรมต่างๆ ได้</li> </ol>
2	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สามารถระบุได้ว่าอะไรเป็นเหตุเป็นผล ในแต่ละสถานการณ์ต่าง ๆ</li> <li>2) ระบุข้อดีข้อเสียของประเด็นต่าง ๆ ได้</li> <li>3) วางแผนโดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามลำดับความสำคัญหรือเร่งด่วนได้</li> </ol>
3	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่ซับซ้อนของแต่ละสถานการณ์ เช่น เหตุการณ์หนึ่งอาจมีสาเหตุได้หลาย ประการ หรือนำไปสู่เหตุการณ์สืบเนื่องได้หลายประการ เช่น เหตุ ก. นำไปสู่เหตุ ข. เหตุ ข. นำไปสู่เหตุ ค.</li> <li>2) วางแผนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้บรรลุตาม เป้าหมายได้</li> </ol>
4	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เข้าใจประเด็นปัญหาและสามารถแยกแยะองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อน ในรายละเอียด และสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัญหากับสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้</li> <li>2) วางแผนที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนแนวทางแก้ไขไว้ล่วงหน้า</li> </ol>
5	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่เหมาะสมในการแยกแยะประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนเป็นส่วน ๆ</li> <li>2) ใช้เทคนิคการวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบเพื่อหาทางเลือกในการแก้ปัญหา รวมถึงพิจารณาข้อดี ข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง</li> <li>3) วางแผนที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง หลายฝ่าย คาดการณ์ปัญหา อุปสรรค แนวทางการป้องกันแก้ไข รวมทั้งเสนอแนะทางเลือกและ ข้อดีข้อเสียไว้ให้</li> </ol>

## รายการที่ 10 การดำเนินการเชิงรุก

**คำจำกัดความ** มีความสามารถในการคิดริเริ่ม การแสวงหาโอกาสหรือการคาดการณ์ล่วงหน้า แนวโน้มที่จะเกิดเหตุการณ์ขึ้น และสามารถใช้ประโยชน์จากการคิด หรือใช้โอกาสที่เกิดขึ้น ดำเนินการในเชิงรุก ในการป้องกันก่อนที่จะเกิดปัญหาในงาน หรือก่อให้เกิดประโยชน์ต่องาน ด้วยวิธีการที่ริเริ่มสร้างสรรค์

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	1) เล็งเห็น ปัญหา อุปสรรค และหาวิธีการลงมือแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่พบโดยไม่รอช้า 2) เล็งเห็นโอกาสและไม่รีรอที่จะนำโอกาสนั้นมาใช้ประโยชน์ในงาน
2	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ 1) ลงมือทันทีเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าหรือในเวลาวิกฤติ โดยอาจไม่มีใครร้องขอ และไม่ย่อท้อ 2) แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ในขณะที่คนส่วนใหญ่จะวิเคราะห์สถานการณ์และรอให้ปัญหาคลีคลายไปเอง
3	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ 1) คาดการณ์และวางแผนเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะสั้น 2) ทดลองใช้วิธีการที่แปลกใหม่ในการแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นในองค์กร
4	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ 1) คาดการณ์และวางแผนเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะปานกลาง 2) คิดนอกกรอบเพื่อหาวิธีการที่แปลกใหม่ และสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต
5	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ 1) คาดการณ์และวางแผนเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต 2) สร้างบรรยากาศของการคิดริเริ่มให้เกิดขึ้นในหน่วยงานและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเสนอความคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน เพื่อแก้ไขปัญหาหรือสร้างโอกาสในระยะยาว



## รายการที่ 11 การมีมนุษยสัมพันธ์

**คำจำกัดความ** การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ภาพฉันมิตร ความสัมพันธ์อันดีที่เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น และบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ระดับความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	1) ยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงกิริยาที่สุภาพกับผู้อื่นที่เข้ามาติดต่อด้วย 2) อำนวยความสะดวกกับผู้มาติดต่อประสานงาน
2	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ 1) ควบคุมอารมณ์และการแสดงออกเมื่อเผชิญหน้ากับบุคคลที่พูดหรือแสดงกิริยาไม่สุภาพหรือไม่เป็นมิตรกับตนได้
3	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ 1) ปรับเปลี่ยนเทคนิควิธีการให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของคนที่จะต้องติดต่อด้วย 2) มีเทคนิควิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในองค์กร
4	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ 1) ให้คำแนะนำในการสร้างความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต่อต้านหรือคัดค้านความคิดเห็นของตน 2) กระตุ้น ให้สมาชิกในทีมสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานกับผู้อื่น
5	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ 1) เป็นตัวแทนหน่วยงานหรือองค์กรในการปรับเปลี่ยนวิธีการในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหารระดับสูงหรือบุคคลที่มีความสำคัญทางธุรกิจได้ 2) แสวงหาโอกาสในการสร้างความรู้จักกับบุคคลภายนอกองค์กรเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรและหน่วยงาน

