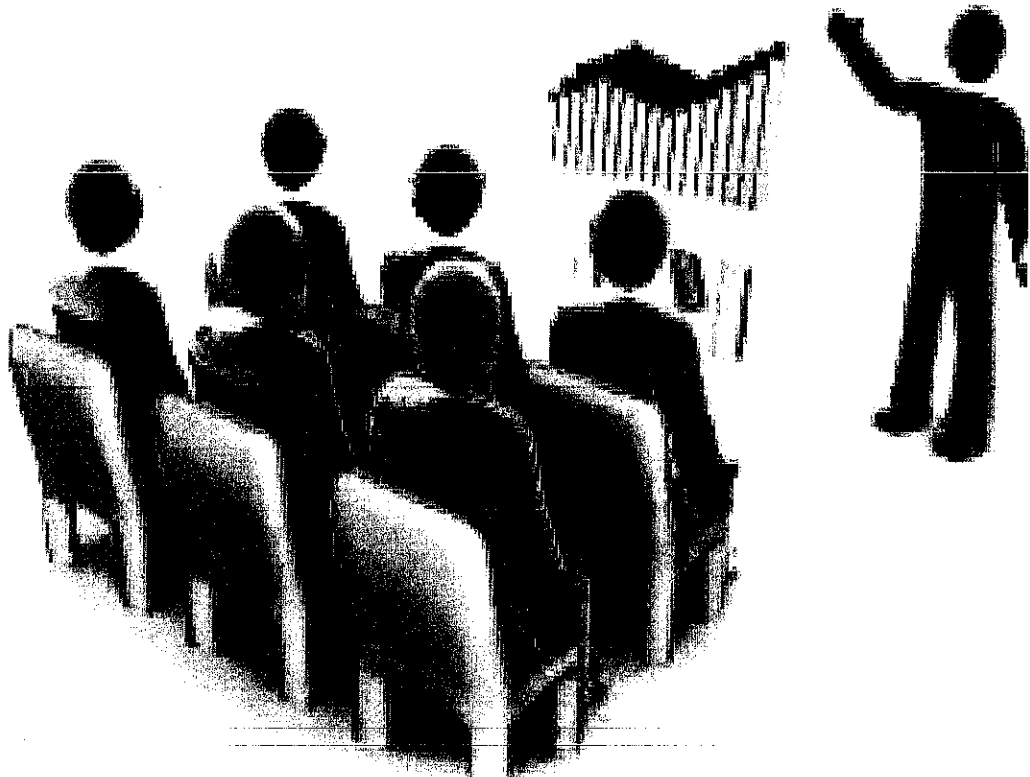


# คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงาน



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง  
อำเภอศีร์ษะรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## คำนำ

พระราชบัญญัติระเบียบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ และประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดสุราษฎร์ธานี เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ กำหนดให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาแต่งตั้งและเลื่อนเงินเดือน รวมถึงการพัฒนาและเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ: ภาพรวมระบบบริหารผลงานและระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการพนักงานส่วนตำบลเพื่อนำผลประเมินไปใช้ประกอบการดำเนินการเรื่องต่างๆ ในการบริหารทรัพยากรบุคคลตามเจตนารมณ์ของกฎหมายดังกล่าว ซึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติราชการมีวิธีการในการประเมินหลายวิธีที่ส่วนราชการสามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม คู่มือเล่มนี้อธิบายให้เห็นภาพรวมทั้งหมดซึ่งจะทำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเข้าใจกรอบแนวทางในภาพรวมของระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงตามเป้าหมายที่วางไว้

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์กับส่วนราชการและบุคคลและขอขอบคุณผู้บริหารส่วนราชการและพนักงานทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมืออย่างยิ่งในการแสดงความคิดเห็นและร่วมพัฒนาแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งเป็นที่มาของการจัดทำคู่มือเล่มนี้

งานกรเจ้าหน้าที่  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ การบริหารผลการปฏิบัติราชการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๑
บทที่ ๒ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๕
บทที่ ๓ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๑๘
บทที่ ๔ การประเมินสมรรถนะ	๒๔
บทที่ ๕ การแจ้งผลการประเมินและแนวทางการให้คำปรึกษา	๒๖

### ภาคผนวก

๑. ตัวอย่างแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล
๒. คำอธิบายแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น
๓. พจนานุกรม สมรรถนะหลัก
๔. พจนานุกรม สมรรถนะประจำผู้บริหาร
๕. พจนานุกรม สมรรถนะประจำสายงาน

## บทที่ ๑

# การบริหารผลการปฏิบัติราชการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

### ๑.๑ ความหมายของการบริหารผลการปฏิบัติราชการ

การบริหารผลการปฏิบัติราชการ หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติราชการขององค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการเชื่อมโยงเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน จนถึงระดับบุคคลเข้าด้วยกัน โดยผ่านกระบวนการกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการขององค์กรที่ชัดเจน การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม การติดตามผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่ได้กำหนด และผลที่ได้จากการประเมินนำไปประกอบการพิจารณาตอบแทนความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นต้น

### ๑.๒ ความสำคัญของการบริหารผลการปฏิบัติราชการ

การบริหารผลการปฏิบัติราชการเป็นกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานเพื่อผลการปฏิบัติที่สูงขึ้นจึงนับว่ามีความสำคัญต่อตนเองและผู้ปฏิบัติงานอย่างยิ่ง สรุปได้ ดังนี้

#### ๑.๒.๑ องค์กร

- ๑) การบริหารผลการปฏิบัติราชการจะทำให้การปฏิบัติราชการของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายขององค์กร
- ๒) การบริหารผลการปฏิบัติราชการมีลักษณะเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับทำงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กร
- ๓) การบริหารผลการปฏิบัติราชการมีการนำตัวชี้วัด (KPI) มาใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติงานระดับองค์กร ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวสามารถนำมาเป็นข้อมูลฐาน (Baseline) สำหรับการเทียบเคียง เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติราชการองค์กรในปีต่อไปได้

#### ๑.๒.๒ ผู้ปฏิบัติงาน

- ๑) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการเป็นรายบุคคลในกระบวนการวางแผน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการของตนอย่างชัดเจน ตั้งแต่ต้นรอบการประเมิน รวมทั้งจะได้รับทราบความเชื่อมโยงของงานที่ตนรับผิดชอบ ว่าส่งต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างไร
- ๒) ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพัฒนาตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคลเนื่องจากกระบวนการได้กำหนดให้มีการติดตามผลการปฏิบัติราชการบุคคล เพื่อแก้ปัญหาข้อขัดข้องในการทำงาน อันนำไปสู่การปรับเปลี่ยนแนวทาง/วิธีการของผู้ปฏิบัติงานและการพัฒนาตัวบุคคลให้มีความเหมาะสมและส่งผลต่อเป้าหมายขององค์กรได้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
- ๓) การประเมินผลงานจะชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพราะสิ่งที่จะประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้ปฏิบัติงานจะมาเป้าหมายของงาน ซึ่งมอบหมายไว้ตั้งแต่ต้นรอบการประเมิน

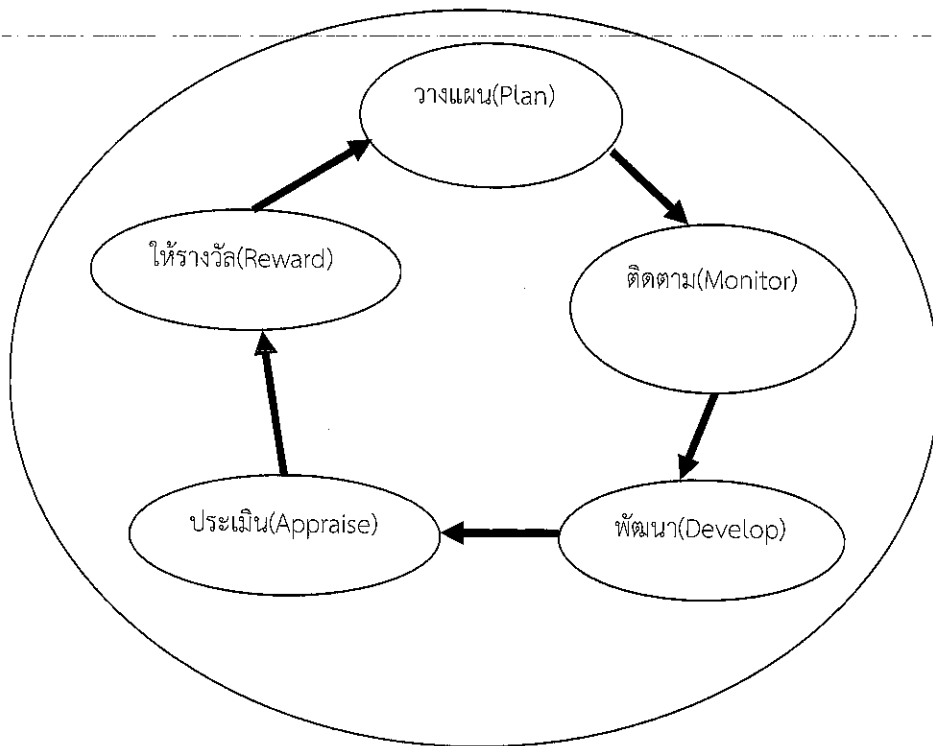
### ๑.๓ กระบวนการบริหารผลการปฏิบัติราชการ

การบริหารผลการปฏิบัติราชการประกอบด้วย ๕ ขั้นตอนหลัก ได้แก่

- (๑) การวางแผนและการกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการ
- (๒) การพัฒนา
- (๓) การติดตาม
- (๔) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ และ
- (๕) การให้รางวัล

สำหรับคู่มือเล่มนี้ จะนำมาเสนอกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติราชการเป็น ๕ ขั้นตอน ดังภาพที่ ๑ และในการอธิบายในบทต่างๆ ในคู่มือเล่มนี้ จะให้ความสำคัญในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นหลัก

ภาพที่ ๑ กระบวนการบริหารผลการปฏิบัติราชการ



### ๑.๓.๑ การวางแผนและกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการ

เป็นการกำหนดผลสำเร็จของงานและเป้าหมายที่องค์กรคาดหวังจากผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานระดับต่างๆ ซึ่งผลสำเร็จของงานโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับจะส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ในขั้นตอนนี้ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานจะร่วมกันวางแผนและกำหนดกำหนดขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติราชการ เพื่อช่วยให้เข้าใจร่วมกันเป้าหมายขององค์กรว่าจะต้องทำอะไรให้เป็นผลสำเร็จบ้าง เพราะเหตุใดจึงต้องทำสิ่งเหล่านั้น และผลสำเร็จนั้นควรจะมีคุณภาพอย่างไร

การวางแผนและกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการ ควรดำเนินการดังนี้

- ๑) กำหนดปัจจัยวัดผลสำเร็จของงาน และมาตรฐานผลงาน ที่สามารถวัด/ประเมินได้สามารถเข้าไปได้ สามารถตรวจสอบได้ มีความเที่ยงธรรม และสามารถปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้
- ๒) กำหนดผลงานพื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำให้สำเร็จ
- ๓) กำหนดแผนปฏิบัติราชการรายบุคคลซึ่งควรมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนตามเป้าหมายและแผนงานขององค์กร ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความจำเป็นที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ แผนปฏิบัติราชการรายบุคคลดังกล่าว ต้องนำมาใช้อ้างอิงประกอบในการติดตามการทำงานเป็นระยะๆ

### ๑.๓.๒ การติดตาม

การปฏิบัติราชการตามแผนงาน/โครงการหรืองานต่างๆ จะต้องติดตามผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง เพื่อวัดผลสำเร็จของงานนั้น ๆ ว่า สอดคล้องกับเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการหรือไม่ เพื่อพิจารณาความก้าวหน้า หรือแนวโน้มของผลการปฏิบัติราชการรวมทั้งปัญหาข้อขัดข้องในการทำงาน อันนำไปสู่การปรับเปลี่ยนแนวทาง/วิธีการ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายต่อไป

การติดตามผลการปฏิบัติราชการนี้ อาจจัดให้มีการประชุมเพื่อติดตามความก้าวหน้าของแผนงาน/โครงการต่างๆ อย่างเป็นทางการ หรืออาจติดตามผลการปฏิบัติราชการอย่างไม่เป็นทางการ ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดรอบการประเมิน เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติราชการ โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดเป็นระยะๆ หากพบว่ามีสถานการณ์ที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเป้าหมาย จะได้เข้าไปช่วยแก้ไข้ปัญหาเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับปรุงวิธีการทำให้ผลการปฏิบัติราชการที่ดีขึ้นและเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ภายในรอบการประเมินนั้น

### ๑.๓.๓ การพัฒนา

ในระหว่างติดตามผลการปฏิบัติราชการ ผู้บังคับบัญชาจะได้รับข้อมูล ๒ ส่วน คือ

- ๑) ส่วนผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งจะทราบถึงความคืบหน้าของผลงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดมากน้อยเพียงไร
- ๒) ส่วนพฤติกรรมปฏิบัติราชการ ว่าผู้ปฏิบัติงานได้แสดงพฤติกรรมตามคาดหวังไว้มากน้อยเพียงไร

การพัฒนางานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาทั้งสองส่วนเป็นหลัก และกำหนดแนวทางที่จะดำเนินงานเรื่องนี้ให้เหมาะสมกับสภาพงานและบุคคล เพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายขององค์กรบรรลุผลตามที่กำหนดไว้ต่อไป

### ๑.๓.๔ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

#### ๑) ความหมาย

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ หมายถึง การประเมินความสำเร็จของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรายบุคคลหรือผลงานกลุ่มที่ปฏิบัติได้จริงตลอดรอบการประเมิน ตามวิธีการที่องค์กรกำหนดเปรียบเทียบกับ เป้าหมายผลการปฏิบัติราชการตามแผนการปฏิบัติราชการ และมาตรฐานผลงานที่วางไว้เมื่อต้นรอบการประเมิน

๒) ความเชื่อมโยงของการประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการและการบริหารผลการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติราชการซึ่งเป็นวงจรที่เกิดอย่างต่อเนื่อง การประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นการวัดผลสำเร็จของงานในช่วงเวลาที่กำหนดไว้แน่ชัด เพื่อเปรียบเทียบผลสำเร็จของงานกับเป้าหมายที่กำหนดว่าผลสำเร็จในการปฏิบัติราชการของแต่ละบุคคลหรือขององค์กร เกิดขึ้นได้ตามเป้าหมายจริงหรือไม่ อย่างไร

### ๑.๓.๕ การให้รางวัล

๑) ในวงการบริหารผลการปฏิบัติราชการ การให้รางวัล เป็นการตอบแทนบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติราชการสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด และตามข้อตกลงที่วางไว้ร่วมกัน

๒) การให้รางวัลอาจดำเนินการอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เช่น เมื่อผู้ปฏิบัติมีผลงานดีควรได้รับการยกย่องชมเชยทันที หรือการให้รางวัลในรูปตัวเงิน ทั้งนี้หลักเกณฑ์การให้รางวัลควรครอบคลุมพฤติกรรมดี ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทให้กับผลสำเร็จของงาน

#### ๑.๔ ขอบเขตของระบบการบริการผลการปฏิบัติราชการ

๑.๔.๑ การบริหารผลการปฏิบัติราชการเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น (ตามหัวข้อ ๑.๓) อย่างไรก็ดี ในคู่มือนี้ จะเน้นการอธิบายที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นสำคัญ

๑.๔.๒ สำหรับการให้รางวัลเพื่อตอบแทนผลการตอบแทนผลสำเร็จในการปฏิบัติราชการตามระบบการบริหารผลการนี้ ในคู่มือเล่มนี้ จะให้ความสำคัญเน้นหนักไปในเรื่องการนำผลการประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการไปใช้ประกอบการเลื่อนเงินเดือน ซึ่งเป็นการดำเนินการข้อ ๕ แห่งประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดสุราษฎร์ธานี เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ ที่กำหนดความในวรรคหนึ่งว่า “ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการว่าด้วยการนั้น ได้แก่ การเลื่อนเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดสุราษฎร์ธานีกำหนด

## บทที่ ๒

### ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

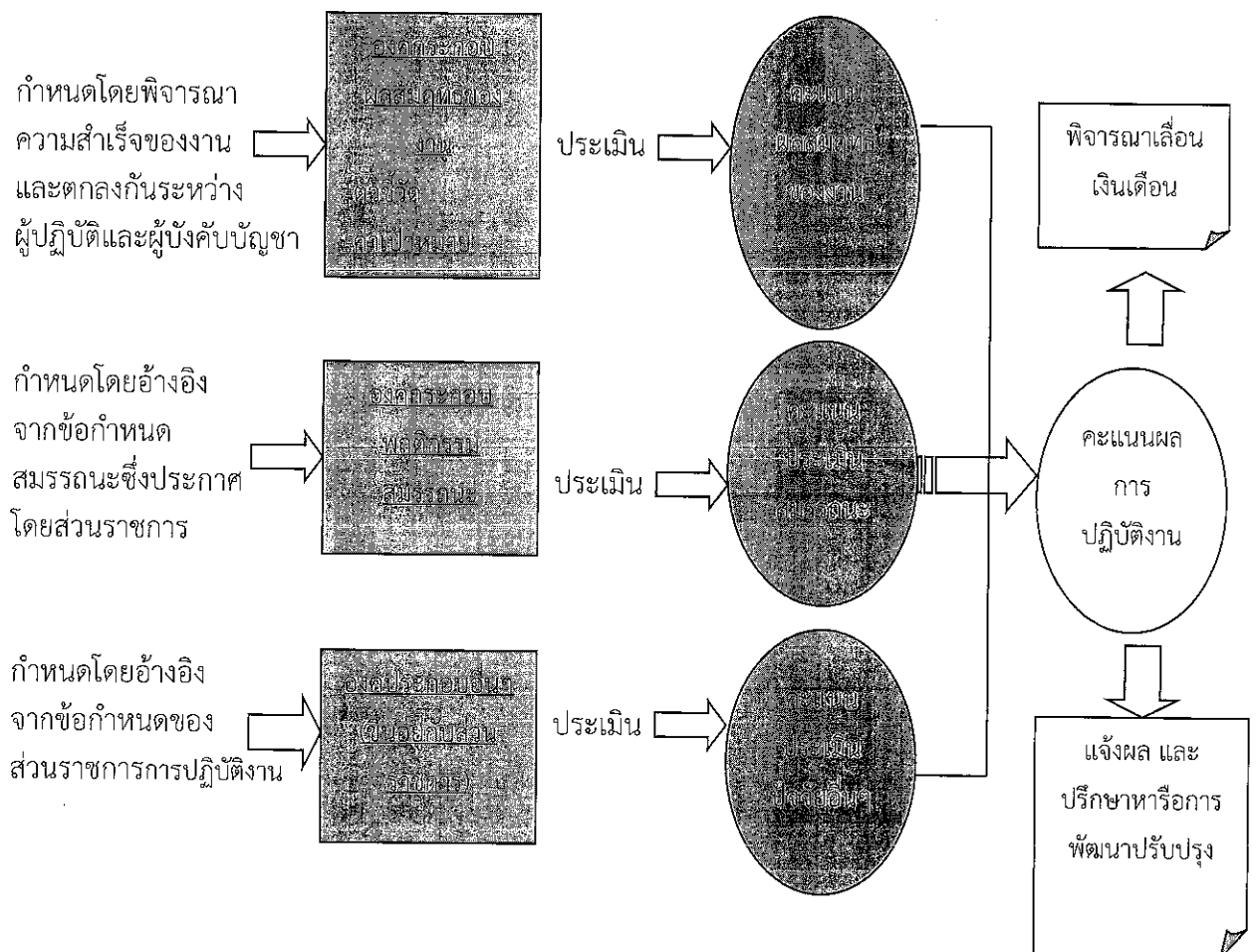
บทนี้จะได้กล่าวถึงการนำแนวทางของการบริหารผลการปฏิบัติราชการ (Performance Management) และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (Performance Appraisal) มาประยุกต์ใช้กับพนักงานส่วนตำบล จุดมุ่งหมายของบทนี้ คือการให้ภาพเชิงปฏิบัติของระบบในองค์กรรวมเป็นสำคัญ

#### ๒.๑ ภาพรวมของระบบการบริหารผลการปฏิบัติราชการในเชิงปฏิบัติ

การดำเนินการตามขั้นตอนทั้งห้าของกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติราชการดังที่ได้กล่าวไป ในบทที่ ๑ นั้น หากได้พิเคราะห์โดยถ่องแท้แล้ว จะพบว่า การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามระบบการบริหารผลการปฏิบัติราชการนั้น ก็คือการประเมินตามสิ่งที่ตกลงกันไว้หรือผลสัมฤทธิ์ของงานซึ่งกำหนดโดยตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย รวมถึงพฤติกรรมซึ่งแสดงออกในการปฏิบัติราชการซึ่งกำหนดโดยสมรรถนะ (Competency) นั้นเอง ในการประเมินจะนำคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์ส่วนหนึ่ง กับคะแนนการประเมินสมรรถนะอีกส่วนหนึ่ง เมื่อนำมาคิดคำนวณรวมกันจะได้คะแนนผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งนำไปใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาหรือระหว่างผู้ปฏิบัติกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรต่อไป

แผนภาพที่ ๒.๑ จะเป็นการสรุปให้เห็นถึงข้อพิเคราะห์ที่ได้กล่าวไปในข้างต้นสำหรับผลสัมฤทธิ์ของงานซึ่งกำหนดโดยตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย กับ พฤติกรรมซึ่งพิจารณาด้วยสมรรถนะ ถือว่าเป็นองค์ประกอบนี้เป็นการเฉพาะของส่วนราชการเองก็ได้

แผนภาพที่ ๒.๑: สรุปภาพองค์รวมของระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ



**๒.๒ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่กำหนด**

สิ่งที่เกิดขึ้นภายใต้ระบบการบริหารผลการปฏิบัติราชการจะเป็นดังนี้

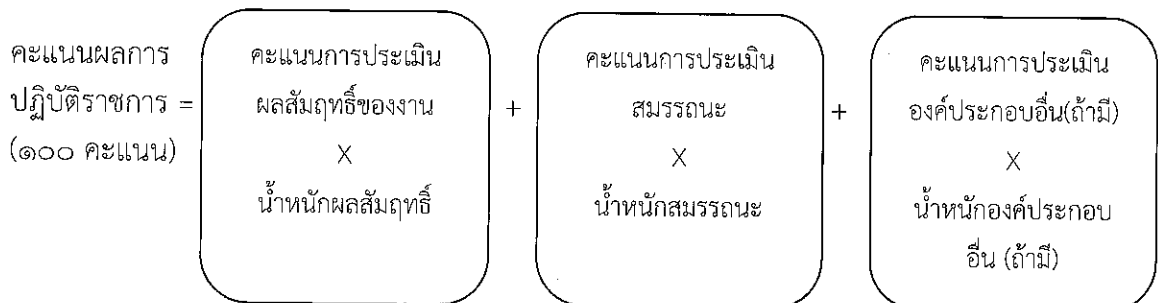
(๑) ผู้ปฏิบัติจะผ่านการประเมินผลการปฏิบัติราชการปีละ ๒ รอบ คือ

รอบที่ ๑	๑ ตุลาคม - ๓๑ มีนาคม ของปีถัดไป
รอบที่ ๒	๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน

โดยในแต่ละรอบ ผู้ปฏิบัติจะทำการตกลงถึงผลการปฏิบัติราชการร่วมกับผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ต้นรอบ และจะทำการประเมินผลโดยเทียบเคียงผลงานที่ทำได้จริงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อสรุปเป็นคะแนนประเมิน ณ ปลายรอบ ทั้งนี้ ในระหว่างรอบหากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เช่น มีงานเพิ่มเติมจากที่ได้ตกลงไว้ ณ ต้นรอบการประเมิน ผู้ปฏิบัติอาจพิจารณาร่วมกับผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการปรับปรุงสิ่งที่ได้ตกลงกันไว้แต่ต้น โดยการปรับปรุงนี้จะถูกใช้ในการประเมิน ณ ปลายรอบการประเมิน

(๒) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบอย่างน้อย ๒ องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน และ องค์ประกอบด้านพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ หรือสมรรถนะ ที่กล่าวมาอย่างน้อย ๒ องค์ประกอบก็เพราะว่า ส่วนราชการอาจกำหนดให้มีองค์ประกอบที่ ๓ เป็นการเฉพาะของส่วนราชการเองเพิ่มเติมจาก ๒ องค์ประกอบแรกก็ได้ ดังนั้น

ผู้ปฏิบัติในแต่ละส่วนราชการ ควรจะต้องศึกษาข้อกำหนดซึ่งประกาศโดยส่วนราชการที่ตนสังกัดเพิ่มเติมองค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนี้ จะมีสัดส่วนหรือน้ำหนักไม่เท่ากัน ซึ่งน้ำหนักขององค์ประกอบที่ไม่เท่ากันนี้ จะถูกนำไปใช้ในการคิดคะแนนผลการปฏิบัติราชการ ดังสมการข้างล่างนี้



โดยทั่วไป น้ำหนักขององค์ประกอบด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ควรจะมีน้ำหนักไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๗๐ ซึ่งส่วนราชการสามารถกำหนดให้สูงกว่านี้ได้ โดยผู้ปฏิบัติที่เป็นข้าราชการ และ ผู้ปฏิบัติราชการ จะมีน้ำหนักขององค์ประกอบประเมินแตกต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปให้เห็นดังตารางข้างล่างนี้

กรณี	สัดส่วนองค์ประกอบประเมิน
ทั่วไปสำหรับพนักงานส่วนตำบลทุกประเภทตำแหน่ง	กำหนดสัดส่วนผลสัมฤทธิ์ของงานร้อยละ ๗๐ พฤติกรรมการปฏิบัติราชการเป็นร้อยละ ๓๐
พนักงานส่วนตำบลที่อยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติราชการ	กำหนดสัดส่วนผลสัมฤทธิ์ของงานร้อยละ ๕๐ พฤติกรรมการปฏิบัติราชการเป็นร้อยละ ๕๐

๓) คะแนนผลการปฏิบัติราชการจะถูกจัดออกตามระดับผลการปฏิบัติราชการทั้งนี้ กรณีพนักงานส่วนตำบลผู้ทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการนอกจากจะต้องจำแนกระดับผลการปฏิบัติราชการ เช่นเดียวกับพนักงานส่วนตำบลทั่วไปแล้ว ยังต้องจำแนกว่าผ่านหรือไม่ผ่านการประเมินด้วย

- กรณีเป็นพนักงานส่วนตำบล คะแนนผลการปฏิบัติราชการจะถูกจัดออกจัดออกอย่างน้อย เป็น ๕ ระดับ ได้แก่ ดีเด่น ดีมาก ดี พอใช้ และต้องปรับปรุงโดยการกำหนดช่วงคะแนนของแต่ละระดับจะเป็น คูณพินิจของส่วนราชการ แต่คะแนนต่ำสุดของระดับพอใช้ จะต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐

ข้อกำหนดในการแบ่งระดับผลงานเป็น ๕ ระดับนี้ ได้แสดงรายละเอียดไว้ในล้อมกรอบที่ ๒.๑

### ล้อมกรอบที่ ๒.๑: ข้อกำหนดในการแบ่งระดับผลงาน

การแบ่งระดับผลงาน จะพิจารณาแยกออกเป็น ๒ กรณี คือ กรณีทั่วไป ซึ่งครอบคลุมข้าราชการ และกรณีข้าราชการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดย ๒ กรณี แตกต่างกันว่า การแบ่งระดับผลงาน โดยกรณีแรก จะแบ่งระดับผลงานออกเป็นอย่างน้อย ๕ ระดับส่วนกรณีหลังจะต้องแบ่งเพิ่มว่าผ่าน/ไม่ผ่านด้วย

กรณี	ระดับผลการประเมิน	คะแนนในแต่ละระดับ	หมายเหตุ
ทั่วไป สำหรับพนักงานส่วนตำบลทุกประเภทตำแหน่ง	ดีเด่น	ช่วงคะแนนประเมินตั้งแต่ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป	ให้นายก อบ ต. หรือผู้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมายประกาศรายชื่อพนักงานส่วนตำบลผู้มีผลการปฏิบัติงานในระดับ "ดีเด่น" ในที่เปิดเผยให้ทราบโดยทั่วกัน
	ดีมาก	ช่วงคะแนนประเมินตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๙๐	
	ดี	ช่วงคะแนนประเมินตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๐	
	พอใช้	ช่วงคะแนนประเมินตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๗๐	-
	ต้องปรับปรุง	ช่วงคะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๖๐	ไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน

ผู้ปฏิบัติพึงเข้าใจว่า เมื่อทำการประเมินผลจนได้คะแนนผลการประเมินแล้วคะแนนดังกล่าวจะถูกนำไปจัดระดับผลการปฏิบัติราชการ โดยระดับผลงานที่แตกต่างกัน จะได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนในอัตราที่ไม่เท่ากัน ผู้ปฏิบัติที่มีระดับผลงานดีเด่น จะได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนในอัตราที่สูงกว่าผู้ที่มีระดับผลงานอื่นๆ เป็นต้น

ผู้ปฏิบัติที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน จะต้องมีความคะแนนการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ หรือ ระดับพอใช้ ทั้งนี้ หากผู้ปฏิบัติรายใดที่มีความคะแนนการประเมินต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ หรืออีกนัยหนึ่ง มีผลงานในระดับต้อง ปรับปรุง ก็จะต้องมีการดำเนินการตามระเบียบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น และตามประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล กรณีไม่สามารถปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

๔) การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน จะกระทำโดยพิจารณาตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายซึ่งตกลง และเห็นชอบร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติและผู้บังคับบัญชาโดยอ้างอิงความสำเร็จของงานตามตัวชี้วัด และ/หรือ หลักฐานที่บ่งชี้ผลผลิตและผลลัพธ์ของงานอย่างเป็นรูปธรรม

การกำหนดตัวชี้วัด และ ค่าเป้าหมายนั้น สามารถกระทำได้หลายวิธี ซึ่งรายละเอียดจะได้กล่าวถึงต่อไป ทั้งนี้ การกำหนดตัวชี้วัด จะต้องอิงกับงานที่ผู้ปฏิบัติรับผิดชอบ โดยมีด้วยกัน ๓ ลักษณะ ได้แก่

๑. งานตามที่ปรากฏในคำรับรองการปฏิบัติราชการ หรือแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของส่วนราชการ/สำนัก/กอง (งานในลักษณะนี้ บางครั้งอาจรู้จักในนาม “งานยุทธศาสตร์”)

๒. งานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลักตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของผู้รับการ ประเมิน ที่ไม่อยู่ในข้อ ๑ (งานในลักษณะนี้บางครั้งอาจรู้จักในนาม “งานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง”)

๓. งานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ ซึ่งไม่ใช่งานประจำของส่วนราชการ/สำนัก/กอง หรือของผู้รับการประเมิน เช่น งานโครงการ หรืองานในการแก้ปัญหาสำคัญเร่งด่วนที่เกิดขึ้นในรอบการ ประเมิน

อนึ่ง ตัวชี้ที่จัดทำขึ้นโดยทั่วไป แบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท ได้แก่ ประเภทที่มุ่งเน้น ปริมาณของงาน ประเภทที่มุ่งเน้นคุณภาพของงาน และประเภทที่มุ่งเน้นประโยชน์ของงาน ซึ่งการ ประเมินผลสำเร็จตามตัวชี้วัดนี้จะแตกต่างกันไปตามประเภทของตัวชี้วัด

ประเภทของตัวชี้วัด	แนวทางการพิจารณา
ประเภทที่มุ่งเน้นปริมาณของงาน	จำนวนผลงานที่ทำให้สำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนด หรือปริมาณที่ควรจะได้ในเวลาที่เหมาะสม
ประเภทที่มุ่งเน้นคุณภาพของงาน	ความถูกต้อง ประณีต ความเรียบร้อยของงาน และตามมาตรฐานของงาน เวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้
ประเภทที่มุ่งเน้นประโยชน์ของงาน	เช่น การประหยัดในการใช้วัสดุอุปกรณ์ ต้นทุน หรือ ค่าใช้จ่ายในการทำงาน การ ระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ การนำผลงานไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ

๕) การประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการประเมินจากผู้ที่สามารถ สามารถกระทำ โดยอ้างอิงข้อกำหนดสมรรถนะและนิยามสมรรถนะที่ประกาศใช้ ซึ่งจะได้อีกต่อไป

๖) ผู้ปฏิบัติจะได้รับการประเมินจากผู้ที่สามารถจะชี้หรือประเมินผลงานจากการปฏิบัติได้ ไม่ใช่จากผู้บังคับบัญชาโดยตรงตามสายงานแต่เพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ เพื่อให้ การประเมินผลการปฏิบัติราชการมีความยุติธรรมและสะท้อนต่อผลการปฏิบัติราชการที่เกิดขึ้นจริงได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ผู้มีหน้าที่ประเมิน คือผู้บังคับบัญชาตามข้อ ๕ แห่งประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วน ตำบลจังหวัดสุราษฎร์ธานี เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ ได้แก่

(๑) นายองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(๒) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำหรับ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการ สำนักหรือกอง หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าสำนักหรือกอง

(๓) ผู้อำนวยการสำนัก กอง หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าสำนักหรือ กองสำหรับพนักงานส่วนตำบลที่มีอยู่ในบังคับบัญชา



ช่วงที่ ๑ : เมื่อเริ่มรอบการประเมิน

เมื่อเริ่มรอบการประเมินหนึ่งๆ ผู้รับการประเมินจะทำความตกลงร่วมกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ประเมินเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของงานที่จะเกิดขึ้นในช่วงรอบการประเมินนั้น โดยต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ตลอดจนทบทวนสมรรถนะที่คาดหวังในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และเมื่อได้ข้อตกลงแล้วให้กรอกข้อมูลลงในฟอร์ม

ส่วนที่ ๑ ผลสัมฤทธิ์ของงาน (ร้อยละ ๗๐) ระบุข้อมูลของผู้รับข้อมูลของผู้รับการประเมิน และระบุว่าเป็นการประเมินในรอบประเมินใด ระหว่างรอบที่ ๑ หรือ ๒ เป็นต้น

- (๑) ให้ระบุโครงการ/งาน/กิจกรรมที่ผู้รับการประเมินปฏิบัติ
- (๒) ให้ใส่น้ำหนักของแต่ละโครงการ/งาน/กิจกรรมโดยมีค่าน้ำหนักรวมไม่เกิน ๗๐ คะแนน แต่ละโครงการ/งาน/กิจกรรม ต้องมีค่าน้ำหนักไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐
- (๓) ระบุเป้าหมาย
- (๔) เป้าหมายเชิงปริมาณ
- (๕) เป้าหมายเชิงคุณภาพ
- (๖) เป้าหมายเชิงประโยชน์
- (๗) ผลการปฏิบัติงาน
- (๘) ระบุผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ
- (๙) ระบุผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ
- (๑๐) ระบุผลการปฏิบัติงานเชิงประโยชน์
- (๑๑) รวมคะแนนการปฏิบัติงาน
- (๑๒) ผลสัมฤทธิ์ของงาน
- (๑๓) เหตุผลที่ให้งานบรรลุ/ไม่บรรลุเป้าหมาย



ส่วนที่ ๒ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) (ร้อยละ ๓๐) สำหรับตำแหน่งประเภทชำนาญการท้องถิ่น และบริหารท้องถิ่น

ตัวชี้วัดสมรรถนะ (๑)	น้ำหนัก (๒)	ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ (๓)	ระดับที่ประเมินได้ (๔)	คะแนนที่ได้ (๕)	ผลการประเมิน (๖) - (๒) x (๔) / ๕	ระบุเหตุการณ์/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก (๗)
<b>สมรรถนะหลัก</b>						
๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์						
๒. การยึดมั่นในความถูกต้องและจรรยาบรรณ						
๓. ความตั้งใจในองค์กรและผลงาน						
๔. การบริการเป็นเลิศ						
๕. การทำงานเป็นทีม						
<b>สมรรถนะประจำผู้บริหาร</b>						
๑. การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง						
๒. ความสามารถในการเป็นผู้ให้						
๓. ความสามารถในการพัฒนาตน						
๔. การจัดการกลยุทธ์						
<b>น้ำหนักรวม</b>	๓๐			<b>คะแนนรวม</b>		



ส่วนที่ ๒ พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) (ร้อยละ ๓๐) สำหรับตำแหน่งประเภททั่วไป และประเภทวิชาการ

ลำดับสมรรถนะ (๑)	น้ำหนัก (๒)	ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ (๓)	ระดับที่ประเมินได้ (๔)	คะแนนที่ได้ (๕)	ผลการประเมิน (๖) (๒ x ๕) ๕	ระบุเหตุการณ์/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก (๗)
<b>สมรรถนะหลัก</b>						
๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์						
๒. การยึดมั่นในคุณธรรมและจรรยาบรรณ						
๓. ความซื่อสัตย์สุจริตและระบบงาน						
๔. การบริการเป็นเลิศ						
๕. การทำงานเป็นทีม						
<b>สมรรถนะประจำสายงาน (อย่างน้อย ๓ สมรรถนะ)</b>						
๑.						
๒.						
๓.						
<b>น้ำหนักรวม</b>	๓๐			<b>คะแนนรวม</b>		

(๖) ะผลการประเมิน

(๗) ระบุเหตุการณ์/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก

-ให้ระบุสมรรถนะหลัก

-ให้ระบุสมรรถนะประจำผู้บริหาร

ส่วนที่ ๒ พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) (ร้อยละ ๓๐) สำหรับตำแหน่งประเภททั่วไป และประเภททั่วไป และประเภทวิชาการ

(๑) ระบุตัวชี้วัดสมรรถนะ

(๒) ระบุน้ำหนัก

(๓) ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ

(๔) ระบุระดับที่ประเมินได้

(๕) ระบุคะแนนที่ได้

(๖) ระบุผลการประเมิน

(๗) ระบุเหตุการณ์/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก

-ให้ระบุสมรรถนะหลัก

-ให้ระบุสมรรถนะประจำสายงาน (อย่างน้อย ๓ สมรรถนะ)

สรุปผลการประเมิน

องค์ประกอบผลการประเมิน	คะแนน (ร้อยละ)	ผลการประเมิน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
๑. ผลสัมฤทธิ์ของงาน	๗๐		
๒. พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)	๓๐		
<b>คะแนนรวม</b>	<b>๑๐๐</b>		

ระดับผลการประเมิน

- ดีเด่น (ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป)
- ดีมาก (ร้อยละ ๘๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๙๐)
- ดี (ร้อยละ ๗๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๐)
- พอใช้ (ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๗๐)
- ต้องปรับปรุง (ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐)

ส่วนที่ ๓ แผนพัฒนาการปฏิบัติราชการรายบุคคล

ผลสัมฤทธิ์ของงาน/ สมรรถนะที่เลือกพัฒนา (๑)	วิธีการพัฒนา (๒)	ช่วงเวลาที่ต้องการพัฒนา (๓)	วิธีการวัดผลในการพัฒนา (๔)

สรุปผลการประเมิน

- (๑) ระบุองค์ประกอบการประเมิน
  - ผลสัมฤทธิ์ของงาน
  - พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)
- (๒) ระบุคะแนนเป็นร้อยละ
- (๓) ระบุผลการประเมินเป็นร้อยละ

ระดับผลการประเมิน

- (๑) ดีเด่น (ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป)
- (๒) ดีมาก (ร้อยละ ๘๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๙๐)
- (๓) ดี (ร้อยละ ๗๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๐)
- (๔) พอใช้ (ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๗๐)
- (๕) ต้องปรับปรุง (ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐)

ส่วนที่ ๓ แผนพัฒนาการปฏิบัติราชการรายบุคคล

- (๑) ระบุผลสัมฤทธิ์ของงาน/สมรรถนะที่เลือกพัฒนา
- (๒) ระบุวิธีการพัฒนา
- (๓) ระบุช่วงเวลาที่ต้องการพัฒนา
- (๔) ระบุการวัดผลในการพัฒนา



ส่วนที่ ๔ ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ

ชื่อ นามสกุล (ผู้รับการประเมิน) ..... ตำแหน่ง ..... ได้เลือกตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สรรถนะ) เพื่อขอรับการประเมิน โดยร่วมกับผู้ประเมินจำนวนตัวชี้วัด น้ำหนัก และเป้าหมายตัวชี้วัด รายชื่อที่กำหนดนี้ เหนือกว่าระดับและหลัก งบประมาณประจำผู้บริหาร และขอเสนอประธานสามัญในคณะกรรมการฯ พร้อมได้ลงลายมือชื่อรับทราบข้อตกลงในการปฏิบัติราชการร่วมกันตั้งแต่เริ่มกระบวนการผลการประเมินแล้ว

ลงชื่อ..... (ผู้รับการประเมิน)  
(.....)  
ตำแหน่ง.....  
วันที่.....

ลงชื่อ..... (ผู้ประเมิน)  
(.....)  
ตำแหน่ง.....  
วันที่.....

ส่วนที่ ๕ การรับทราบผลการประเมิน

<input type="checkbox"/> ได้รับทราบผลคะแนนประเมิน และกรมพัฒนาผู้ใต้ ราชการรับบุคคลแล้ว ลงชื่อ..... (ผู้รับการประเมิน) (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....	<input type="checkbox"/> ได้แจ้งผลการประเมิน และผู้รับการประเมิน ได้อ่านรับทราบแล้ว ลงชื่อ..... (ผู้ประเมิน) (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....	<input type="checkbox"/> ได้แจ้งผลการประเมินแก่ผู้ประเมิน และผู้รับการประเมินไม่ลงนามรับทราบ โดยมี..... เป็นพยาน ลงชื่อ..... พยาน (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....
---	--	--

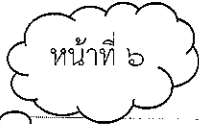
ส่วนที่ ๔ ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ

- (๑) ระบุชื่อ-สกุลผู้รับการประเมิน
- (๒) ระบุตำแหน่งผู้รับการประเมิน

- เมื่อได้ทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการแล้ว ให้ผู้รับการประเมินและผู้ประเมินลงนามด้วย

ส่วนที่ ๕ การรับทราบผลการประเมิน

- (๑) ระบุลงชื่อผู้ประเมิน
- (๒) ระบุตำแหน่งผู้ประเมิน
- (๓) ระบุวันที่ประเมิน
- (๔) กรณีผู้ประเมินแจ้งผู้รับการประเมิน แล้วผู้รับการประเมินไม่ลงนาม ให้หาพยาน ๑ คนลงนามรับเป็นพยานด้วย



ส่วนที่ ๖ ความเห็นของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป (ถ้ามี)

<b>ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป</b> <input type="checkbox"/> เห็นด้วยกับผลการประเมินข้างต้น <input type="checkbox"/> มีความเห็นต่าง ดังนี้.....  ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....	<b>ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปอีกชั้นหนึ่ง</b> <input type="checkbox"/> เห็นด้วยกับผลการประเมินข้างต้น <input type="checkbox"/> มีความเห็นต่าง ดังนี้.....  ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....
---	---

<b>ส่วนที่ ๗ มติคณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงาน</b> <input type="checkbox"/> เห็นชอบตามที่เสนอ <input type="checkbox"/> ไม่ชอบด้วยเหตุผล ดังนี้.....  คณะมนตรีควรได้รับร้อยละ..... ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... ประธานคณะกรรมการ..... วันที่.....	<b>ส่วนที่ ๘ ความเห็นของนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น</b> <input type="checkbox"/> เห็นด้วยกับมติคณะกรรมการกลั่นกรองฯ <input type="checkbox"/> มีความเห็นต่าง ดังนี้.....  คณะมนตรีควรได้รับร้อยละ..... ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... นายก อบจ./นายกเทศมนตรี/นายก อบต..... วันที่.....
--	---

ส่วนที่ ๗ มติคณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ระบุเห็นชอบตามที่เสนอ ถ้าเห็นว่าการประเมินข้างต้นถูกต้องและเป็นธรรมแล้ว
- ระบุมีความเห็นต่างถ้าเห็นว่าการประเมินข้างต้นไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม
- ระบุคะแนนที่ควรได้รับร้อยละ ถ้าไม่เห็นด้วยกับการประเมินข้างต้น
- ระบุชื่อ-สกุล ตำแหน่ง วันที่

ส่วนที่ ๘ ความเห็นของนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

- ระบุเห็นด้วยกับมติคณะกรรมการกลั่นกรองฯ ถ้าเห็นว่าการประเมินข้างต้นถูกต้องและเป็นธรรมแล้ว
- ระบุมีความเห็นต่างถ้าเห็นว่าการประเมินข้างต้นไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม
- ระบุคะแนนที่ควรได้รับร้อยละถ้าไม่เห็นด้วยกับการประเมินข้างต้น
- ระบุชื่อ - สกุล ตำแหน่ง วันที่