## รายการที่ 12 ความถูกต้องของงาน

**คำจำกัดความ** มีความเข้าใจ ความพยายาม ความละเอียดรอบคอบ ที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน ตามเวลาที่กำหนดไว้ มีให้งานมีข้อผิดพลาด รวมถึงการควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่น ให้ทำงานได้ตามมาตรฐาน คู่มือปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ ตลอดจนพัฒนาระบบและวิธีการตรวจสอบความถูกต้องของงาน และคุณภาพของผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>ตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย</li> <li>ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่วางไว้</li> <li>พยายามตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติ</li> </ol>
2	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ตรวจทานความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อความถูกต้อง</li> <li>ยอมรับฟังข้อเสนอแนะความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพยายามหาวิธีแก้ไข ไม่ให้เกิดความผิดพลาดซ้ำ</li> <li>ตระหนักถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นกับตนเองหรือหน่วยงาน จากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน</li> </ol>
3	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ตรวจสอบความถูกต้องของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองอย่างละเอียดรอบคอบ ก่อนส่งมอบงาน</li> <li>ตรวจสอบความถูกต้องของงานผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง</li> <li>ให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ถูกต้องได้</li> </ol>
4	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ให้ความเห็นและชี้แนะประเด็นสำคัญเพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง</li> <li>ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และคุณภาพของข้อมูลหรือผลการดำเนินงานของผู้ใต้บังคับบัญชา</li> <li>สามารถระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่หายไป และเพิ่มเติมให้ครบถ้วนเพื่อความถูกต้องของงาน</li> </ol>
5	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดมาตรฐานและพัฒนาแนวทางการทำงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง ครบถ้วนของผลงานมากขึ้น</li> <li>พัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องตามขั้นตอนและเพิ่มคุณภาพของข้อมูล</li> </ol>

รายการที่ 13 การวิจัยและพัฒนา	
<p><b>คำจำกัดความ</b> ความสามารถในการศึกษา ค้นคว้า วิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับความรู้ในด้านสวนป่าไม้เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากไม้เศรษฐกิจ รวมทั้งนวัตกรรมด้านไม้เศรษฐกิจ และนำผลงานการศึกษา การวิจัยพัฒนาเผยแพร่ให้หน่วยงาน/องค์กร สามารถนำมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจ พัฒนาวិธีการดำเนินงาน รายงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพของงาน</p>	
ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	1) สามารถอธิบายถึงกระบวนการ ขั้นตอน และวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสถิติในการวิจัยได้ถูกต้อง 2) สามารถประสานหน่วยงานเพื่อขอข้อมูลที่ใช้ในการทำวิจัยและพัฒนาได้
2	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ 1) สามารถอธิบาย ชี้แจงข้อซักถามเรื่องที่ทำการวิจัยและพัฒนาได้ตามกรอบและสมมติฐานที่กำหนดขึ้น 2) สามารถออกแบบงานวิจัย วิธีการเก็บข้อมูล แนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลตามโครงการวิจัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ตามหลักวิชาการ
3	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ 1) สามารถดำเนินการวิจัย และจัดทำเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน รวบรวมข้อมูล รวมทั้งประมวลผลข้อมูลที่ได้ แยกแยะออกเป็นหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการนำมาใช้ประโยชน์ 2) สามารถเขียนโครงการวิจัยและพัฒนา เกี่ยวกับความรู้ในด้านสวนป่าไม้เศรษฐกิจและอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากไม้เศรษฐกิจ รวมทั้งนวัตกรรมด้านไม้เศรษฐกิจ ได้อย่างถูกต้อง
4	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ 1) สามารถนำผลการวิจัยไปสู่การถ่ายทอดและเผยแพร่ เป็นที่ยอมรับแก่หน่วยงานอื่น ๆ ได้ 2) นำเสนอแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานต่อผู้บริหารและฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง บนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์วิจัย
5	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ 1) สามารถคิดค้นเทคนิคเพื่อพัฒนาต่อยอดจากการวิจัย หรือประยุกต์นำการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งสร้างสรรค์ผลงานนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้