เมื่อกรอกรายละเอียดข้อมูลต่างๆ ลงในแบบฟอร์มแล้ว ให้ผู้รับการประเมิน (ผู้ปฏิบัติ) รวบรวมเอกสาร โดยนำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล แล้วนำส่งหน่วยงานการเจ้าหน้าที่เพื่อเก็บรักษาไว้ใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ต่อไป ทั้งนี้ ผู้รับการประเมิน (ผู้ปฏิบัติ) ควรสำเนาเอกสารดังกล่าวเก็บไว้กับตนชุดหนึ่งเพื่อสำหรับการอ้างอิงเมื่อจำเป็น

หมายเหตุ กรณีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลที่อยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือระยะเวลาทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการอยู่ในรอบการประเมิน ให้ประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ โดยให้มีสัดส่วนคะแนนของแต่ละองค์ประกอบร้อยละ ๕๐

## **ช่วงที่ ๒ : ระหว่างรอบการประเมิน**

ในระหว่างรอบการประเมินเป็นช่วงเวลาที่ได้รับทราบการประเมินปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลงานตามที่ได้เห็นตกลงร่วมกันไว้เมื่อเริ่มต้นรอบการประเมิน ผู้ปฏิบัติพึงติดตามงานที่รับผิดชอบ พิจารณาปัญหาและหนทางแก้ไข ปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ประเมินในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วง เพื่อให้การปฏิบัติราชการบรรลุผลตามที่ได้ตกลงกันไว้ พร้อมทั้งควรพิจารณาพฤติกรรมการปฏิบัติราชการของตนเองว่าสามารถทำได้เท่ากับหรือดีกว่าระดับสมรรถนะของตำแหน่งหรือไม่ และควรปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หรือพัฒนาตนเองเพื่อให้มีพฤติกรรมหรือสมรรถนะตามที่ควรจะเป็น

เนื่องจาก งานของภาครัฐ เป็นงานที่มีการเปลี่ยนแปลงสูง ทำให้เป้าหมายการปฏิบัติราชการอาจต่างไปจากที่ได้ตกลงกันไว้เมื่อเริ่มรอบการประเมิน ในกรณีดังกล่าว ผู้บังคับบัญชา/ผู้ประเมินอาจทำให้คำปรึกษาชี้แนะแก่ผู้รับการประเมินในการปรับเปลี่ยนตัวชี้วัด และคะแนนตามระดับค่าเป้าหมายที่ได้ตกลงกันไว้แต่แรกก็ได้ และให้ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในแบบกำหนดและประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานด้วย

๑.ปรับเปลี่ยนตัวชี้วัด และคะแนนตามระดับค่าเป้าหมาย รวมทั้งนำนักตัวชี้วัดเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงของงานในระหว่างรอบการประเมินโดยอาจกระทำดังนี้

- ตัดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายออกไป
- คงตัวชี้วัดไว้ แต่ปรับค่าเป้าหมายใหม่
- เพิ่มตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อสะท้อนงานที่เพิ่มเข้ามาใหม่

## **ช่วงที่ ๓ : เมื่อครบรอบการประเมิน**

เมื่อครบรอบการประเมิน ผู้บังคับบัญชา/ผู้ประเมินจะประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้รับการประเมิน โดยจะพิจารณาตามองค์ประกอบการประเมินซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน และองค์ประกอบด้านสมรรถนะ ทั้งนี้ กรณีที่ส่วนราชการมีการกำหนดองค์ประกอบอื่นๆ นอกเหนือจากนี้ ผู้ประเมินก็ต้องประเมินองค์ประกอบเหล่านั้นด้วย

การประเมินจะเริ่มจากการที่หน่วยงานการเจ้าหน้าที่นำส่งเอกสารการประเมินของผู้รับการประเมินให้แก่ผู้บังคับบัญชา/ผู้ประเมินเพื่อพิจารณาประเมินผล และให้คะแนนลงในแบบฟอร์มในการประเมินองค์ประกอบด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้อ้างอิงตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายที่ระบุอยู่ในแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล

จากการดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามที่ได้แสดงในข้างต้น พบว่ามีผู้เกี่ยวข้อง อยู่หลายฝ่ายที่มีบทบาทหน้าที่ดังสรุปอยู่ในล้อมกรอบที่ ๒.๕ ต่อไปนี้

ล้อมกรอบที่ ๒.๕ : บทบาทของผู้เกี่ยวข้องในแต่ละช่วงในรอบการประเมิน

เมื่อเริ่มรอบการประเมิน	ระหว่างรอบการประเมิน	เมื่อครบรอบการประเมิน
<p><b>ผู้ประเมิน:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ร่วมกับผู้รับการประเมินในการวางแผนการปฏิบัติราชการ กำหนดเป้าหมาย ระดับความสำเร็จของงานที่คาดหวัง ตัวชี้วัดความสำเร็จดังกล่าวของผู้รับการประเมิน รวมถึงระดับสมรรถนะที่คาดหวังจากผู้รับการประเมิน</li><li>• แจ้งหลักเกณฑ์การประเมิน</li></ul>	<p><b>ผู้ประเมิน:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ตรวจสอบติดตามการปฏิบัติราชการของผู้รับการประเมิน</li><li>• ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือผู้รับการประเมินในกรณีเกิดข้อขัดข้องในการทำงาน เพื่อให้ผู้รับการประเมินสามารถปฏิบัติราชการได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้</li><li>• ปรับเปลี่ยน เพิ่ม ลด ตัวชี้วัดหรือค่าเป้าหมายผลงานตามสถานการณ์</li></ul>	<p><b>ผู้ประเมิน:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้รับการประเมิน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ได้ทำ ความตกลงร่วมกัน และประกาศให้ทราบโดยทั่วกันเมื่อช่วงเริ่มรอบการประเมิน</li><li>• แจ้งผลการประเมิน และให้คำปรึกษาชี้แนะแก่ผู้รับการประเมินเป็นรายบุคคลแบบตัวต่อตัว</li><li>• เก็บแบบสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการไว้ที่สำนัก/กอง เป็นเวลาอย่างน้อย ๒ ปี</li><li>• ดำเนินการเช่นเดียวกับช่วง “เริ่มรอบการประเมิน”</li></ul>

เมื่อเริ่มรอบการประเมิน	ระหว่างรอบการประเมิน	เมื่อครบรอบการประเมิน
คณะกรรมการกลั่นกรอง ผลการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	คณะกรรมการกลั่นกรองผล การประเมินผลการปฏิบัติ ราชการงาน	คณะกรรมการกลั่นกรองผลการ ประเมินผล การปฏิบัติราชการ: • พิจารณากลับกรองผลการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนักงานส่วนตำบล เพื่อความเป็น มาตรฐานและความเป็นธรรมใน การใช้ดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา/ ผู้ประเมิน • เสนอผลการประเมินต่อผู้มี อำนาจสั่งจ่ายเงินเดือน
-	-	

## บทที่ ๓

### การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน

บทที่ ๒ ที่ผ่านมามีได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยรวม จะเห็นได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นจะประกอบด้วย การประเมินปัจจัยอย่างน้อย ๒ องค์ประกอบ ได้แก่ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และการประเมินสมรรถนะ โดยผลคะแนนการประเมินทั้งสององค์ประกอบจะถูกนำมาใช้ในการคำนวณสรุปคะแนนผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งนำมาไปใช้ในการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนต่อไป

ในบทที่ ๓ นี้จะกล่าวถึงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการในส่วนของ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยครอบคลุมกรอบแนวคิดและวิธีการต่างๆที่จะนำมาใช้กับการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังกล่าว

#### ๓.๑ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานนั้น โดยพื้นฐานเป็นการประเมินที่พิจารณาจากผลการปฏิบัติราชการที่เกิดขึ้นจริงในรอบการประเมินว่าได้ตามค่าเป้าหมาย (Goals) มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติที่สามารถปฏิบัติงานได้ผลที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเป้าหมายจะได้รับคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์สูงกว่าผู้ปฏิบัติที่ปฏิบัติได้ผลที่ด้อยกว่า

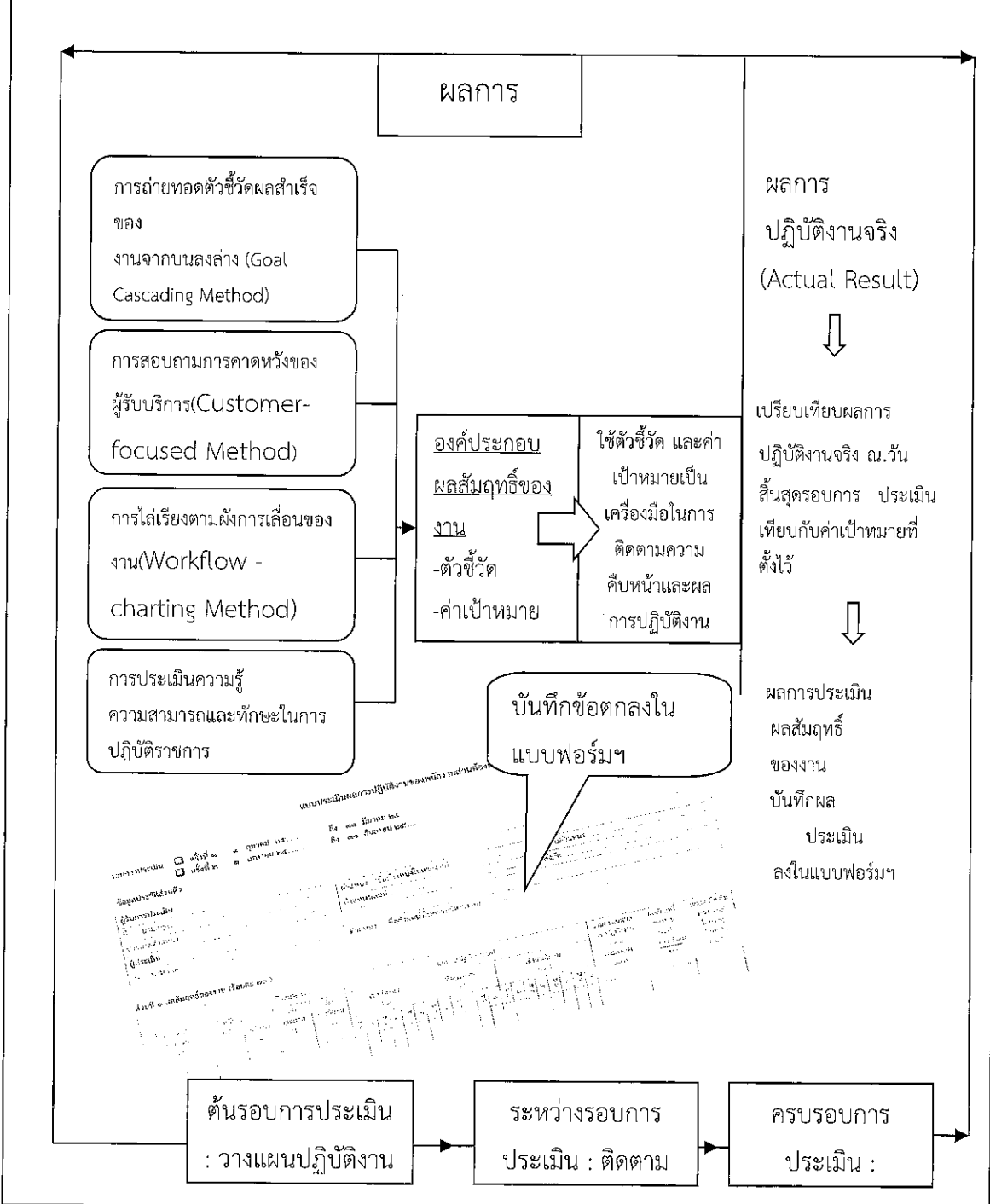
การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน จะเริ่มจากการกำหนดตัวชี้วัด (KPI หรือ Key Performance Indicator) จากนั้นจึงกำหนดค่าเป้าหมาย (Goal) เพื่อเป็นเกณฑ์ในการวัดผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยค่าเป้าหมายจะต้องสะท้อนต่อเจตจำนงค์ ของผลหรือสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผล ภายหลังจากที่ผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติจนครบรอบการประเมินแล้ว ก็ทำการประเมินโดยเทียบผลที่ทำได้จริง กับเกณฑ์ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อสรุปเป็นคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานจากการกำหนดตัวชี้วัดนั้น สามารถกระทำได้หลายวิธีซึ่งจะได้กล่าวโดยละเอียดในบทที่ ๓ นี้เพียง ๔ วิธี ผู้ปฏิบัติพึงเลือกวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะงานของตน โดยอาจเลือกวิธีใดวิธีหนึ่งหรืออาจใช้มากกว่าหนึ่งวิธีผสมผสานกัน ดังนี้

๑. การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง (Goal Cascading Method)
๒. การสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer-focused Method)
๓. การไล่เรียงตามผังการเคลื่อนไหวของงาน (Workflow-charting Method)
๔. การประเมินความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติราชการ

### ล้อมกรอบที่ ๓.๑: การกำหนดตั้งชี้วัดและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน

เมื่อเริ่มรอบการประเมินหนึ่งๆ ผู้ปฏิบัติและผู้บังคับบัญชา (หรือผู้ประเมิน) จะต้องร่วมกันพิจารณากำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายซึ่งสะท้อนต่อเป้าหมายการปฏิบัติราชการที่จะเกิดขึ้นในรอบการประเมินนั้นๆ โดยเลือกใช้วิธีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานผ่านการกำหนดตัวชี้วัดวิธีใดวิธีหนึ่งผสมผสานกัน ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและผลักดันให้การปฏิบัติในรอบการประเมินนั้นเป็นไปตามที่ได้วางไว้ และเมื่อสิ้นสุดรอบการประเมินผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้ประเมิน จะทำการพิจารณาผลการปฏิบัติราชการจริง เทียบกับค่าเป้าหมายที่ตกลงกันไว้ เพื่อสรุปเป็นผลการประเมินต่อไป



### ๓.๒ การตั้งตัวชี้วัด(KPI)

วิธีการตั้งตัวชี้วัด มีด้วยกันอย่างน้อย ๔ วิธี ดังที่ได้กล่าวไปในข้างต้น ส่วนราชการโดยผู้ประเมินและผู้ปฏิบัติสามารถเลือกใช้วิธีการตั้งตัวชี้วัดทั้ง ๔ วิธีนี้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานตามความเหมาะสม โดยการพิจารณาเลือกใช้วิธีการตั้งตัวชี้วัด มีข้อเสนอแนะดังแสดงในตารางที่ ๓.๑ ข้างล่างนี้

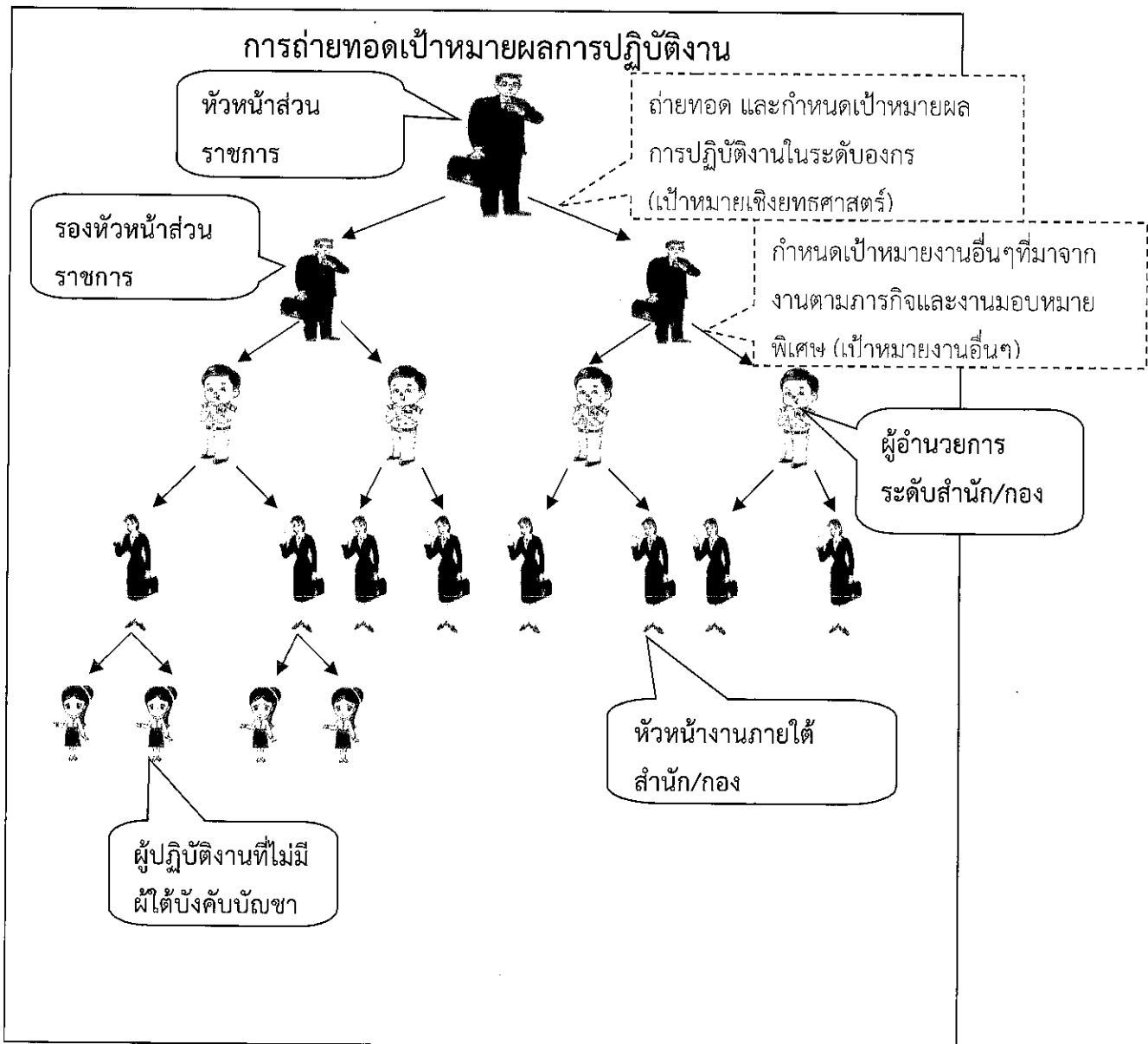
ตารางที่ ๓.๒: วิธีการกำหนดตัวชี้วัด และ ลักษณะงานที่เหมาะสม

วิธีการกำหนดตัวชี้วัด สำหรับการประเมินผลงาน	ลักษณะงานที่เหมาะสมกับวิธีการประเมิน
๑. การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน จากบนลงล่าง(Goal Cascading Method)	- การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานตามคำรับรองการปฏิบัติ ราชการ หรืองานตามแผนปฏิบัติราชการ - การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของผู้ดำรงตำแหน่งประเภท บริหาร เช่นหัวหน้าส่วนราชการ รองหัวหน้าส่วนราชการ และผู้ ดำรงตำแหน่งประเภทอำนวยการ เช่นผู้อำนวยการสำนัก และ ผู้อำนวยการกอง
๒. การสอบถามความคาดหวังของ ผู้รับบริการ (Customer-focused Method)	- การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ของหน่วยงานซึ่งไม่ปรากฏในคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ส่วนราชการ งานของหน่วยงานสนับสนุน เช่น งานกองคลัง งาน การเจ้าหน้าที่ งานธุรการ
๓. การไล่เรียงตามผังการเคลื่อนของงาน (Workflow-charting Method)	- การประเมินงานที่ผลิตในแต่ละขั้นตอนอยู่ในสำนัก/ กองเดียวกัน เช่น งานจัดทำวารสารประจำเดือนของส่วน ราชการ งานจัดทำวารสารการประชุมและบันทึกประกอบการ ประชุมคณะกรรมการประจำ และงานตรวจสอบคำสั่ง
๔. การประเมินความรู้ความสามารถ และ ทักษะในการปฏิบัติราชการ	- การประเมินข้าราชการผู้ยังอยู่ในระหว่างทดลองปฏิบัติหน้าที่ ราชการเนื่องจากผู้อยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการอาจ ยังไม่สามารถผลิตผลงานออกมาได้อย่างชัดเจนภายในช่วง ระยะเวลาที่ประเมิน

### ๓.๒.๑ การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง (Goal-cascading Method)

การกำหนดตัวชี้วัดโดยวิธีการถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง (Goal-cascading Method) เป็นการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของผู้ปฏิบัติโดยการทยอยกำหนดจากระดับสูงของส่วนราชการถ่ายทอดไปสู่ระดับต่างๆ ในส่วนราชการ การดำเนินการโดยวิธีนี้ส่วนราชการจะเริ่มจากการพิจารณาตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ระดับสูงสุดของหน่วยงานเป็นจุดตั้งต้น จากนั้นจึงกระจายตัวชี้วัดลงไปสู่งานและบุคลากรตามระดับชั้นต่างๆ จากระดับผู้บริหาร ไปสู่ผู้บริหารระดับกองหรือสำนัก ไปสู่ผู้บริหารระดับฝ่าย และผู้ปฏิบัติในระดับต่างๆ ตามลำดับ แผนภาพที่ ๓.๑ ได้แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดเป้าหมายการปฏิบัติราชการตามแนวทางนี้ให้เห็นอย่างง่าย

แผนภาพที่ ๓.๒.๑ : การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง (Goal-cascading Method)



การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง เป็นแนวทางที่พัฒนาขึ้นจากแนวความคิดที่ว่า ผลสำเร็จขององค์กรหรือหน่วยงาน คือ ผลรวมของความทุ่มเทของผู้ปฏิบัติทุกคนในหน่วยงาน การที่ผู้บังคับบัญชาจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่วางไว้นั้น จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา หรือ อีกนัยหนึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาควรจะต้องปฏิบัติไปใ้เป้าประสงค์ของตนที่มีส่วนผลักดันให้เกิดความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของผู้บังคับบัญชา ซึ่งที่สุดแล้วจะร้อยรวมขึ้นไปผลักดันความสำเร็จของหน่วยงานนั่นเอง ด้วยเหตุนี้ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของผู้บังคับบัญชาควรถูกถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติต่างๆ ไล่เรียงกันไปตามระดับชั้นในองค์กร

การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง สามารถกระทำได้ด้วย ๓ แนวทาง คือ (๑) ถ่ายทอดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการลงมาโดยตรง (๒) ถ่ายทอดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการโดยการแบ่งค่าตัวเลขเป้าหมาย (๓) ถ่ายทอดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเพียงบางด้าน ทั้งนี้วิธีการทั้งสามแนวทางนี้ได้แสดงให้เห็นเป็นตัวอย่างไว้ในล้อมกรอบที่ ๓.๒.๑

เมื่อได้ดำเนินการถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จจากบนลงล่าง พร้อมค่าเป้าหมายแล้วผู้ปฏิบัติจะทราบถึงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในงานที่ตนเองรับผิดชอบซึ่งเชื่อมโยงกับเป้าหมายของผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงขึ้นไป ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีก็ให้พิจารณาผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้นจริงตามตัวชี้วัดที่ตกลงกันได้ ทำการประเมินเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ ก็จะได้คะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

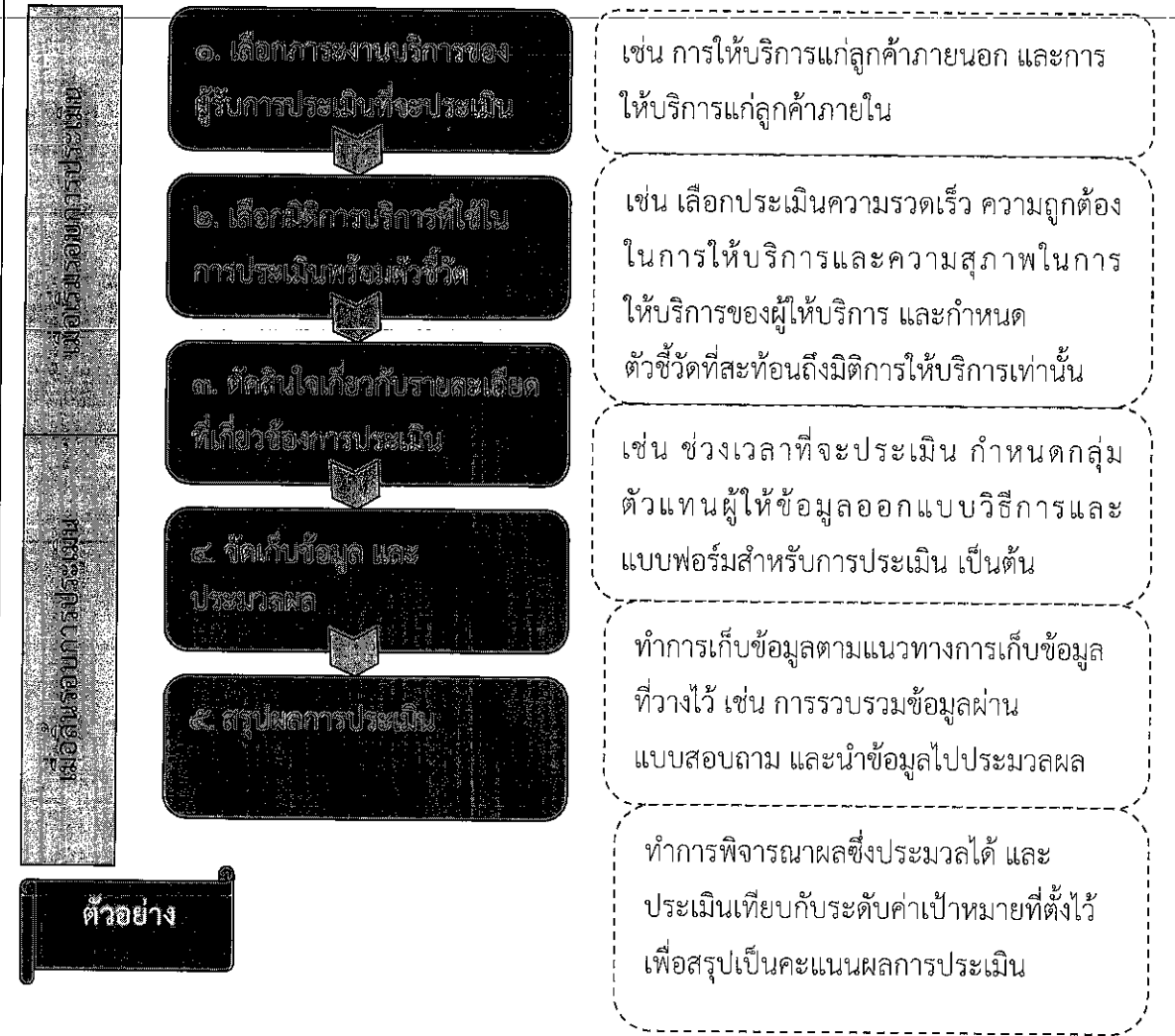
### ๓.๒.๒ การสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer-focused Method)

วิธีการนี้เป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้ให้บริการสะท้อนผ่านการรับรู้ของผู้ใช้บริการ หากผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ หรือ ได้รับบริการในระดับตรงกับที่คาดหวังไว้ ก็ถือได้ว่า ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัตินั้นๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์ที่ดี

การสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ถือเป็นกรอบ (Framework) ในการกำหนดตัวชี้วัดอีกวิธีหนึ่งนอกเหนือจากการถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จจากบนลงล่างส่วนราชการ หรือ ผู้ปฏิบัติพึงเลือกใช้วิธีการนี้ ในกรณีที่พบว่างานของส่วนราชการ หรืองานที่ตนรับผิดชอบเป็นงานในลักษณะบริการ ซึ่งในกรณีดังกล่าว การกำหนดตัวชี้วัดโดยอิงตามเนื้อหาในการให้บริการและความคาดหวังของผู้รับบริการจะกระทำได้ง่ายกว่า ในบางกรณีส่วนราชการหรือผู้ปฏิบัติอาจพิจารณาเลือกใช้วิธีการนี้ เป็นกรอบในการกำหนดตัวชี้วัดเสริมเข้ากับการใช้วิธีการถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จจากบนลงล่างอีกทางหนึ่งขั้นตอนการดำเนินการกำหนดตัวชี้วัดโดยวิธีการสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการไปจนถึงการประเมินผลการปฏิบัติราชการสามารถสรุปได้ดังแสดงในล้อมกรอบที่ ๓.๓ ทั้งนี้ ในล้อมกรอบที่ ๓.๓ จะได้แสดงตัวอย่างนับตั้งแต่การกำหนดตัวชี้วัดโดยวิธีนี้ไปถึงการประเมินให้เห็นด้วย

### ล้อมกรอบที่ ๓.๓ : การกำหนดตัวชี้วัด และการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานโดยวิธีการสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ

การกำหนดตัวชี้วัดและการประเมินผลสัมฤทธิ์โดยวิธีการสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการจะเริ่มต้นโดยการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จ ณ ต้นรอบการประเมิน โดยสามารถดำเนินการที่ละขั้นตอน ดังแสดงข้างล่าง



คุณใจดี มากมาก ผู้อำนวยการกองการพัสดุ พิจารณาเห็นว่าวิธีการประเมินจากการสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการเหมาะสมที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่พัสดุของตน จึงได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- ๑. เลือกภาระงานบริการของผู้รับบริการประเมินที่จะประเมิน**  
สำหรับคุณ บี ใจแจ่ม เจ้าหน้าที่พัสดุ มีหน้าที่ให้บริการด้านการพัสดุแก่บุคลากรในองค์กรคุณเอ จึงเลือกที่จะประเมินผลการปฏิบัติราชการของคุณบีโดยการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของคุณบี
- ๒. เลือกมิติการบริการที่ใช้ในการประเมินพร้อมตัวชี้วัด**  
คุณเอพูดคุยหารือกับคุณบี เจ้าหน้าที่พัสดุอื่น และบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ ภายในกรม เพื่อตัดสินใจร่วมกัน สรุปผลได้ว่า การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการด้านพัสดุควรพิจารณาจาก

# บทที่ ๔

## การประเมินสมรรถนะ

บทที่ ๔ นี้จะกล่าวถึงสมรรถนะและการประเมินสมรรถนะซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

### ๔.๑ แนวคิดพื้นฐานของสมรรถนะกับการประเมินสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) หรือพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ หมายถึงสิ่งที่ผู้ปฏิบัติแสดงออกในระหว่างการปฏิบัติราชการอันเป็นผลจากแรงจูงใจหรือแรงผลักดันภายในจิตใจ ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี การประเมินสมรรถนะก็คือ การประเมินว่าผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้แสดงออกถึงพฤติกรรมที่สะท้อนสมรรถนะที่ควรจะเป็นของตำแหน่งหรือไม่ประการใด หากผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมอย่างน้อยเท่ากับพฤติกรรมที่ควรจะเป็นแล้ว ย่อมถือได้ว่าผู้ปฏิบัติหน้าที่นั้นมีสมรรถนะได้ตามที่ตำแหน่งที่รับผิดชอบ การที่ได้ทำตามพฤติกรรมที่ควรจะเป็นหรือไม่นั้นย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติราชการของผู้ปฏิบัติหน้าที่

การนำแนวคิดของสมรรถนะไปใช้ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล กระทำได้โดยการจัดสร้างเป็นพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency dictionary) โดยพจนานุกรมนี้อธิบายถึงพฤติกรรมที่สะท้อนสมรรถนะในแต่ละเรื่อง โดยจัดตามระดับสมรรถนะต่างๆ สำหรับรายละเอียดในเรื่องนี้ อาจศึกษาเพิ่มเติมได้จาก คู่มือสมรรถนะสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

การประเมินสมรรถนะเป็นการนำพจนานุกรมสมรรถนะมาใช้ในการประเมินโดยนำพฤติกรรมที่ระบุไว้ในสมรรถนะแต่ละเรื่องมาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมิน

### ๔.๒ แนวทางการประเมินสมรรถนะของส่วนราชการ/สำนัก/กอง

ตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการกำหนดว่า ส่วนราชการจะต้องจัดให้มีการประเมินสมรรถนะเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยให้นำคะแนนที่ได้จากการประเมินสมรรถนะไปใช้ในการคิดคำนวณคะแนนผลการปฏิบัติราชการ และการประเมินสมรรถนะนี้อย่างน้อยต้องมีการประเมินสมรรถนะหลัก ๕ เรื่อง ซึ่งอิงกับพจนานุกรมสมรรถนะมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยสมรรถนะหลักดังกล่าวประกอบด้วย

- (๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- (๒) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม
- (๓) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน
- (๔) การบริการเป็นเลิศ
- (๕) การทำงานเป็นทีม

จากข้างต้น จะเห็นได้ว่าส่วนราชการมีอิสระที่จะเพิ่มเติมจากข้อกำหนดพื้นฐานได้ตั้งนั้นส่วนราชการต่างๆ อาจมีแนวทางและวิธีการประเมิน (หรือวัด) สมรรถนะที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม ผู้ปฏิบัติจึงควรได้ทำความเข้าใจกับข้อกำหนดซึ่งส่วนราชการจะประกาศใช้เป็นการเฉพาะของส่วนราชการเอง ทั้งนี้ โดยทั่วไปจะครอบคลุมเรื่องดังต่อไปนี้

๑. สมรรถนะที่ใช้ในการประเมิน : ส่วนราชการจะมีการกำหนดสมรรถนะเป็นการเฉพาะของส่วนราชการเพิ่มเติมจากสมรรถนะหลัก ๕ เรื่องซึ่งกำหนดโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นหรือไม่ ถ้ามีสมรรถนะที่เพิ่มเติมนั้นคือเรื่องใด และมีการนิยามไว้เป็นพจนานุกรมสมรรถนะเช่นใด มีการแจกแจงระดับสมรรถนะของตำแหน่งไว้เป็นเช่นใด สมรรถนะที่ใช้ในการประเมิน

๑.๑) สมรรถนะหลัก ๕ สมรรถนะ

(๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์

(๒) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม

(๓) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน

(๔) การบริการเป็นเลิศ

(๕) การทำงานเป็นทีม

๑.๒) สมรรถนะประจำผู้บริหาร (สำหรับประเภทบริหารท้องถิ่น อำนวยการท้องถิ่น)

๑.๓) สมรรถนะประจำสายงาน (อย่างน้อย ๓ สมรรถนะ) สำหรับประเภทวิชาการ

และทั่วไป

๒. วิธีในการประเมิน : ส่วนราชการจะกำหนดวิธีการประเมินสมรรถนะโดยวิธีใดใน ๒ วิธีระหว่าง (๑) วิธีการประเมินแบบ ๓๖๐ องศา และ (๒) การประเมินโดยให้ผู้ประเมิน หรือ ผู้บังคับบัญชาประเมินโดยการสังเกตจากพฤติกรรมการแสดงออกที่เห็นเด่นชัด (Critical Incident Technique) ความแตกต่างระหว่าง ๒ วิธีนี้อยู่ที่การประเมิน ๓๖๐ องศา นั้น จะให้ มีผู้ประเมินมากกว่าหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น โดยนำคะแนนการประเมินจากผู้ประเมินต่างๆ มาสรุปรวมกันเป็นคะแนนการประเมิน

## บทที่ ๕

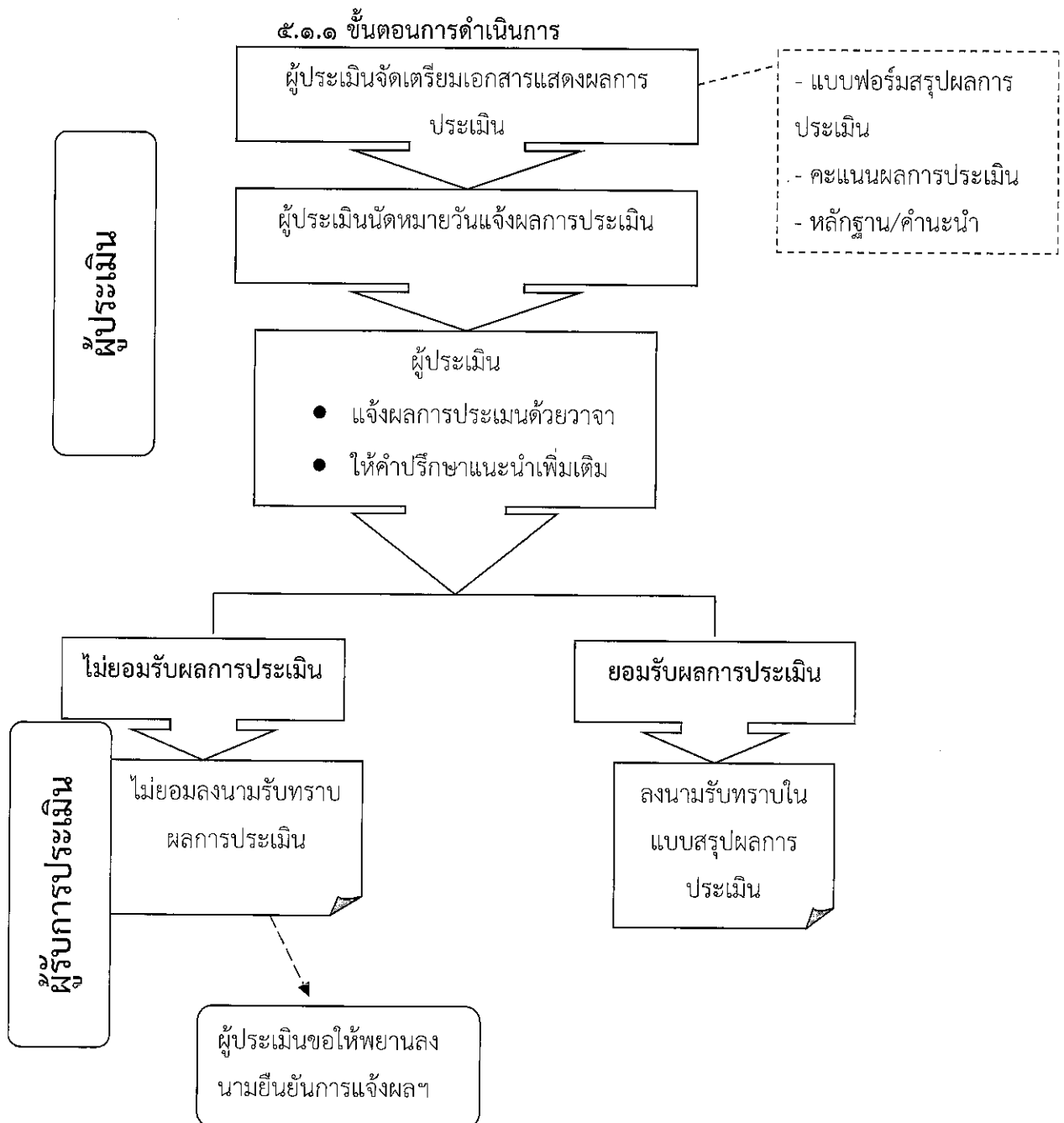
### การแจ้งผลการประเมินและแนวทางการให้คำปรึกษา

หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินต้องแจ้งผลการประเมินดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้รับการประเมินทราบ การแจ้งผลการประเมินนี้จะต้องดำเนินการใน ๒ กรณี คือ

(๑) การแจ้งผลการประเมินเป็นรายบุคคล พร้อมให้คำปรึกษา แนะนำเพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลการปฏิบัติราชการรวมทั้งพฤติกรรม ก่อนเข้าสู่วงจรของการปฏิบัติราชการในรอบปี งบประมาณใหม่ต่อไป ซึ่งในการแจ้งผลการประเมินกรณีนี้ต้องให้ผู้รับการประเมินลงนามรับทราบด้วย

(๒) การแจ้งผลการประเมินเฉพาะผู้มีผลงานดีเด่น และดีมาก ซึ่งเป็นการประกาศให้ทราบทั่วกัน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นการยกย่อง ชมเชย ผู้ที่มีผลการปฏิบัติราชการดีเด่น และดีมาก ให้เป็นที่ประจักษ์โดยทั่วกัน

#### ๕.๑ การแจ้งผลการประเมินรายบุคคล



### ๕.๑.๒ สารสำคัญที่ผู้ประเมินควรแจ้งต่อผู้รับการประเมิน

๑) แจ้งผลคะแนนรวมผลการประเมินที่ผู้รับการประเมินรายนั้นๆ ได้รับ ทั้งใน ส่วนคะแนนผลสัมฤทธิ์ของงาน และคะแนนพฤติกรรม การปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) ว่าได้คะแนนรวมอยู่ในระดับใด เช่น ดีเด่น ดีมาก ดี เป็นต้น

๒) ชี้ให้เห็นจุดเด่นและประเด็นที่ผู้รับการประเมินควรต้องพัฒนาเพิ่มเติมให้ดียิ่งขึ้น ในส่วนของผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

กรณี	การชี้แจง คำแนะนำ
ผู้ได้รับการประเมินได้คะแนนระดับ “ดี” ขึ้นไป	- ชี้ให้เห็นจุดเด่น และแนะนำแนวทางที่ผู้รับการประเมินจะพัฒนาเพิ่มเติม - ท้าหรือแนวทางการพัฒนาเพิ่มเติม
ผู้รับการประเมินได้รับคะแนน “พอใช้” หรือ “ต้องปรับปรุง”	- ชี้แนะประเด็นข้อบกพร่องที่ต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขทั้งในส่วนของงาน และพฤติกรรม - หาจุดเด่น (ที่มี) เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับประเมินมีกำลังใจปฏิบัติหน้าที่ต่อไป - ท้าหรือเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนางาน และพฤติกรรม

### ๕.๒ การแจ้งผลการประเมินระดับดีเด่น และดีมาก

การแจ้งผลการประเมินระดับ “ดีเด่น” และ “ดีมาก” เมื่อสำนัก/กองพิจารณาผลการประเมินเสร็จสิ้นแล้ว สามารถแจ้งผลการประเมินกรณีนี้ โดยประกาศชื่อให้ทราบทั่วกันได้ในระดับสำนัก/กองก็ได้ หรือหากต้องการให้เป็นการแจ้งผลภาพพระระดับ สำนัก/กองอาจส่งผลการประเมินนั้นให้หน่วยงานการเจ้าหน้าที่รวบรวมเพื่อประกาศรวมระดับต่อไปก็ได้

### ๕.๓ แนวทางการให้คำปรึกษาหารือแก่ผู้รับการประเมิน

ในช่วงของการแจ้งผลกาประเมิน เป็นโอกาสให้ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินหารือร่วมกัน เพื่อพัฒนางาน/ปรับปรุงพฤติกรรม รวมทั้งยังเป็นช่วงเวลาของการติชมและกระตุ้นให้ผู้รับการประเมินพัฒนาตนเอง

สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง คือ การให้คำปรึกษาที่ตั้นนั้นต้องทำด้วยวิธีที่แตกต่างกันตามผลงานหรือตามศักยภาพของผู้รับการประเมิน ทั้งยังต้องระมัดระวังแม้ในกรณีของการแสดงความชื่นชมผู้รับการประเมินที่มีผลการปฏิบัติราชการดี นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินควรจะต้องเตรียมตัวเพื่อรับมือกับบรรยากาศที่จะเกิดขึ้นในสถานการณ์ของการแจ้งผลการประเมินด้วย

#### สิ่งที่ไม่ควรทำในการให้คำปรึกษา แนะนำในการแจ้งผลการประเมิน

- ไม่รับฟังความคิดเห็นผู้รับการประเมิน คิดว่าตนเองรู้ว่าสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับผู้รับการประเมินคืออะไรและคิดว่ารู้ดีว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นคืออะไร
- กล่าวแนะนำกว้างๆ ว่าให้ทำงานดีขึ้นและมากขึ้น
- แสดงความไม่มั่นใจต่อความสามารถของผู้รับการประเมิน
- ให้แต่คำปรึกษาขึ้นะเชิงลบ

### แนวทางและข้อพึงระวังในการให้คำติชมผู้รับการประเมิน

- พึงระลึกเสมอว่า การแสดงความชื่นชมผลงานดีเป็นการเน้นย้ำ และให้รางวัลรวมทั้งเป็นการเสริมแรง/กำลังใจเพื่อให้ผู้ได้รับคำชมอยากแสดงผลงานเช่นนั้นในโอกาสต่อไป
- คำชมต้องจริงใจ เฉพาะเจาะจงว่าชมเรื่องอะไร และให้คำชมเฉพาะในเรื่องที่บุคคลผู้รับคำชมเป็นผู้ลำบากตรากตรำสร้างผลงานขึ้นมาจริง
- คำชม/การให้ความดีความตีความชอบตอบแทนผลงานดี เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

- การติชมต้องเน้นที่เหตุการณ์ซึ่งเฉพาะเจาะจงและสามารถแสดงให้เห็นชัดถึงการปรับปรุงพัฒนาได้
- เน้นการติชมผลงานหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน ไม่ใช่ชิ้นส่วนของตัวของผู้รับการประเมิน ซึ่งอาจไม่มีผลต่องาน
- ผู้รับคำชมอาจคิดว่ามี ความหมายแฝงอื่นๆ มากกว่าที่ผู้พูดได้แสดงออกด้วยวาจา เมื่อให้คำติชมจึงควรใส่ใจด้วยว่าผู้รับคำชมมีปฏิกิริยาอย่างไร