## รายการที่ 14 ความรู้ด้านตรวจสอบ

<p><b>คำจำกัดความ</b> มีความรู้ ความเข้าใจ ถึงหลักการ วิธีการ และขั้นตอนของการเป็นผู้ตรวจสอบ รวมถึงการปฏิบัติการ ภาคนาม การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ การตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ตรวจสอบภายใน ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้านตรวจสอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	
ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>ชี้แจงได้ถึงแนวคิด ขั้นตอนและวิธีการทำงานของงานตรวจสอบที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>อธิบายได้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน</li> <li>ตอบข้อซักถามหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนรับผิดชอบ</li> </ol>
2	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานของผู้ตรวจสอบด้านต่าง ๆ</li> <li>ช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานในทีมอธิบายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ตรวจสอบแก่ผู้อื่น</li> <li>อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีของตนให้กับสมาชิกในทีมรับรู้ได้</li> <li>ให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานในทีมถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ควรปฏิบัติ</li> </ol>
3	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>อธิบายถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นหลักการ หรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้ตรวจสอบ</li> <li>เสนอแนะปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน โดยอ้างอิงถึงความรู้ด้านงานตรวจสอบ</li> <li>ระบุได้ถึงขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้</li> <li>กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ด้านตรวจสอบ</li> </ol>
4	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>นำความรู้ที่มีมาปรับปรุงระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานได้</li> <li>สอนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนการทำงานของงานด้านการตรวจสอบ</li> <li>สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในงานตรวจสอบกับสมาชิกภายนอกองค์กรได้</li> <li>อธิบายได้ถึงประโยชน์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานแก่สมาชิกในทีมได้อย่างละเอียด</li> </ol>
5	<p>แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>เป็นตัวแทนหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการตรวจสอบภายในให้กับบุคคลภายนอกได้</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาความรู้ในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการตรวจสอบ</li> <li>ตอบข้อซักถามจากผู้อื่นโดยอ้างอิงถึงความรู้ในสายงานอื่น ๆ ได้</li> </ol>

รายการที่ 15 จรรยาบรรณในวิชาชีพ	
<p><b>คำจำกัดความ</b> ความสามารถในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณที่กำหนดขึ้น และแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในทีมเกิดจริยธรรมและจรรยาบรรณในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์อย่างเคร่งครัด</p>	
ระดับ ความเชี่ยวชาญ	คำอธิบาย
1	1) แสดงออกถึงการยอมรับผิดในงานที่รับผิดชอบโดยไม่กล่าวโทษผู้อื่น 2) สามารถรักษาความลับของหน่วยงานโดยไม่นำไปบอกกล่าวกับบุคคลอื่น 3) การไม่นำทรัพย์สินขององค์กรไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน
2	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 1 และ 1) สามารถอธิบายหลักจรรยาบรรณในการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานในทีม 2) สามารถบอกกล่าวหรือตักเตือนผู้ปฏิบัติงานในทีมเมื่อทำผิดกฎระเบียบ 3) ไม่นำข้อมูลของผู้อื่นที่ได้รับฟังมาเปิดเผย
3	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 2 และ 1) กระตุ้น จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานในทีมรักษาจรรยาบรรณและมีความซื่อสัตย์ในการทำงาน 2) ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน
4	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 3 และ 1) แสดงออกถึงความยึดมั่นและเคร่งครัดต่อกฎระเบียบและจรรยาบรรณ 2) สามารถปลุกจิตสำนึกให้ผู้ปฏิบัติงานในทีมมีจรรยาบรรณและคุณธรรมในการทำงาน 3) ตัดสินใจในหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรมแม้ผลการปฏิบัติงานอาจสร้างศัตรูหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์
5	แสดงสมรรถนะในระดับความเชี่ยวชาญที่ 4 และ 1) เป็นตัวอย่างของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กร ในเรื่องจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ 2) สามารถปลุกจิตสำนึกให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานให้มีจรรยาบรรณและคุณธรรม