### ๕.๔ ตัวอย่างแนวทางการจัดการในสถานการณ์ของการแจ้งผลการประเมิน

ปฏิกิริยา	สถานการณ์	แนวทางการจัดการ
ร้องไห้	เมื่อผู้บังคับบัญชาแจ้งผลการประเมินและให้คำแนะนำแก่นางสาว ก. ผู้รับการประเมินปรากฏว่าเธอร้องไห้	ผู้บังคับบัญชาร้องไห้ให้ นางสาว ก. รู้ว่าร้องไห้จึงทำการให้คำปรึกษาแนะนำ
ไม่รับฟัง	นางสาว ข. ทำงานไม่ดี แต่เธอเชื่อว่าเธอมีผลการปฏิบัติราชการดี เมื่อผู้บังคับบัญชาชี้แนะว่าเธอจะต้องปรับปรุงการทำงานเธอกลับหัวเราะไม่เห็นด้วย และเห็นว่าสิ่งที่ได้รับคำแนะนำเป็นเรื่องไร้สาระ	ผู้บังคับบัญชาควรถามนาง ข. ให้ชัดเจนขึ้นว่าเธอไม่เห็นด้วยกับผู้บังคับบัญชาในเรื่องอะไร หลังจากนั้นควรอธิบายเหตุผลที่ชัดเจนให้ฟังอีกครั้งหนึ่ง พร้อมแสดงหลักฐานที่ชัดเจนให้เห็นว่านาง ข. จะต้องปรับปรุงงานของเธอ
โกรธ	นาย ค. เป็นคนที่กระตือรือร้นในการทำงาน แต่มักจะทำงานผิดพลาดเนื่องจากเป็นคนไม่สนใจรายละเอียดปลีกย่อยของงาน เมื่อผู้บังคับบัญชาชี้ให้เห็นถึงจุดบกพร่องในข้อนี้เขาโกรธและบอกว่าเขาทำงานหนักมาก (ซึ่งเป็นเรื่องจริง) และกล่าวโทษผู้บังคับบัญชาว่า ที่ผู้บังคับบัญชามาต่อว่าเขาเนื่องจากไม่ชอบ นาย ค. เป็นการส่วนตัว	ผู้บังคับบัญชาควรอยู่ในความสงบแสดงความเห็นใจ บอกให้ นาย ค. รู้ว่าผู้บังคับบัญชารู้ว่าเขาทำงานหนัก แต่ก็สามารถปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นอีก และให้เน้นย้ำการให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนในประเด็นที่เฉพาะเจาะจงอีกครั้งหนึ่งโดยยกตัวอย่างและแสดงหลักฐานพร้อมทั้งแนะนำวิธีการหรือหาแนวการพัฒนาวิธีการทำงานร่วมกัน

### ๕.๕ บทบาทของผู้รับการประเมินในการรับฟังคำปรึกษาแนะนำ

- รับฟังและทำความเข้าใจอย่างดี พยายามที่จะไม่ด่วนตัดสินหรือตัดบทว่าสิ่งที่ได้รับฟังเป็นเรื่องจริง ควรพยายามตั้งใจฟังให้เข้าใจอย่างแท้จริง
  - ขอคำชี้แจงหากไม่เข้าใจ เพื่อให้แน่ใจว่าเข้าใจสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาพูด เช่น ขอให้ผู้บังคับบัญชายกตัวอย่างหรือขอทราบความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา
  - อย่าด่วนปกป้องการกระทำของตัวเอง พยายามรับฟังการให้คำปรึกษาชี้แนะให้เจูก่อน
  - อย่าเถียง สิ่งที่ผู้บังคับบัญชาพูดเพราะเป็นสิ่งที่เขาประสบและเป็นความคิดเห็นของเขา
- ดังนั้นจึงไม่มีประโยชน์ที่จะเถียงเพื่อเอาชนะ เนื่องจากการรับฟังความเห็นของผู้บังคับบัญชาและการพูดคุยลักษณะนี้จะเป็นประโยชน์ในแง่ของการพัฒนา การโต้เถียงจะทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถใช้เวลาในการให้คำปรึกษาชี้แนะได้อย่างเต็มที่
- พิจารณาไตร่ตรองคำปรึกษาชี้แนะที่ได้รับคำปรึกษาชี้แนะในลักษณะนี้หรือไม่ หรือพิจารณาถามตัวเองว่าเคยได้รับการชี้แนะในลักษณะนี้หรือไม่ และต้องการจะใช้ประโยชน์จากการชี้แนะหรือไม่ จะเกิดอะไรขึ้นถ้าตนเองไม่สนใจคำชี้แนะนี้ และจะสามารถใช้ประโยชน์จากคำชี้แนะนี้ให้เกิดประสิทธิภาพกับการทำงานได้มากที่สุดอย่างไร

---

พจนานุกรม  
สมรรถนะหลัก

---

พจนานุกรม  
สมรรถนะประจำผู้บริหาร

พจนานุกรม  
สมรรถนะประจำสายงาน

ภาคผนวก

(ตัวอย่าง) แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

รอบการประเมิน  ครั้งที่ ๑    ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐    ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑  
 ครั้งที่ ๒    ๑ เมษายน ๒๕๖๑    ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

ข้อมูลประวัติส่วนตัว

ผู้รับการประเมิน		ระดับตำแหน่ง.....	
ชื่อ - นามสกุล.....	ตำแหน่ง....(ชื่อตำแหน่งในสายงาน).....		
ประเภทตำแหน่ง.....	สังกัด.....		
ผู้ประเมิน			
ชื่อ - นามสกุล.....	ตำแหน่ง....(ชื่อตำแหน่งในการบริหารงาน).....		

ส่วนที่ ๑ ผลสัมฤทธิ์ของงาน (ร้อยละ ๗๐ )

ส่วนที่ ๑ ผลสัมฤทธิ์ของงาน (ร้อยละ ๗๐ )

โครงการ/งาน/ กิจกรรม (๑)	เป้าหมาย (๓)			ผลการปฏิบัติงาน (๗)										รวมคะแนนผล การปฏิบัติงาน (๑๑) =(๗)+(๙)+(๑๐) (๑๐)	ผลสัมฤทธิ์ ของงาน (๑๒) = (๒) X (๑๑) ๑๐	เหตุผลที่ทำให้ งานบรรลุ/ ไม่บรรลุ เป้าหมาย (๑๓) (๑๓)	
	เชิง ปริมาณ (๔)	เชิง คุณภาพ (๕)	เชิง ประโยชน์ (๖)	เชิงปริมาณ (๘)	เชิงคุณภาพ (๙)					เชิงประโยชน์ (๑๐)							
					๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙				๑๐
น้ำหนักรวม				คะแนนที่ได้													

ส่วนที่ ๒ พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) (ร้อยละ ๓๐) สำหรับตำแหน่งประเภทอำนวยการท้องถิ่น และบริหารท้องถิ่น

ตัวชี้วัดสมรรถนะ (๑)	น้ำหนัก (๒)	ระดับ ที่คาดหวัง/ต้องการ (๓)	ระดับ ที่ประเมินได้ (๔)	คะแนนที่ได้ (๕)	ผลการประเมิน (๖) = (๒) x (๕) ๕	ระบุเหตุการณ์/พฤติกรรม ที่ผู้รับการประเมินแสดงออก (๗)
<b>สมรรถนะหลัก</b>						
๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์						
๒. การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม						
๓. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน						
๔. การบริการเป็นเลิศ						
๕. การทำงานเป็นทีม						
<b>สมรรถนะประจำผู้บริหาร</b>						
๑. การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง						
๒. ความสามารถในการเป็นผู้นำ						
๓. ความสามารถในการพัฒนาคน						
๔. การคิดเชิงกลยุทธ์						
<b>น้ำหนักรวม</b>	<b>๓๐</b>	<b>คะแนนรวม</b>				

ส่วนที่ ๒ พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) (ร้อยละ ๓๐) สำหรับตำแหน่งประเภททั่วไป และประเภทวิชาการ

ตัวชี้วัดสมรรถนะ (๑)	น้ำหนัก (๒)	ระดับ ที่คาดหวัง/ต้องการ (๓)	ระดับ ที่ประเมินได้ (๔)	คะแนนที่ได้ (๕)	ผลการประเมิน $(๖) = \frac{(๒) \times (๕)}{๔}$	ระบุเหตุการณ์/พฤติกรรม ที่ผู้รับการประเมินแสดงออก (๗)
<b>สมรรถนะหลัก</b>						
๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์						
๒. การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม						
๓. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน						
๔. การบริการเป็นเลิศ						
๕. การทำงานเป็นทีม						
<b>สมรรถนะประจำสายงาน (อย่างน้อย ๓ สมรรถนะ)</b>						
๑. ....						
๒. ....						
๓. ....						
<b>น้ำหนักรวม</b>	<b>๓๐</b>	<b>คะแนนรวม</b>				

สรุปผลการประเมิน

องค์ประกอบการประเมิน	คะแนน (ร้อยละ)	ผลการประเมิน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
๑. ผลสัมฤทธิ์ของงาน	๗๐		
๒. พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)	๓๐		
<b>คะแนนรวม</b>	<b>๑๐๐</b>		

ระดับผลการประเมิน

- ( ) ดีเด่น (ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป)
- ( ) ดีมาก (ร้อยละ ๘๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๙๐)
- ( ) ดี (ร้อยละ ๗๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๐)
- ( ) พอใช้ (ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๗๐)
- ( ) ต้องปรับปรุง (ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐)

ส่วนที่ ๓ แผนพัฒนาการปฏิบัติราชการรายบุคคล

ผลสัมฤทธิ์ของงาน/ สมรรถนะที่เลือกพัฒนา (๑)	วิธีการพัฒนา (๒)	ช่วงเวลาที่ต้องการพัฒนา (๓)	วิธีการวัดผลในการพัฒนา (๔)

**ส่วนที่ ๔ ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ**

ชื่อ-นามสกุล (ผู้รับการประเมิน).....ตำแหน่ง.....ได้เลือกตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์  
ของงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สรุกละเอียด) เพื่อขอรับการประเมิน โดยร่วมกับผู้ประเมินกำหนดตัวชี้วัด นี้ว่าหนัก และเป้าหมายตัวชี้วัด รวมทั้งกำหนดน้ำหนัก  
สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำผู้บริหาร และสมรรถนะประจำสายงานในแต่ละสมรรถนะ พร้อมทั้งได้ลงลายมือชื่อรับทราบข้อตกลงในการปฏิบัติราชการร่วมกันตั้งแต่เริ่มรอบ  
ระยะเวลาการประเมินแล้ว

ลงชื่อ.....(ผู้รับการประเมิน)  
(.....)

ตำแหน่ง.....  
วันที่.....

ลงชื่อ.....(ผู้ประเมิน)  
(.....)

ตำแหน่ง.....  
วันที่.....

**ส่วนที่ ๕ การรับทราบผลการประเมิน**

<p>( ) ได้รับทราบผลการประเมิน และแผนพัฒนาปฏิบัติ ราชการรายบุคคลแล้ว</p>	<p>( ) ได้แจ้งผลการประเมิน และผู้รับการประเมิน ได้ลงนามรับทราบแล้ว</p>	<p>( ) ได้แจ้งผลการประเมินเมื่อวันที่..... แต่ผู้รับการประเมินไม่ลงนามรับทราบ โดยมี..... เป็นพยาน ลงชื่อ..... พยาน (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....</p>
<p>ลงชื่อ..... (ผู้รับการประเมิน) (.....)</p>	<p>ลงชื่อ..... (ผู้ประเมิน) (.....)</p>	<p>โดยมี..... เป็นพยาน ลงชื่อ..... พยาน (.....)</p>
<p>ตำแหน่ง..... วันที่.....</p>	<p>ตำแหน่ง..... วันที่.....</p>	<p>ตำแหน่ง..... วันที่.....</p>

ส่วนที่ ๖ ความเห็นของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป (ถ้ามี)

<p>ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป</p> <p>( ) เห็นด้วยกับผลการประเมินข้างต้น</p> <p>( ) มีความเห็นต่าง ดังนี้.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง .....</p> <p>วันที่ .....</p>	<p>ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปอีกชั้นหนึ่ง</p> <p>( ) เห็นด้วยกับผลการประเมินข้างต้น</p> <p>( ) มีความเห็นต่าง ดังนี้.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง .....</p> <p>วันที่ .....</p>
<p>ส่วนที่ ๗ มติคณะกรรมการกึ่งรองการประเมินผลการปฏิบัติงาน</p> <p>( ) เห็นชอบตามที่เสนอ</p> <p>( ) มีความเห็นต่าง ดังนี้.....</p> <p>คะแนนที่ควรได้รับร้อยละ.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง ประชานคณะกรรมการกึ่งรองฯ</p> <p>วันที่ .....</p>	<p>ส่วนที่ ๘ ความเห็นของนายกองตรีปกครองส่วนท้องถิ่น</p> <p>( ) เห็นด้วยกับมติคณะกรรมการกึ่งรองฯ</p> <p>( ) มีความเห็นต่าง ดังนี้.....</p> <p>คะแนนที่ควรได้รับร้อยละ.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....นายก อบจ./นายกเทศมนตรี/นายก อบต. ....</p> <p>วันที่ .....</p>

คำอธิบายแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

รอบการประเมิน

ให้ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ถึง ๓๑ มีนาคม ของปีถัดไป และครั้งที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ของปีเดียวกัน

ข้อมูลประวัติส่วนตัว

ในส่วนนี้เป็นข้อมูลประวัติส่วนตัวของผู้รับการประเมิน ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง (ชื่อตำแหน่งในสายงาน) ระดับตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง เลขที่ตำแหน่ง และสังกัด รวมถึงข้อมูลของผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ประเมิน

ส่วนที่ ๑ ผลสัมฤทธิ์ของงาน

ในส่วนนี้จะเป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน สัดส่วนร้อยละ ๗๐ ประกอบด้วย

**โครงการ/งาน/กิจกรรม** ให้ประเมินจากปริมาณผลงาน คุณภาพของงาน ความรวดเร็ว หรือความประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ซึ่งผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกตัวชี้วัดโครงการ/งาน/กิจกรรม ที่ได้รับมอบหมายและมีการตกลงกับผู้ประเมิน โดยให้กำหนดตัวชี้วัดไม่น้อยกว่า จำนวน ๒ ตัว เพื่อให้ครอบคลุมมิติในการประเมินที่สำคัญได้ โดยไม่เป็นการระดมความคิดเห็นไป ดังนั้น ตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานนี้ จึงควรเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญและไม่ควรมีจำนวนมากนัก

**น้ำหนัก** ต้นรอบการประเมิน ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัดที่มีการตกลงกับผู้ประเมิน โดยตัวชี้วัดแต่ละตัวควรมีน้ำหนักไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ดังนั้น หากพบตัวชี้วัดที่มีน้ำหนักน้อยกว่า ๑๐% ควรพิจารณาตัดตัวชี้วัดนั้นออก และกระจายน้ำหนักให้กับตัวชี้วัดที่เหลือ ทั้งนี้ หากตัวชี้วัดตัวนั้นมีความสำคัญไม่สามารถตัดออกได้ ควรปรับค่าน้ำหนักของตัวชี้วัดใหม่ ซึ่งหากตัวชี้วัดนั้นมีความสำคัญจริงน้ำหนักก็สมควรน้อยกว่า ๑๐%

เป้าหมาย ด้านรอบการประเมิน ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกค่าเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัดที่มีการตกลงร่วมกับผู้ประเมิน ซึ่งค่าเป้าหมายต้องสอดคล้องกับผลงานที่คาดหวังในช่วงระยะเวลาการประเมิน และค่าเป้าหมายของผู้ประเมินหรือหน่วยงาน ประกอบด้วยเป้าหมาย ๓ มิติ ดังนี้

- ๑) เชิงปริมาณ หมายถึง ผลงานที่เป็นจำนวนวัดได้
- ๒) เชิงคุณภาพ หมายถึง ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความเรียบร้อยของผลงาน
- ๓) เชิงประโยชน์ หมายถึง ความรวดเร็วหรือความตรงตามเวลาที่กำหนด หรือความประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร

ผลการปฏิบัติงาน สันรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกค่าคะแนน โดยเปรียบเทียบผลสำเร็จของงานกับเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้ในแต่ละมิติ ตั้งแต่ต้นรอบโดยผลสำเร็จของงานที่ทำได้ สามารถเทียบเป็นคะแนนได้ ดังนี้

ผลสำเร็จของงานเทียบกับเป้าหมาย (เชิงปริมาณ (๘) และเชิงคุณภาพ (๙)) (ร้อยละ)	คะแนน	ผลสำเร็จของงานเทียบกับเป้าหมาย (เชิงประโยชน์ (๑๐)) (ร้อยละ)	คะแนน
ไม่ถึงร้อยละ ๖๐ ของเป้าหมาย	๐.๕	ไม่ถึงร้อยละ ๗๐ ของเป้าหมาย	๐.๕
ตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๗๐ ของเป้าหมาย	๑	ตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๗๕ ของเป้าหมาย	๑
ตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๐ ของเป้าหมาย	๑.๕	ตั้งแต่ร้อยละ ๗๕ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๐ ของเป้าหมาย	๑.๕
ตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๙๐ ของเป้าหมาย	๒	ตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๕ ของเป้าหมาย	๒
ตั้งแต่ร้อยละ ๙๐ ถึงร้อยละ ๑๐๐ ของเป้าหมาย	๒.๕	ตั้งแต่ร้อยละ ๘๕ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๙๐ ของเป้าหมาย	๒.๕
เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด	๓	ตั้งแต่ร้อยละ ๙๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๙๕ ของเป้าหมาย	๓
		ตั้งแต่ร้อยละ ๙๕ ถึงร้อยละ ๑๐๐ ของเป้าหมาย	๓.๕
		เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด	๔

- **รวมคะแนนผลการปฏิบัติงาน** สั้นรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกคะแนนที่ประเมินได้ โดยนำคะแนนจากช่องผลการปฏิบัติงาน (เชิงปริมาณ+เชิงคุณภาพ + เชิงประโยชน์) ที่ประเมินได้มารวมกัน โดยมีคะแนนเต็มแต่ละตัวชี้วัดเท่ากับ ๑๐ คะแนน
- **ผลสัมฤทธิ์ของงาน** สั้นรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกผลการประเมินตามสูตรคำนวณ ดังนี้  
ผลสัมฤทธิ์ของงาน = (น้ำหนัก x รวมคะแนนผลการปฏิบัติงาน)/๑๐ (ตัวเลขศนิยม ๒ ตำแหน่ง)
- **เหตุผลที่ทำให้งานบรรลุ/ไม่บรรลุเป้าหมาย** สั้นรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกโดยระบุเหตุผลที่ทำให้ทำงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่บรรลุเป้าหมายในรอบการประเมินนั้นๆ

**ส่วนที่ ๒ พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)**

ในส่วนที่จะเป็นการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ สัดส่วนร้อยละ ๓๐ ประกอบด้วย

- **ตัวชี้วัดสมรรถนะ** ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำผู้บริหาร และสมรรถนะประจำสายงาน ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งแต่ละตำแหน่ง ดังนี้  
(๑) **สมรรถนะหลัก (Core Competency)** คือ สมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการทุกชั้นที่จำเป็นต้องมีเพื่อเป็นการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรม และค่านิยมที่พึงปรารถนาร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ประชาชน และประเทศชาติ ประกอบด้วย
  - ๑.๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
  - ๑.๒) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม
  - ๑.๓) การเข้าใจในองค์กรและระบบงาน
  - ๑.๔) การบริการเป็นเลิศ
  - ๑.๕) การทำงานเป็นทีม
- (๒) **สมรรถนะประจำผู้บริหาร (Managerial Competency)** คือ สมรรถนะที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีในฐานะผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำทีมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติงานที่ได้่าอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยใช้ประเมินเฉพาะตำแหน่งประเภทบริหารท้องถิ่น และประเภทอำนาจการท้องถิ่น ประกอบด้วย
  - ๒.๑) การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง
  - ๒.๒) ความสามารถในการเป็นผู้นำ
  - ๒.๓) ความสามารถในการพัฒนาคน
  - ๒.๔) การคิดเชิงกลยุทธ์

(๓) สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับตำแหน่ง/สายงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีเยี่ยม และบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (ปรากฏตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง) โดยใช้ประเมินเฉพาะตำแหน่งประเภทวิชาการ และประเภททั่วไป โดยต้นรอบการประเมิน ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกสมรรถนะประจำสายงานที่ตกลงร่วมกันกับผู้ประเมิน อย่างน้อยจำนวน ๓ สมรรถนะ

**น้ำหนัก** ต้นรอบการประเมิน ผู้รับการประเมินเป็นผู้กรอกน้ำหนักแต่ละสมรรถนะที่มีการตกลงร่วมกันกับผู้ประเมิน สำหรับการกำหนดน้ำหนักของสมรรถนะหลัก ซึ่งเป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการทุกคนที่จำเป็นต้องมี ควรกำหนดน้ำหนักสมรรถนะหลักของข้าราชการทุกคนในองค์กร (อปท.) หรือหน่วยงาน (สำนัก/กอง/ส่วนราชการ) ในระดับที่เท่ากัน

**ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ** ต้นรอบการประเมินเป็นผู้กรอกโดยให้ระบุระดับที่ต้องการของแต่ละสมรรถนะตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งแต่ละตำแหน่ง (บังคับเลือก)

**ระดับที่ประเมินได้** สิ้นรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกระดับที่ประเมินได้ โดยผู้ประเมินพิจารณารายละเอียดพฤติกรรมในพจนานุกรมสมรรถนะของพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ตรงกับระดับสมรรถนะที่กำหนด

**คะแนนที่ได้** สิ้นรอบการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกคะแนนที่ได้ตามแนวทางการประเมินสมรรถนะ ดังนี้

๑. ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินนั้นๆ กำหนดให้ระดับสมรรถนะที่ต้องการในระดับใด พฤติกรรมที่จะใช้เป็นหลักฐานในการประเมินได้แก่ พฤติกรรมทุกราย ที่ปรากฏในพจนานุกรมระดับสมรรถนะหลัก ตั้งแต่ต้นจนถึงระดับสมรรถนะหลักที่ต้องการหรือที่ปรากฏนั้นๆ

๒. ในการประเมินสมรรถนะหนึ่งๆ ผู้ประเมินจะพิจารณาจากสมรรถนะหลักแต่ละสมรรถนะโดยประเมินและใช้คะแนนตามหลักเกณฑ์การให้คะแนนสมรรถนะหลัก และบันทึกผลการใช้คะแนนลงในแบบฟอร์มที่กำหนด รวมทั้งระบุเหตุการณ/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก

**ตัวอย่างเช่น :** นาง ข. เป็นนักทรัพยากรบุคคล ระดับชำนาญการ ซึ่งตามหลักเกณฑ์ นาง ข. ต้องมีระดับสมรรถนะหลักที่ต้องการดำเนินการเป็นเลิศ ที่ระดับที่ ๒ ดังนั้น ในการประเมินผู้ประเมินจะทำการประเมินสมรรถนะหลักดังกล่าวครอบคลุมพฤติกรรมทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในพจนานุกรมระดับสมรรถนะ ตั้งแต่ระดับที่ ๑ จนถึงระดับที่ ๒

๓. ผู้ประเมินพิจารณารายละเอียดพฤติกรรมในพจนานุกรมระดับสมรรถนะที่ละเอียดกว่าที่กำหนด ทำการนับรายการพฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินทำได้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้โดยเป็นพฤติกรรม ที่ทำได้ ชัดเจน เห็นประจักษ์และสม่ำเสมอ ๘๐ % ขึ้นไป ทั้งนี้ ไม่เห็นพฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินยังไม่ทำได้เต็มที่หรือไม่ครบถ้วน หรือยังมีจุดบกพร่องต้องปรับปรุง หลังจากนั้นก็ให้นำรายการพฤติกรรมที่ประเมินได้ไปเทียบกับหลักเกณฑ์การให้คะแนนสมรรถนะ ตามตารางเปรียบเทียบ ค่าคะแนน ดังนี้

ระดับที่ต้ององการ/คาดหวัง (ตามมาตรฐานกำหนด ค่าแห่ง)	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้	ระดับที่ประเมินได้
ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ ๐	๐	๑	๒	๓	๔	๕	ระดับที่ประเมินได้
ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ ๑	๐ คะแนน	๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน	๕
ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ ๒	๐ คะแนน	๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน
ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ ๓	๐ คะแนน	๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน
ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ ๔	๐ คะแนน	๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน
ระดับที่คาดหวัง/ต้องการ ๕	๐ คะแนน	๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน	๕ คะแนน

**ความหมายของค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้**

๕ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้มากกว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการ ๑ ระดับขึ้นไป

๔ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้เท่ากับระดับที่คาดหวังหรือต้องการ

๓ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้น้อยกว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการ ๑ ระดับ

๒ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้น้อยกว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการ ๒ ระดับ

๑ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้น้อยกว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการ ๓ ระดับ

๐ คะแนน = ระดับที่ประเมินได้ต่ำที่สุด/ไม่แสดงออกพฤติกรรม/สมรรถนะ

ทั้งนี้ การกำหนดค่าคะแนนดังกล่าวเพื่อเป็นการกระตุ้นและผลักดันให้ข้าราชการแสดงออกพฤติกรรมในระดับที่ดีขึ้นมากกว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการ ซึ่งหากข้าราชการแต่ละคนสามารถแสดงพฤติกรรมหรือสมรรถนะได้ตามเป้าหมายหรือเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร

- ผลการประเมิน สัณนิบาการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกผลการประเมินตามสูตรคำนวณ ดังนี้ ผลการประเมิน = (น้ำหนัก x คะแนนที่ได้) / ๕ (ตัวเลขทศนิยม ๒ ตำแหน่ง)
- ระบุเหตุการณ์/พฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออก สัณนิบาการประเมิน ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกโดยให้ระบุเหตุการณ์ หรือพฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออกในแต่ละสมรรถนะในกรอบการประเมินนั้นๆ

**สรุปผลการประเมิน**

ในส่วนนี้ผู้ประเมินเป็นผู้กรอกสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมคะแนนการประเมินจากส่วนที่ ๑ ผลสัมฤทธิ์ของงาน และส่วนที่ ๒ พฤติกรรม การปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)

**ระดับผลการประเมิน**

ผู้ประเมินเป็นผู้กรอก โดยนำผลการประเมินของผู้รับการประเมินมาเทียบกับช่วงคะแนน ๕ ระดับที่กำหนด

- ๑. ดีเด่น (ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป)
- ๒. ดีมาก (ร้อยละ ๘๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๙๐)
- ๓. ดี (ร้อยละ ๗๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๐)
- ๔. พอใช้ (ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๗๐)
- ๕. ต้องปรับปรุง (ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐)

**ส่วนที่ ๓ แผนพัฒนาการปฏิบัติราชการรายบุคคล**

ในส่วนนี้เป็นกรวางแผนร่วมกันระหว่างผู้ประเมินกับผู้รับการประเมิน เพื่อกำหนดกิจกรรมในการพัฒนางาน/สมรรถนะของผู้รับการประเมินในรอบการประเมินถัดๆ ไป โดยควรเลือกงาน/สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาให้ดีขึ้น ซึ่งควรเป็นงาน/สมรรถนะ ที่มีผลการประเมินต่างจากระดับเป้าหมาย หากไม่มีให้เลือกงาน/สมรรถนะที่คาดว่า จะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในอนาคตหรือที่ต้องการพัฒนาตามความสนใจส่วนตัว

**ส่วนที่ ๔ ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ**

ในส่วนนี้ให้ผู้ประเมินนั้นกับผู้รับการประเมินลงนามในข้อตกลงการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับข้อกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานในส่วนที่ ๑ และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) ในส่วนที่ ๒ เพื่อขอรับการประเมินตั้งแต่ต้นรอบการประเมิน

**ส่วนที่ ๕ การรับทราบผลการประเมิน**

ในส่วนนี้เมื่อสิ้นรอบปีงบประมาณ ให้ผู้ประเมินแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้รับการประเมินลงลายมือชื่อรับทราบผลการประเมิน กรณีที่ผู้รับการประเมินไม่ยอมลงลายมือชื่อรับทราบการประเมิน ให้พนักงานส่วนท้องถิ่นอย่างน้อยหนึ่งคน ลงลายมือชื่อเป็นพยานว่าได้มีการแจ้งผลการประเมินดังกล่าว

**ส่วนที่ ๖ ความเห็นของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป (ถ้ามี)**

ในส่วนนี้ให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป (ถ้ามี) เป็นผู้พิจารณาและให้ความเห็นเกี่ยวกับผลการประเมิน ก่อนนำเสนอคณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

**ส่วนที่ ๗ มติคณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงาน**

ในส่วนนี้ให้ประธานคณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการทำงานพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นผู้กรอกรายละเอียดของคณะกรรมการกลั่นกรองฯ ก่อนนำเสนอนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

**ส่วนที่ ๘ ความเห็นของนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น**

ในส่วนนี้ให้นายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับความเห็นต่อมติของคณะกรรมการกลั่นกรอง

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation – ACH)

<p>คำจำกัดความความตั้งใจ และความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด อีกทั้งหมายถึงความรวมถึงความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ</p>	<p>ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p> <p>ระดับที่ ๑: แสดงความเพียรพยายาม และตั้งใจทำงานได้ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรงต่อเวลา</li> <li>• มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา</li> <li>• ตั้งใจ และพยายามทำงานในหน้าที่และในส่วนของตนให้ดีที่สุดที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>• แสดงความประสงค์หรือคิดเห็นเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานของตนให้ดียิ่งๆขึ้นไป</li> </ul> <p>ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือตามมาตรฐานขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ</li> <li>• มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ</li> <li>• กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในกิจการงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตามมาตรฐานขององค์กร</li> <li>• หมั่นติดตามผลงาน และประเมินผลงานของตนเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานขององค์กร</li> <li>• คิดทริควิธีการใหม่ๆ ในการปรับปรุงงานของตนให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอยู่เสมอ</li> </ul> <p>ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายมาตรฐานที่องค์กรกำหนด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับปรุงวิธีการที่ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> <li>• ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงระบบ และวิธีการทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและเกินกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้</li> <li>• เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้</li> </ul> <p>ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และอุทิศสภามานะบากบั่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย หรือได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำได้อีกก่อน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• บรรลุเป้าหมายที่ท้าทายในงาานที่ยากหรือไม่เคยมีใครทำได้อีกก่อน โดยใช้วิธีการพัฒนาระบบ ประยุกต์ และบริหารจัดการ เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างที่ไม่เคยมีผู้ใดในองค์กรกระทำได้อีกก่อน</li> <li>• กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด</li> <li>• ทำการพัฒนาาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างไม่เคยมีใครทำได้อีกก่อน</li> </ul> <p>ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อองค์กร และประเทศชาติ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• อุทิศตน อีกร่างความถูกต้อง และยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร หรือประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำงาน หรืออาจเสียภัยต่อชีวิต</li> <li>• ไม่ประพฤติปฏิบัติตนเพื่อฉ้อฉลหรือเอาประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้งทั้งในเชิงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายขององค์กร โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมเพื่อองค์กร ประเทศชาติ เป็นสำคัญ</li> </ul>
---	---

การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม (Integrity-ING)

<p>คำจำกัดความ : การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประชาชน สังคม ประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้</p>	<p>ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ ๑: ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัยที่หน่วยงาน และองค์กรกำหนดไว้</li> <li>• มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ/ตำแหน่งงานของตนให้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานของหน่วยงานและองค์กร</li> </ul>	<p>ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีสิ่งจะเชื่อถือได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีสิ่งจะเชื่อถือได้ และรักษาวินัย พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงให้ตนเอง</li> <li>• เป็นคนตรงไปตรงมา กล่าวพูด และกล่าวแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและองค์กร</li> </ul>
<p>ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และยึดมั่นและแน่วแน่ในจรรยาบรรณ หลักคุณธรรม ยุติธรรม และปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน</li> <li>• ยึดมั่นและมีความแน่วแน่ในหลักการ คุณธรรม และประพฤติปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้อื่น</li> <li>• ยึดหลักความยุติธรรม และความเป็นธรรมเป็นที่ตั้ง แม้ต้องกระทบกับบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่สูงกว่า</li> </ul>	<p>ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และธำรงความถูกต้องเพื่อองค์กร</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้</li> <li>• ตัดสินใจในหน้าที่ หรือปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์</li> <li>• เสียสละความสุขสบาย ประโยชน์ส่วนตน ตลอดจนความพึงพอใจส่วนตัวหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลและเน้นประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง</li> </ul>	<p>ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อองค์กร และประเทศชาติ</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• อุทิศตน ธำรงความถูกต้อง และยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร หรือประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ หรือแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต</li> <li>• ไม่ประพฤติปฏิบัติตนเพื่อฉ้อฉลหรือเอาประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้งทั้งในเชิงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายขององค์กร โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมเพื่อองค์กร ประชาชน และประเทศชาติเป็นสำคัญ</li> </ul>	

ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน (Organization and Process Understanding -OPU)

<p>คำจำกัดความ: ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนและของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจรวมถึงความสามารถในการมองภาพใหญ่ (Big Picture) และการคาดการณ์เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่างๆ ต่อระบบและกระบวนการทำงาน</p>
<p>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ 1: เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานและมาตรฐานในงานของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานและมาตรฐานในงานที่ตนสังกัดอยู่ รวมทั้งกฎระเบียบ ตลอดจนขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ และนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ติดต่อบริการ หรือรายงานผล ฯลฯ ในหน้าที่ได้ถูกต้อง</li> </ul>
<p>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทำงานของตนกับหน่วยงานอื่นๆ ที่ติดต่อย่างชัดเจน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เข้าใจและเชื่อมโยงเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ของตนกับหน่วยงานอื่นที่ติดต่อด้วยอยู่อย่างถูกต้อง รวมถึงนำมาใช้เพื่อให้ความทำงานระหว่างกันเป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกันสูงสุด</li> </ul>
<p>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถมองภาพรวมแล้วปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพขึ้น</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• เข้าใจข้อกำหนดของเทคนิค ระบบหรือกระบวนการทำงานของตนหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่ติดต่อด้วย และรู้ว่าสิ่งใดที่ควรกระทำเพื่อปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้</li> <li>• เมื่อเจอสถานการณ์ที่แตกต่างจากเดิมสามารถใช้ความเข้าใจผลต่อเนื่องและความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทำงาน เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทันเวลา</li> </ul>
<p>ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจการสะท้อนออกกับผลกระทบโดยรวมต่อเทคโนโลยี ระบบหรือกระบวนการทำงานของหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เข้าใจกระแสหรือสถานการณ์ภายนอก (เช่น นโยบายการเมืองและการปกครองในภาพรวม ทิศทางของภาครัฐ เศรษฐกิจ เป็นต้น) และสามารถนำมาเข้าใจนำมาเตรียมรับมือหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ศึกษาเรียนรู้ความรู้ความเข้าใจต่อความผิดพลาดของระบบหรือกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องและนำมาปรับใช้กับการทำงานของหน่วยงานอย่างเหมาะสม</li> </ul>
<p>ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงขององค์กร</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• เข้าใจสถานะของระบบ เทคโนโลยี และกระบวนการทำงานขององค์กรอย่างถ่องแท้ จนสามารถกำหนดความต้องการหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน</li> <li>• เข้าใจและสามารถระบุจุดยืนและความสามารถในการพัฒนาในเชิงระบบ เทคโนโลยี กระบวนการทำงานหรือมาตรฐานการทำงานในเชิงบูรณาการระบบ (Holistic View) ขององค์กร</li> </ul>

## การบริการเป็นเลิศ(Service Mind-SERV)

<p>คำจำกัดความ: การให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนด้วยความตั้งใจโดยมุ่งประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือประชาชนเป็นหลัก</p>	<p><b>ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านน้อยอย่างชัดเจน</b></p> <p><b>ระดับที่ ๑: แสดงความตั้งใจในการให้บริการ มีอัตรากำลังไม่ตรีอันดี และให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เต็มใจต้อนรับ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน</li> <li>• ติดต่อสื่อสาร ตอบข้อซักถาม รายงานความคืบหน้า และให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เมื่อมีคำถามหรือข้อสงสัย</li> <li>• ใช้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการหรือประชาชนมีคำถาม ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน</li> <li>• แจ้งให้ผู้รับบริการหรือประชาชนคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่</li> <li>• ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการหรือประชาชนได้ใช้บริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว</li> </ul> <p><b>ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• รู้เป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือขัดการะ</li> <li>• คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในกรณีให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</li> <li>• อำนาจความสะอาด ให้ความสำคัญช่วยเหลือ ให้ความสำคัญช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจเต็มที่</li> </ul> <p><b>ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไปของผู้รับบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้ความสำคัญผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้ความช่วยเหลือในการให้บริการ เพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา</li> <li>• คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน</li> <li>• ใช้ความพยายามเป็นพิเศษในการให้บริการและดำเนินกิจการต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนในระดับที่เกินความคาดหวังทั่วไป</li> <li>• เสียสละเวลาส่วนตัว อาสาให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษเมื่อผู้รับบริการหรือประชาชนเผชิญปัญหาหรือความยากลำบาก</li> </ul> <p><b>ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนแม้ในกรณีที่ไม่ได้คำนึงถึงหรือไม่เคยขอความช่วยเหลือมาก่อน และนำเสนอบริการที่เป็นประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการนั้นๆ ได้อย่างแท้จริง ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนได้</li> </ul> <p><b>ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และมองการณ์ไกล และสามารถให้บริการที่เปี่ยมประโยชน์แก่ผู้รับบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• มองเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด</li> <li>• ปฏิบัติตนเป็นพี่เลี้ยงที่ปรึกษาให้ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ</li> <li>• สามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงหรือในระยะเวลาแก่ผู้รับบริการ</li> <li>• นำเสนอบริการด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อรักษาผลประโยชน์อันยั่งยืนหรือผลประโยชน์ระยะยาวให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน</li> </ul>
--	--

## การทำงานเป็นทีม (Teamwork-TW)

คำจำกัดความ: การมีจิตสำนึกในความสามัคคีกัน ความร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม เพื่อให้ทีมงาน กลุ่ม หรือหมู่คณะนั้นๆ บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างดีที่สุด	
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ ๑: รู้บทบาทหน้าที่ของตน และทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ	
<ul style="list-style-type: none"><li>• ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และสนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม</li><li>• รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง</li><li>• รู้บทบาทหน้าที่ของตนเองในฐานะสมาชิกคนหนึ่งในทีมและทำงานในส่วนของตนได้อย่างไม่ขาดตกบกพร่อง</li><li>• แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในทีมคนอื่นๆ แม้ว่าผู้อื่นไม่ได้ร้องขอ</li></ul>	
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	
<ul style="list-style-type: none"><li>• สร้างสัมพันธ์ และเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี</li><li>• เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี</li><li>• เชื่อมมั่นในความรู้ความสามารถของผู้อื่นและกล่าวถึงผู้อื่นในทางที่ดี หรือในเชิงสร้างสรรค์</li><li>• เคารพการตัดสินใจหรือความเห็นของผู้อื่นโดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็น</li></ul>	
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และรับฟังความคิดเห็น และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม	
<ul style="list-style-type: none"><li>• เต็มใจรับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานเพื่อประโยชน์ในการทำงานร่วมกันให้ดียิ่งขึ้น</li><li>• ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li><li>• ขอความคิดเห็น ประมวลความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานร่วมกัน</li></ul>	
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และรักษามิตรภาพที่ดี ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	
<ul style="list-style-type: none"><li>• แสดงน้ำใจ รับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องร้องขอ</li><li>• ให้ความสำคัญเพื่อร่วมงานอย่างจริงจังและรักษามิตรภาพที่ระหว่งกันเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม</li></ul>	
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะเพื่อมุ่งให้ภารกิจประสบความสำเร็จ	
<ul style="list-style-type: none"><li>• ส่งเสริมความสามัคคีในทีมโดยปราศจากอคติระหว่งกัน เพื่อมุ่งหวังให้ทีมประสบความสำเร็จ</li><li>• ประสานรอยรั่ว หรือคลั่งคล้ายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม และส่งเสริมขวัญกำลังใจระหว่งกัน เพื่อให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น</li></ul>	

## การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership-CL)

	<p>คำจำกัดความ: ความตั้งใจและความสามารถในการกระตุ้นผลักดันบุคลากร กลุ่มคน องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เกิดความต้องการในการปรับเปลี่ยน หรือเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร ประชาชน สังคม หรือประเทศชาติ รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอด ซึ่งแรงและสื่อสารให้ผู้ยอมรับ เข้าใจ ยอมรับ และดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนหรือการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ เกิดขึ้นจริง</p>
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ ๑: เห็นความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน หรือการเปลี่ยนแปลง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เห็นความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน และสามารถกำหนดทิศทางและขอบเขตของการปรับเปลี่ยน/การเปลี่ยนแปลงที่ควรเกิดขึ้นภายในองค์กรได้</li> <li>• เข้าใจและยอมรับถึงความจำเป็น ทิศทางและขอบเขตของการปรับเปลี่ยน /เปลี่ยนแปลง และตั้งใจในการเรียนรู้เพื่อให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยน/เปลี่ยนแปลงนั้นได้</li> <li>• กล้าเสนอความคิดเห็น วิธีการ หรือแนวทางการปฏิบัติที่แตกต่างไปจากวิธีการเดิมขององค์กร เพื่อปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น</li> </ul>
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยเหลือ สนับสนุนให้ผู้อื่นเข้าใจ และยอมรับการปรับเปลี่ยนหรือการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ช่วยเหลือและสนับสนุนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นทั้งภายในและนอกองค์กร และอธิบายให้เข้าใจถึงความจำเป็น ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยนนั้นๆ</li> <li>• ท้าทายการตั้งใจให้ผู้อื่นดำเนินการปรับเปลี่ยน หรือปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ของตนเอง เพื่อให้มีผลลัพธ์ของงานที่สูงขึ้น</li> <li>• สนับสนุนความพยายามในการปรับเปลี่ยนหน่วยงาน องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสนอแนะวิธีการที่จะช่วยให้การปรับเปลี่ยนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> </ul>
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นกล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อหาสิ่งใหม่ๆ ให้แก่หน่วยงาน หรือองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กระตุ้น ผลักดัน และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นมีลักษณะของความเป็นผู้กล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อหาสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือองค์กร</li> <li>• กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญ และยอมรับของการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจและดำเนินการให้การเปลี่ยนแปลงนั้นๆ เกิดขึ้นจริง</li> <li>• นำนัย สื่อสาร และสร้างความคิดความชัดเจนโดยการอธิบายสาเหตุ ความจำเป็น ประโยชน์ ฯลฯ ของการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ</li> </ul>
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเตรียมแผนการปรับเปลี่ยนอย่างเป็นระบบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เตรียมแผนการที่เป็นขั้นเป็นตอนที่จะดำเนินการปรับเปลี่ยนหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>• สร้างแรงจูงใจให้ผู้สนับสนุนและสร้างการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้องและเห็นประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปัจจุบันและอยากมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง</li> </ul>
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างแท้จริง และมีประสิทธิภาพสูงสุด	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยนทั้งขององค์กร และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผลักดันให้การปรับเปลี่ยนดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จด้วยวิธีดำเนินการที่เหมาะสม</li> <li>• วิเคราะห์ทิศทาง กลยุทธ์ นโยบาย และผลกระทบต่างๆ ในภาพรวมที่ทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์ขององค์กรในการปรับเปลี่ยน หรือการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของประเทศหรือสถานการณ์ปัจจุบัน</li> </ul>



## ความสามารถในการพัฒนา (Developing and Coaching-DC)

คำจำกัดความ: ความตั้งใจหรือความสามารถในการส่งเสริม สนับสนุน และการพัฒนาความสามารถผู้อื่น โดยมีเจตนามุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ทั้งเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน องค์กร หรือประโยชน์ในนามของบุคคลเหล่านั้น
ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1: เชื่อมโยงผู้อื่นสามารถพัฒนาความรู้ หรือเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้รับการพัฒนา
<ul style="list-style-type: none"><li>เปิดโอกาสและสนับสนุนให้ผู้อื่นได้พัฒนาตนเองตามความประสงค์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง</li><li>แสดงความเชื่อมั่นว่าผู้อื่นสามารถจะเรียนรู้ ปรับปรุงผลงาน และพัฒนาศักยภาพตนเองได้</li></ul>
ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสอนงาน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับปฏิบัติงาน
<ul style="list-style-type: none"><li>สอนงานในรายละเอียด และให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงที่เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานโดยมุ่งพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลนั้น</li></ul>
ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้เหตุผลประกอบการสอนและคำแนะนำ และให้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น
<ul style="list-style-type: none"><li>ให้แนวทางที่เป็นประโยชน์ หรือสาธิตวิธีปฏิบัติงานเพื่อเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานจริง พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลประกอบการสอนและการพัฒนาบุคลากร</li><li>ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้งานง่ายขึ้น โดยการสนับสนุนด้านทรัพยากร อุปกรณ์ ข้อมูล หรือให้คำแนะนำในฐานะที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในงานนั้นๆ</li><li>จัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ และทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของผู้อื่น และสนับสนุนให้ผู้อื่นสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ง่าย และดีขึ้น</li><li>ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้โอกาสผู้เรียนเสนอแนะวิธีการพัฒนาศักยภาพหรือความสามารถที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น</li><li>เต็มใจให้การสนับสนุน หรือการช่วยเหลือในภาคปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้อื่นสามารถพัฒนาความสามารถได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด</li></ul>
ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้คำติชมเรื่องผลงานอย่างตรงไปตรงมาและสร้างสรรค (Constructive Feedback) ทั้งด้านบวกและด้านลบโดยปราศจากอคติส่วนตัว เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถและปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่อง
<ul style="list-style-type: none"><li>ติชมผลการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาและสร้างสรรค (Constructive Feedback) ทั้งด้านบวกและด้านลบโดยปราศจากอคติส่วนตัว เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถและปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่อง</li><li>แสดงความเคารพในต่างนกว่าบุคคลนั้นๆ จะสามารถพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นได้ และให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจง สอดคล้องกับบุคลิก ความสนใจ และความสามารถเฉพาะบุคคล เพื่อปรับปรุงพัฒนาความรู้และความสามารถได้อย่างเหมาะสม</li><li>วางแผนการพัฒนาที่สอดคล้องกับจุดแข็ง และข้อจำกัดของผู้เรียนรวมทั้งดำเนินการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและปรับปรุงในทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง</li></ul>
ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในระยะเวลาเพื่อเพิ่มผลงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร
<ul style="list-style-type: none"><li>มอบหมายงานที่เหมาะสม มีประโยชน์ และท้าทายความสามารถ มองหาโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถและประสบการณ์อื่นๆ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และพัฒนาความสามารถได้อย่างต่อเนื่องและในระยะเวลา</li><li>ยอมรับและชื่นชม และผลักดันให้แผนหรือโครงการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้การส่งเสริมการเรียนรู้ (Learning Organization) อย่างเป็นระบบ</li><li>สร้างสรรค์ทางออก แนวทาง หรือสิ่งใหม่ๆ จากความเข้าใจในปัญหาหรือความต้องการของผู้อื่น เพื่อให้การส่งเสริม พัฒนา หรือปรับปรุงศักยภาพหรือความสามารถของผู้เรียนในระยะเวลา</li><li>ผลักดันและสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ รวมถึงดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อรองรับ ส่งเสริม ผลักดัน แผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานหรือองค์กรอย่างเป็นระบบ</li></ul>

## การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking-ST)

	<p><b>คำจำกัดความ:</b> ความสามารถในการคิด การทำความเข้าใจเชิงสังเคราะห์ รวมถึงการมองภาพในเชิงกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์และการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ในระยะยาวรวมถึงทฤษฎี และแนวคิดต่างๆ ให้เข้ากับการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน หรือให้ได้มาซึ่งกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ๆ อันเป็นผลมาจากกิจกรรมรูปแบบต่างๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนำมาที่ชนะ ในระดับสูงยังรวมถึงความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงผลกระทบของปัจจัยภายนอกที่มีต่อกลยุทธ์และนโยบายขององค์กร</p>
	<p><b>ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</b></p>
	<p><b>ระดับที่ 1: เข้าใจและปรับตัวให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของตนเอง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เข้าใจและปฏิบัติตนให้เหมาะสมสอดคล้องกับกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของ วัตถุประสงค์หรือภารกิจในทางของตนได้</li> <li>• จัดลำดับความสำคัญของงานประจำวันของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานของตนได้</li> </ul>
	<p><b>ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ความเข้าใจและเชื่อมโยงสิ่งที่ตนปฏิบัติอยู่ในงานเข้ากับเป้าหมายใหญ่ของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบหรือขององค์กร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ประเมินและเชื่อมโยงภารกิจประจำวันให้เข้ากับบริบทของกลยุทธ์ของหน่วยงาน โดยพิจารณาว่า ภารกิจนั้นสามารถช่วยใหบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้หรือไม่</li> <li>• สามารถประยุกต์ความเข้าใจ รูปแบบ ประสิทธิภาพและบทเรียนต่างๆ มาใช้กำหนดข้อเสนอหรือแนวทาง (Implication) เชิงกลยุทธ์ที่สนับสนุนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบบรรลุภารกิจที่กำหนดไว้</li> </ul>
	<p><b>ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ประสบการณ์ ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนมาปรับหรือกำหนดกลยุทธ์ในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบหรือองค์กร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ประยุกต์ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนที่มีฐานมาจากองค์ความรู้หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการคิดและพัฒนาเป้าหมายหรือกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่</li> <li>• ประยุกต์ Best Practice หรือผลการวิจัยต่างๆ มากำหนดโครงการหรือแผนงานที่มีผลสัมฤทธิ์และมีประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่</li> <li>• กำหนดประเด็นต่างๆ ปัญหาอุปสรรค หรือโอกาสต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน แล้วประยุกต์ประสบการณ์ บทเรียนในอดีต ฯลฯ มาปรับปรุงกลยุทธ์หรือวิธีการทำงานของตนหรือหน่วยงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้</li> </ul>
	<p><b>ระดับที่ 4: เข้าใจถึงผลกระทบต่างๆ ที่ผลต่อหน่วยงาน หรือองค์กร และเตรียมการรองรับ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• คาดการณ์ถึงทิศทาง แนวโน้มในอนาคต และผลกระทบต่างๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน หรือองค์กรและกำหนดแผนกลยุทธ์ไว้รองรับ</li> <li>• ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศและต่างประเทศที่ซับซ้อนด้วยกรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ แผนหรือนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่ให้ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด</li> </ul>
	<p><b>ระดับที่ 5: กำหนดกลยุทธ์ระยะยาวให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ศึกษาศักยภาพขององค์กรในปัจจุบัน และดำเนินการปรับเปลี่ยนที่สำคัญเพื่อเสริมศักยภาพในการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจระยะยาว</li> <li>• ประเมินและเชื่อมโยงสถานการณ์ ประเด็นต่างๆ และปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ภูมิภาค ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมาใช้กำหนดแผนกลยุทธ์องค์กรในระยะยาว</li> <li>• สร้างสร้างและบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์ โดยพิจารณาจากบริบทประเทศไทย ระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในภาพรวม เพื่อให้ได้กลยุทธ์ที่แตกต่างและสร้างประโยชน์สูงสุดกับองค์กร</li> <li>• คิดและปรับเปลี่ยนทิศทางของกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรในภาพรวม ให้เป็นกลยุทธ์ใหม่ที่จะช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนขึ้นได้</li> </ul>

การกำกับติดตามอย่างสม่ำเสมอ (Monitoring and Overseeing-MO)

<p>คำจำกัดความ: จะกล่าวถึงกาติดตามการดำเนินงานและติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงานหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบกฎหมายหรือตามตำแหน่งหน้าที่ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ของหน่วยงาน องค์กรหรือประเทศชาติเป็นสำคัญ</p>	<p>ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>	<p>ระดับที่ ๑: ตระหนัก เห็นความสำคัญ และประโยชน์ของการกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•ตระหนัก เห็นความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการกำกับติดตามการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ และเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานของตนเอง หน่วยงาน หรือองค์กร</li></ul>	<p>ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และกระตือรือร้นในการกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•แสดงพฤติกรรมการกระตือรือร้นในการกำกับติดตามการดำเนินงานของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานของตนเอง หน่วยงาน หรือองค์กร และสามารถระบุความเป็นไป หรือความก้าวหน้าในการดำเนินงานต่างๆ ของผู้อื่นได้</li></ul>	<p>ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•ดำเนินการกำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ และเป็นระยะ และสามารถวิเคราะห์ สาเหตุสิ่งผิดปกติ และความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เพื่อนำไปสู่การดำเนินการต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้</li><li>•ปรับสถานการณ์กระบวนการ หรือวิธีการต่างๆ เพื่อจำกัดทางเลือกของผู้บริหารหรือเพื่อนำผู้ปฏิบัติในกรอบที่ถูกต้องตามกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้</li></ul>	<p>ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และกำกับติดตาม และตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงานต่างๆ ของผู้อื่นอย่างใกล้ชิด</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•สำรวจ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานต่างๆ ของผู้อื่นอย่างใกล้ชิดและในเชิงลึก รวมทั้งวิเคราะห์ ประมวล วิจัย และสรุปผลการดำเนินงาน การตอบสนอง และการให้บริการต่างๆ ที่ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้</li><li>•หมั่นควบคุม ตรวจสอบ และตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงานต่างๆ ในทุกขั้นตอนอย่างละเอียดของผู้ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้</li><li>•ออกคำเตือนโดยชัดเจนว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือกระทำผิด (รวมถึงการละเมิดกฎหมาย) และสั่งการให้ปรับปรุงการดำเนินงานต่างๆ ในเชิงปริมาณหรือคุณภาพให้ถูกต้องตามมาตรฐานการดำเนินงานหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้</li></ul>	<p>ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และจัดการกับการดำเนินงานต่างๆ ที่ไม่ดี ไม่ถูกต้อง หรือสิ่งผิดปกติอย่างเด็ดขาดตรงไปตรงมา</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•ดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา หรือใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเด็ดขาดเมื่อผู้อื่นหรือหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลมีการดำเนินงานต่างๆ ที่ไม่ดีไม่ถูกต้อง หรือทำผิดกฎหมายอย่างร้ายแรง</li><li>•กำหนด หรือปรับมาตรฐาน ข้อบังคับ หรือกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้แตกต่างกันไป (เมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลง) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการพัฒนาความสามารถให้สูงขึ้น</li></ul>
--	---	--	--	--	---	--

## การแก้ไขปัญหามาแบบมืออาชีพ (Professional Problem Solving –PPS)

	<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในวิเคราะห์ปัญหาหรือเล็งเห็นเป็นปัญหา พร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ อย่างมีข้อมูล มีหลักการ และสามารถนำความคิดในสายวิชาชีพมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหานั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน	
ระดับที่ ๑: ติดตามที่ความรู้และแนวคิดใหม่ๆ ในสายวิชาชีพ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาระยะสั้นที่เกิดขึ้น	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือในหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา</li> <li>• ใช้ความรู้ในสาขาอาชีพของตนในการลงมือแก้ไข เมื่อสังเกตเห็นปัญหาหรืออุปสรรคโดยไม่รอช้า</li> </ul>	
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และวิเคราะห์และตัดสินใจอย่างมีข้อมูลและเหตุผลในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• วิเคราะห์ข้อมูล และหาเหตุผลตามแนวคิด และหลักการในวิชาชีพ เพื่อตัดสินใจตามการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด</li> <li>• พลังและพลังประยุกต์แนวทางการแก้ไขปัญหา โดยอ้างอิงจากข้อมูล หลักการ และแนวคิดในสายวิชาชีพ หรือประสบการณ์ในการทำงาน</li> </ul>	
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และวิเคราะห์ปัญหาที่ผ่านๆ มา และวางแผนล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันหรือหลีกเลี่ยงปัญหา	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• วิเคราะห์ข้อมูล ปัญหา หรือสถานการณ์ได้อย่างรอบด้าน (โดยอาศัยประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญที่สั่งสมมาในสายอาชีพ) รวมทั้งวางแผน และคาดการณ์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น</li> <li>• วางแผน และทดลองใช้วิธีการ องค์ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสายอาชีพ ในการป้องกัน หลีกเลี่ยงหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร</li> </ul>	
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และผสมผสานแนวคิดในเชิงสหวิทยาการเพื่อหลีกเลี่ยง ป้องกันหรือแก้ไขปัญหานั้นๆ ในระยะสั้นและระยะยาว	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• วิเคราะห์ และผสมผสานศาสตร์หลายๆ แขนง (โดยอาศัยประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญที่กว้างและลึก รวมทั้งความสามารถพิเศษ (Changranga)) เพื่อแก้ไขปัญหานั้นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>• คิดนอกกรอบ ริเริ่มโครงการ หรือกระบวนการทำงานต่างๆ ในลักษณะบูรณาการหลายหน่วยงาน/หลายวิชาชีพ เพื่อแก้ไขปัญหานั้นๆ ในอนาคต</li> </ul>	
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และปรับเปลี่ยนหรือสร้างความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ/สหวิทยาการ เพื่อแก้ไขและหลีกเลี่ยงปัญหาอย่างยั่งยืน	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับเปลี่ยน (Reshape) องค์กรให้มีการบูรณาการในเชิงวิชาชีพ หรือให้มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถแก้ไข ป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีผลกระทบสูง หรือมีความซับซ้อนสูงขององค์กรได้อย่างยั่งยืน</li> <li>• เป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในสายอาชีพที่สามารถป้องกัน และหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีผลกระทบเชิงนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรือสามารถแก้ไขปัญหามีผลกระทบ แบบวิกฤติที่เป็นโอกาส และเกิดประโยชน์อย่างยั่งยืนแก่องค์กรในระยะยาว</li> </ul>	

การแก้ปัญหาและดำเนินการเชิงรุก(Problem Solving and Proactiveness-PSP)

คำจำกัดความ: การตระหนักหรือเล็งเห็นโอกาสหรือปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และวางแผน ลงมือกระทำการเพื่อเตรียมใช้ประโยชน์จากโอกาส หรือป้องกันปัญหา ตลอดจนพลิกวิกฤติต่างๆ ให้เป็นโอกาส
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และเด็ดเดี่ยวในเหตุวิกฤติ หรือสถานการณ์จำเป็น
• ตอบสนองอย่างรวดเร็ว และเด็ดเดี่ยวเมื่อมีเหตุวิกฤติหรือในสถานการณ์ที่จำเป็น เพื่อให้ทันต่อความเร่งด่วนของสถานการณ์นั้นๆ
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และตระหนักถึงปัญหาหรือโอกาสและลงมือกระทำโดยไม่รีรอ
• ตระหนักถึงปัญหาหรือโอกาสในขณะนั้นและลงมือกระทำโดยไม่รีรอให้สถานการณ์คลี่คลายไปเอง หรือปล่อยโอกาสหลุดลอยไป อีกทั้งรู้จักพลิกแพลงวิธีการ กระบวนการต่างๆ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา หรือใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเล็งเห็นโอกาสหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะใกล้ (ประมาณ ๑-๓ เดือนข้างหน้า)
• คาดการณ์และเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะเวลา ๑-๓ เดือนถัดจากปัจจุบัน และลงมือกระทำการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสในสถานการณ์นั้นๆ อีกทั้งเปิดกว้างรับฟังแนวทางและความคิดหลากหลายอันอาจเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปัญหา
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเล็งเห็นโอกาสหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะกลาง (ประมาณ ๔-๑๒ เดือนข้างหน้า)
• คาดการณ์และเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะเวลา ๔-๑๒ เดือนถัดจากปัจจุบัน และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสในสถานการณ์นั้นๆ ตลอดจนทดลองและเสาะหาวิธีการ แนวคิดใหม่ๆ ที่อาจเป็นประโยชน์ในการป้องกันปัญหาและสร้างโอกาสในอนาคต
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาและสร้างโอกาสในระยะยาว
• คาดการณ์และเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาวและเตรียมการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาส อีกทั้งกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมตระเตรียมการป้องกัน และแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างโอกาสให้องค์กรในระยะยาว

การค้นหาและการบริหารจัดการข้อมูล (Information Seeking and Management-ISM)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการสืบเสาะ เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะเจาะจง การไขปริศนาโดยซักถามโดยละเอียด หรือแม้แต่การหาข่าวทั่วไปจากสภาพแวดล้อมรอบตัวโดยคาดว่าอาจมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต และนำข้อมูลที่ได้มานั้นมาประมวลและจัดการอย่างมีระบบ คุณลักษณะนี้อาจรวมถึงความสนใจใคร่รู้เกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็น ปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต้องงานในหน้าที่</p>
<p>ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ ๑: ทำข้อมูลในระดับต้นและแสดงผลข้อมูลได้</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถหาข้อมูลโดยการถามจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง การใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หรือหาจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้วและสรุปผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟ รายงาน ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน</li> </ul>
<p>ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และใช้วิธีการสืบเสาะหาข้อมูลเพื่อจับประเด็นหรือแก่นความรู้หรือปัญหาได้</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถสืบเสาะปัญหาหรือสถานการณ์อย่างลึกซึ้งกว่าการตั้งคำถามตามปรกติธรรมดา หรือสืบเสาะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้มากขึ้นหรือประเด็นของเนื้อหา และนำแก่นหรือประเด็นเหล่านั้นมาจัดการวิเคราะห์ ประเมินผลให้เกิดข้อมูลลึกซึ้งมากที่สุด</li> </ul>
<p>ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และหาข้อมูลในเบื้องลึก (Insights)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ค้นหาหรือสอบถามเจาะลึกอย่างต่อเนื่อง (เช่น จากหนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ระบบสืบค้นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนแหล่งข่าวต่างๆ) เพื่อให้เข้าใจถึงมุมมองที่ตนเอง คิดเห็นที่แตกต่าง ต้นตอของสถานการณ์ ปัญหา หรือโอกาสที่ซ่อนเร้นอยู่ในเบื้องลึก และนำความเข้าใจเหล่านั้นมาประเมินผล และตีความเป็นข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสูงสุด</li> </ul>
<p>ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อให้เชื่อมต่อบริการที่ขาดหายไปหรือคาดการณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญ</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดทากรวิจัยโดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มีอยู่หรือสืบค้นจากแหล่งข้อมูลที่แปลกใหม่แตกต่างจากปรกติธรรมดาทั่วไปอย่างเป็นระบบหรือเป็นไปตามหลักการทางสถิติ และนำผลที่ได้ขึ้นมา เชื่อมต่อข้อมูลที่ขาดหายไป หรือพยากรณ์หรือสร้างแบบจำลอง (model) หรือสร้างระบบ (system formula) ได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ</li> </ul>
<p>ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และวางระบบการสืบค้น เพื่อทำข้อมูลอย่างต่อเนื่อง</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• วางระบบการสืบค้น เพื่อให้มีข้อมูลที่ทันเหตุการณ์บนเข้ามาอย่างต่อเนื่องและสามารถออกแบบ เลือกใช้ หรือประยุกต์วิธีการในการจัดหาแบบจำลองหรือระบบต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง และมีนัยสำคัญ</li> </ul>

การควบคุมและจัดการสถานการณ์อย่างสร้างสรรค์ (Controlling and Managing Situation-CMS)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการควบคุม และบริหารจัดการอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองได้อย่างถูกต้องเหมาะสม แม้ว่าอยู่ในเหตุการณ์ที่วิกฤติ คับขัน และยากลำบาก โดยมีเจตนาที่จะให้บุคคลรอบข้างมีอารมณ์และความรู้สึกที่เป็นปกติเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการควบคุม และจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และดำเนินการให้ความช่วยเหลือ บริการ บรรเทาทุกข์ หรือการดำเนินการต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของผู้ให้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่น โดยมีพื้นฐานของความมีจิตใจที่เป็นกุศล (จิตสาธารณะ) เห็นความเสขของผู้บริการ ประชาชน หรือผู้อื่น เป็นที่ตั้งมากกว่าสิ่งอื่นใด</p>
<p>ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ ๑: ควบคุมอารมณ์ และความรู้สึกตนเองได้อย่างเหมาะสมกับเหตุการณ์ยากลำบาก วิกฤต หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้อย่างเหมาะสม (โดยไม่แสดงออกที่ตระหนก ตกใจ หรือเสียใจ) กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะสถานการณ์ที่ไม่ปกติ เช่น เหตุการณ์คับขัน ยากลำบาก หรือเหตุการณ์ร้ายแรงต่างๆ เป็นต้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดการรอบข้างเกิดอารมณ์หรือมีความรู้สึกร่วมด้วย</li> <li>• ใส่ใจกับสภาพแวดล้อม สัญญาณทางกายภาพ และสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า และพยายามควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก และปฏิบัติการของตนให้อยู่ภาวะปกติได้</li> </ul>
<p>ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความอดทนต่อเหตุการณ์ยากลำบาก วิกฤต หรือเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้น และ/หรือจัดการอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นให้เป็นปกติได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความอดทนต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอันไม่ปกติต่างๆ เป็นต้น โดยไม่แสดงความยอเย้อ หรือความไม่พอใจต่อความยากลำบากนั้นๆ</li> <li>• ไม่บ่นบ่นหรือหลีกเลี่ยงจากเหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอันไม่ปกติต่างๆ แต่เข้าไปมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ โดยมีความมุ่งหวังที่จะให้การดูแล ความช่วยเหลือ และบรรเทาทุกข์ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม</li> <li>• บริหารจัดการ หรือควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นให้เป็นปกติได้ เช่น ปลอดภัย โน้มนำใจ เป็นต้น เมื่ออยู่ในเหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอันไม่ปกติต่างๆ</li> </ul>
<p>ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและให้ความช่วยเหลือได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่น</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ควบคุม ดูแล และจัดการสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เหตุการณ์ที่มีความยากลำบาก วิกฤติ คับขัน หรือเหตุอันไม่ปกติต่างๆ เป็นต้น ได้อย่างเหมาะสม</li> <li>• ให้การดูแล ความช่วยเหลือ และบรรเทาทุกข์ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และสอดคล้องความต้องการของผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่น</li> </ul>
<p>ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และให้บริการ ความช่วยเหลือ และดำเนินการต่างๆ ด้วยจิตกุศลให้ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นมีความสุข และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่น (ที่มีความเดือดร้อน) ด้วยจิตกุศล (จิตสาธารณะ) แม้ว่าตนเองจะต้องประสบกับความยากลำบาก อุปสรรค หรือสูญเสียประโยชน์บางอย่าง โดยมีความมุ่งหวังให้ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นมีความสุข และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด</li> <li>• ติดตาม และประเมินผลการให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นอย่างใกล้ชิด ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องความต้องการ และได้รับการ และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด</li> <li>• เสียสละ และอุทิศประโยชน์ส่วนตัว และความสะดวกสบายต่างๆ เพื่อให้บริการ ความช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ และดำเนินการต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ประชาชนหรือผู้อื่นโดยหวังผลตอบแทนใดๆ ทั้งสิ้น</li> </ul>
<p>ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเสียสละประโยชน์บางส่วนองค์กร เพื่อให้ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เสียสละ และอุทิศประโยชน์บางส่วนองค์กร เพื่อให้ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้อื่นได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด และสอดคล้องความต้องการอย่างแท้จริง</li> </ul>

## การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking-AT)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการทำความเข้าใจในสถานการณ์ ประเด็น ปัญหา โดยคิดวิเคราะห์ออกเป็นส่วนย่อยๆ เป็นรายการ หรือเป็นขั้นตอน และเห็นความสัมพันธ์ของสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาที่เกิดขึ้นโดยรู้ถึงสาเหตุ และผลกระทบของสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: แยกแยะและแยกแยะปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ
<ul style="list-style-type: none"><li>• แยกแยะหรือแยกปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ โดยยังไม่คำนึงถึงลำดับความสำคัญ</li><li>• จัดทำและรวบรวมรายการหรือปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎีต่างๆ เป็นข้อๆ แต่อาจยังไม่จัดลำดับก่อนหลัง</li></ul>
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และจัดลำดับความสำคัญของประเด็น ปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้
<ul style="list-style-type: none"><li>• แยกแยะหรือแยกปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ออกเป็นประเด็นย่อยๆ และจัดเรียงงาน กิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญก่อนหลังเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปตามความเร่งด่วนหรือความจำเป็น</li><li>• เข้าใจและระบุขั้นตอน ลำดับก่อนหลังของประเด็นต่างๆ ได้ ตั้งข้อสังเกต ระบุข้อบกพร่องของขั้นตอนงานได้อันเป็นผลจากความเข้าใจในลำดับความสำคัญหรือลำดับก่อนหลังของสิ่งต่างๆ</li></ul>
ระดับที่ ๓: แสดงความสามารถระดับที่ ๒ และเข้าใจและเชื่อมโยงความสัมพันธ์เบื้องต้นของปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้
<ul style="list-style-type: none"><li>• เชื่อมโยงความสัมพันธ์อย่างง่าย ระหว่างเหตุและผลที่ก่อให้เกิดเป็นปัญหาได้</li><li>• ระบุได้ว่าอะไรเป็นเหตุเป็นผลแก่กัน ในสถานการณ์ต่างๆ หรือแยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ได้</li><li>• อธิบายเหตุผลความเป็นมา แยกแยะข้อดี และข้อเสียของปัญหา สถานการณ์ ฯลฯ เป็นประเด็นต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผล</li></ul>
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของปัญหา แนวคิด ประเด็น สถานการณ์ หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ ได้
<ul style="list-style-type: none"><li>• แยกแยะและเชื่อมโยงประเด็น ปัญหา หรือปัจจัยต่างๆ ที่ซับซ้อนได้ในหลายๆ แง่มุม เช่น เหตุ ก. นาไปสู่ เหตุ ข. เหตุ ข. นาไปสู่ เหตุ ค. และนาไปสู่ เหตุ ค. ฯลฯ</li><li>• แยกแยะองค์ประกอบต่างๆ ของประเด็น ปัญหา ที่มีเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนเป็นรายละเอียดในชั้นต่างๆ อีกทั้งวิเคราะห์ว่าแง่มุมต่างๆ ของปัญหาหรือสถานการณ์หนึ่งๆ สัมพันธ์กันอย่างไร คาดการณ์ว่าจะมีโอกาส หรืออุปสรรคอะไรบ้าง</li></ul>
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และใช้เทคนิคและความรู้เฉพาะด้านในการคิดวิเคราะห์
<ul style="list-style-type: none"><li>• ประยุกต์ใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญ เทคนิคเฉพาะด้าน เช่น หลักสถิติขั้นสูง ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการมาวิเคราะห์ประเด็น หรือปัญหาต่างๆ ในงาน อันทำให้ได้ข้อสรุปหรือคำตอบที่ไม่อาจบรรลุได้ด้วยวิธีปรกติธรรมดาทั่วไป</li><li>• วิเคราะห์ปัญหาในแง่มุมที่ลึกซึ้งถึงถึงปรัชญา แนวคิดเบื้องหลังหรือทางเลือกต่างๆ ที่ซับซ้อนเหล่านั้น</li></ul>

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management-RISK)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการระบุความเสี่ยง และหาวิธีการป้องกันความเสี่ยง ตลอดจนระแวดระวัง ควบคุม และลดความเสี่ยงในทุกทางที่อาจเกิดขึ้นเพื่อพิทักษ์ผลประโยชน์ให้แก่องค์กร และสร้างองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ</p>
<p>ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ ๑: เห็นถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงและระบุความเสี่ยงในหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ตระหนักและให้ความร่วมมือในการพิทักษ์ประโยชน์และประสิทธิภาพของหน่วยงาน</li> <li>• สามารถระบุความเสี่ยงของงานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้</li> <li>• วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของตนเองได้</li> </ul>
<p>ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และปรับปรุงงานของตนให้พร้อมเผชิญความเสี่ยงด้านต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• คำนึงถึงผลของความเสี่ยงหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ประเมินระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และเตรียมการรับมือไว้ก่อน</li> <li>• ศึกษาและพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ทักษะ และเทคนิคต่างๆ และนำมาประยุกต์ใช้ในจัดหาแผนเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน</li> </ul>
<p>ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และคาดการณ์ล่วงหน้าและเตรียมรับมือกับความเสียหายซึ่งจะมีผลเสียต่อการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• หมั่นคาดการณ์และหาแนวโน้ม ช่องโหว่ ข้อบกพร่อง ฯลฯ ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร อันอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการดำเนินงาน และดำเนินการแก้ไขหรือเตรียมหาทางรับมือกับความเสียหาย</li> <li>• ติดตาม ประเมิน และปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>
<p>ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และบริหารความเสี่ยงขององค์กรในภาพรวม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ควบคุม บริหาร และกระจายความเสี่ยงในระดับกลยุทธ์ของหน่วยงาน/องค์กร เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีการดำเนินงานไปในทิศทางที่มีเสถียรภาพมั่นคง</li> <li>• กำหนดวิธีการปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมทั้งองค์กรและสอดคล้องกับนโยบายบริหารความเสี่ยงขององค์กร หรือมาตรฐานสากล</li> </ul>
<p>ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และแปรความเสี่ยงให้เป็นโอกาสในการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• พิจารณาความเสี่ยงด้วยมุมมองใหม่ และหาวิธีแปรความเสี่ยงที่มีอยู่ หรือที่คาดการณ์ไว้ให้เป็นโอกาสในการดำเนินงาน</li> <li>• ใช้ความเสี่ยงทางการดำเนินงานขององค์กรเป็นเหตุผล หรือแรงกระตุ้นผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนใหม่ๆ เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เป็นโอกาสในการแข่งขันขององค์กร</li> </ul>

## การบริหารทรัพยากร (Resource Management-RM)

<p>คำจำกัดความ: การตระหนักเสมอถึงความคุ้มค่าระหว่างทรัพยากร (งบประมาณ เวลา กำลังคน เครื่องมือ อุปกรณ์ ฯลฯ) ที่ลงทุนไปหรือที่ใช้กับการปฏิบัติการ (Input) กับผลลัพธ์ที่ได้ (Output) และพยายามปรับปรุงหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาให้การปฏิบัติงานเกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจหมายถึงรวมถึงความสามารถในการจัดความสำคัญในการใช้เวลา ทรัพยากร และข้อผูกมัดอย่างเหมาะสม และประหยัดค่าใช้จ่ายสูงสุด</p>	<p>ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านอย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ ๑: ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•ตระหนักถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน</li><li>•ปฏิบัติตามตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรไม่เกินขอบเขตที่กำหนด</li></ul>	
<p>ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่จะลดค่าใช้จ่ายเบื้องต้น</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•ตระหนักและควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานโดยมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น</li><li>•จัดสรรงบประมาณ ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด</li></ul>	
<p>ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และกำหนดการใช้ทรัพยากรให้สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•ประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงการจัดการทรัพยากรให้ได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง</li><li>•ระบุข้อบกพร่อง วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสนอของกระบวนการทำงานและกำหนดการใช้ทรัพยากรที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการโดยมองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก</li></ul>	
<p>ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเชื่อมโยงหรือประสานการบริหารทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•เลือกปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับหลายหน่วยงาน และไม่กระทบกระบวนการทำงานต่างๆ ภายใน องค์กร</li><li>•วางแผนและเชื่อมโยงภารกิจของหน่วยงานตนเองกับหน่วยงานอื่น (Synergy) เพื่อให้การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเกิดประโยชน์สูงสุด</li><li>•กำหนดและ/หรือสื่อสารกระบวนการบริหารทรัพยากรที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร</li></ul>	
<p>ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเสนอกระบวนการใหม่ๆ ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•พัฒนากระบวนการใหม่ๆ โดยอาศัยวิสัยทัศน์ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อลดภาระการทำงานของบุคลากรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด</li><li>•สามารถเพิ่มผลผลิตหรือสร้างสรรคงานใหม่ ที่ได้โดดเด่นแตกต่างให้กับหน่วยงาน และองค์กร โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม</li></ul>	

## การมุ่งความปลอดภัยและการระวังภัย (Safety Mind-SM)

<p><b>คำจำกัดความ:</b> ความมุ่งมั่นที่จะให้ความสำคัญกับความปลอดภัย การระวังภัย รวมทั้งการป้องกันภัยต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น โดยรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันภัย เหตุอันตราย และสถานการณ์ภัยต่างๆ ตั้งแต่การปฏิบัติตนในชีวิตประจำวันทั่วไป รวมถึงการดำเนินกิจกรรมในการปฏิบัติงาน และตระหนักถึงความสำคัญในการช่วยเหลือ การบรรเทาทุกข์ การฟื้นฟูผู้ประสบภัยที่ได้รับการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสนับสนุนและเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยและการระวังภัยต่างๆ ให้เกิดขึ้นในระดับหน่วยงาน องค์กร ชุมชน และสังคมในระยะยาว</p>	<p><b>ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</b></p> <p><b>ระดับที่ ๑: ตระหนักถึงความสำคัญด้านความปลอดภัย และผลเสียของการเกิดเหตุอันตราย สาธารณภัย รวมถึงสามารถอธิบายได้ถึงวิธีการจัดการเพื่อแก้ไข และการป้องกันเหตุไม่ปลอดภัยต่างๆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ให้ความสนใจกับปัจจัยต่างๆ รอบตัว ที่อาจเป็นต้นเหตุของการเกิดภัย และความไม่ปลอดภัยในที่มาของเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัย/ปัญหาสาธารณภัยที่เกิดขึ้น โดยสามารถอธิบายถึงสาเหตุของความไม่ปลอดภัยดังกล่าว</li><li>• รู้วิธีการรักษาความปลอดภัยที่จะทำให้เกิดภัย การป้องกัน และวิธีแก้ไขปัญหาคืออะไร หรือเพื่อให้เกิดความปลอดภัยเป็นปัญหาสาธารณภัย</li><li>• ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาคืออะไร สาธารณภัย รวมถึงความรู้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคืออะไร ไม่ปลอดภัยต่างๆ</li><li>• เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการระดมสมองเพื่อลดภัยต่างๆ</li></ul> <p><b>ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และแสดงออกให้เห็นถึงความเป็นผู้ไม่ประมาท รอบคอบ ระวังภัย และความปลอดภัยต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ทั้งกับตัวเองหรือผู้ร่วมงาน และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทรัพยากรที่มีอยู่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคืออะไร ไม่ปลอดภัยได้</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• กระทำการใดๆ ด้วยความรอบคอบ ไม่ประมาท เพื่อให้เกิดความปลอดภัย ทั้งในการดำเนินกิจกรรมส่วนตัวในชีวิตประจำวัน และการปฏิบัติงาน</li><li>• โน้มน้าวชักชวนเพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องให้ตระหนักถึงความไม่ปลอดภัยอย่างแท้จริง ซึ่งเห็นถึงอันตรายและผลเสียของการกระทำที่ไม่ปลอดภัยที่อาจการลุกลามขยายวงกว้างจนกลายเป็นปัญหาสาธารณภัย</li><li>• ชี้แนะแนวทางการปฏิบัติแก่เพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องให้มีพฤติกรรมที่ปลอดภัย</li><li>• สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการป้องกันมิให้เกิดภัย รวมถึงประยุกต์ใช้ความรู้และทรัพยากรที่มีอยู่ในการแก้ไขปัญหาคืออะไร ไม่ปลอดภัย เพื่อให้ได้ความปลอดภัยเป็นปัญหาสาธารณภัย</li></ul> <p><b>ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และวิเคราะห์ มองเห็นทางเลือกในการนำวิธีการบริหารจัดการสาธารณภัยที่เหมาะสมมาปรับใช้ให้ได้ประโยชน์สูงสุด</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• มองเห็นทางเลือกในการนำวิธีการบริหารจัดการสาธารณภัยที่เหมาะสมมาปรับใช้ให้ได้ประโยชน์สูงสุด</li><li>• สามารถวิเคราะห์สภาพปัญหาในการบริหารจัดการสาธารณภัยที่เป็นอยู่ อธิบายให้ความเห็นต่างๆ ในประเด็นปัญหาของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และระบบการบริหารจัดการในปัจจุบันได้อย่างถูกต้อง</li></ul>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>•หมั้นวิวาห์ และมองหาแนวโน้ม ช่องโหว่ ข้อบกพร่อง ฯลฯ ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร อันจะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และดำเนินการแก้ไขหรือเตรียมหาทางรับมือกับปัญหานั้น</li> <li>•ติดตาม ประเมิน และปฏิบัติปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับทุกสถานการณ์ความไม่ปลอดภัย/ปัญหาสถานการณ์ภัยที่เกิดขึ้น ที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>•สามารถจัดการกับปัญหาสถานการณ์ภัยประเภทต่างๆ ที่มีความซับซ้อนได้ ทั้งในแง่ของการป้องกัน การช่วยเหลือ บรรเทา รวมถึงการฟื้นฟู</li> </ul>	<p><b>ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และพัฒนากระบวนการในการบริหารจัดการสถานการณ์ภัยที่เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•สังเคราะห์องค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการสถานการณ์ภัย เพื่อให้ได้ต้นวัฏจักรหรือรูปแบบในการบริหารจัดการสถานการณ์ภัย ที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ในสถานการณ์ภัยในพื้นที่ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</li> <li>•เสนอแนวทางการปฏิบัติในการจัดการกับปัญหาในการป้องกันและบรรเทาสถานการณ์ภัย และถ่ายทอดแบบอย่างที่ดีของการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสถานการณ์ภัยให้ร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อมุ่งหวังให้ผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ สามารถดำเนินการบริหารจัดการสถานการณ์ภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด</li> <li>•มุ่งปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงระบบ และวิธีการในการป้องกัน ช่วยเหลือ บรรเทาและฟื้นฟู ให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้สามารถดำเนินการเพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับองค์กร ชุมชน หรือสังคมได้อย่างโดดเด่นและเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้</li> </ul>	<p><b>ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และประเมินคุณค่า และทางเลือก เพื่อกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ที่มีผลต่อการบริหารจัดการสถานการณ์ภัยที่มีประสิทธิภาพในระยะยาว</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•สามารถคาดการณ์ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถประเมินทรัพยากรต่างๆ ทางด้านการบริหารจัดการสถานการณ์ภัย สำหรับใช้เส้นทางเลือกในการดำเนินการเพื่อการป้องกันช่วยเหลือ และฟื้นฟูสภาพจากการเกิดสถานการณ์ภัยได้อย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาและสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงด้านสถานการณ์ภัย</li> <li>•สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยขึ้นในหน่วยงานหรือขอบเขตที่รับผิดชอบอันเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการสถานการณ์ภัยที่มีประสิทธิภาพในระยะยาว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•สนับสนุนให้เกิดการบูรณาการการป้องกันและบรรเทาสถานการณ์ภัยเข้ากับทุกกิจกรรมการทำงาน</li> <li>•สนับสนุนการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ที่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนองค์กร</li> <li>•สนับสนุนให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในระดับชุมชนและสังคม</li> <li>•เป็นแบบอย่างที่ดีของการมีจิตสำนึกความปลอดภัย ทั้งพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน การดำเนินกิจกรรมส่วนตัวในชีวิตประจำวัน</li> </ul>
--	---	--	--

## การยึดมั่นในหลักเกณฑ์ (Acts with Integrity-AI)

<p>คำจำกัดความ: เจตนาที่จะกำกับดูแลให้ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบ กฎหมาย หรือตามหลักแนวทางในวิชาชีพของตนที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประสงค์ขององค์กร สังคม และประเทศโดยรวมเป็นสำคัญ ความสามารถนี้อาจรวมถึงการยื่นข้อร้องเรียนในสิ่งที่ถูกต้องและความเป็นเหตุเป็นผลในการจัดการกับบุคคลหรือหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ ระเบียบหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้</p>
<p>ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ ๑: กระทำสิ่งต่างๆ ตามมาตรฐาน หรือตามกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้</li><li>• ยึดถือหลักการและแนวทางตามหลักวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ</li><li>• เปิดเผยข้อมูลหรือเหตุผลอย่างตรงไปตรงมา</li></ul>
<p>ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และยึดมั่นในแนวทางหรือขอบเขตข้อกำหนดในการกระทำสิ่งต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ปฏิเสธข้อเรียกร้องของผู้อื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ขาดเหตุผลหรือผิดกฎระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้</li><li>• ดำเนินการอย่างไม่มีอคติ โดยไม่อ้างข้อยกเว้นให้ตนเองหรือผู้บังคับบัญชาหรือคนรู้จักหรือหน่วยงานภายใต้การดูแลหากมีการดำเนินงานที่ยอมรับไม่ได้</li></ul>
<p>ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และติดตามควบคุมให้ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• หมั่นควบคุมตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้</li><li>• ออกคำเตือนหรือพยายามประนีประนอมอย่างชัดเจนว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากผลงานไม่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้หรือการละเมิดกฎระเบียบหรือแนวทางนโยบายที่วางไว้</li></ul>
<p>ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และรับผิดชอบในสิ่งที่อยู่ในการดูแล</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ถ้าตัดสินใจในหน้าที่ โดยสิ่ง ต่อรองหรือประนีประนอมให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ ระเบียบ นโยบายหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ไปปรับปรุงผลงานในเชิงปริมาณหรือคุณภาพให้เข้าเกณฑ์มาตรฐาน แม้ว่าผลของการตัดสินใจอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์</li><li>• กล้ายอมรับความผิดพลาดและจัดการความผิดพลาดที่จัดทำลงไป</li></ul>
<p>ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และจัดการกับผลงานไม่ดีหรือสิ่งผิดกฎระเบียบอย่างเด็ดขาดตรงไปตรงมา</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาเมื่อผู้อื่นหรือหน่วยงานภายในได้การกำกับดูแล มีปัญหาผลงานไม่ดีหรือทศกฏระเบียบอย่างร้ายแรง</li><li>• ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์ตามกฎหมายเกณฑ์ขององค์กร แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต</li></ul>

## การวางแผนและการจัดการ(Planning and Organizing-PO)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการวางแผนอย่างเป็นหลักการ โดยเน้นให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและถูกต้อง รวมถึงความสามารถในการบริหารจัดการโครงการต่างๆ ในความรับผิดชอบให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: วางแผนงานออกเป็นส่วนย่อยๆ
• วางแผนงานเป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน มีผลลัพธ์ สิ่งที่ต้องจัดเตรียม และกิจกรรมต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้อง
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเห็นลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของงาน
• วางแผนงานได้โดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วน
• จัดลำดับของงานและผลลัพธ์ในโครงการเพื่อให้สามารถจัดการโครงการให้บรรลุตามแผนและเวลาที่วางไว้ได้
• วิเคราะห์หาข้อดี ข้อเสียและผลต่อเนื่องของแผนงานที่วาง เพื่อสามารถวางแผนใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และวางแผนหรือเชื่อมโยงงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่มีความซับซ้อนเพื่อให้บรรลุตามแผนที่กำหนดไว้ได้
• วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
• วางแผนงานที่มีความเชื่อมโยงหรือซับซ้อนกันหลายๆ งานหรือหลายๆ โครงการโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่สนับสนุนและไม่ขัดแย้งกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหา/งานและเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน/แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
• วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนการป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า อีกทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้
• เตรียมแผนรับมือกับสิ่งไม่คาดการณไว้ได้อย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพ
• วางแผนงานที่มีความเชื่อมโยงหรือซับซ้อนกันหลายๆ งานหรือหลายๆ โครงการโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่สนับสนุนและไม่ขัดแย้งกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และปรับปรุงกลยุทธ์ในแผนให้เข้ากับการคาดการณ์เฉพาะที่เข้ากันได้อย่างเป็นระบบ
• ปรับกลยุทธ์และวางแผนอย่างรัดกุมและเป็นระบบให้เข้ากับการคาดการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด เพื่อสร้างโอกาสอันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

## การวิเคราะห์และการบูรณาการ (Synthesis Thinking -ST)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการคิดวิเคราะห์และทำความเข้าใจในเชิงสังเคราะห์ รวมถึงการมองภาพรวมของความคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ ประยุกต์แนวทางต่างๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนำมาที่คณะ
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: เข้าใจแผนและนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร
• เข้าใจนโยบาย กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือองค์กร และสามารถนำความเข้าใจนั้นมาวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค โอกาสของหน่วยงาน หรือองค์กรออกเป็นส่วนย่อยๆ ได้
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และประยุกต์ความเข้าใจ รูปแบบหรือประสบการณ์ไปสู่อุปสรรคหรือแนวทางต่างๆ ในงาน
• สามารถระบุปัญหาในสถานการณ์ปัจจุบันที่อาจมีความคล้ายคลึง หรือต่างจากประสบการณ์ที่เคยประสบมาใช้กำหนดข้อเสนอหรือแนวทาง (implication) ซึ่งกลยุทธ์ที่สนับสนุนให้องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องบรรลุภารกิจที่กำหนดไว้หรือให้ปฏิบัติภารกิจได้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อนในการพิจารณาสถานการณ์ หรือกำหนดแผนงานหรือข้อเสนอแนะต่างๆ
• ประยุกต์ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อนที่มีฐานมาจากองค์ความรู้หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการพิจารณาสถานการณ์ แยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่
• สามารถใช้แนวคิดต่างๆ ที่เรียนรู้มาเชื่อมโยงอธิบายเหตุผลความเป็นมา แยกแยะข้อดี และข้อเสียของปัญหา สถานการณ์ ฯลฯ เป็นประเด็นต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผล
• ประยุกต์ Best Practice หรือผลการวิจัยต่างๆ มากำหนดโครงการหรือแผนงานที่ผลสัมฤทธิ์มีประโยชน์ต่อองค์กรหรืองานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเชื่อมโยงสถานการณ์ในประเทศและต่างประเทศเพื่อกำหนดแผนได้อย่างทะลุปรุโปร่ง
• ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศและต่างประเทศที่ซับซ้อนด้วยกรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดแผนหรือนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่
• ระบุได้ว่าอะไรเป็นเหตุเป็นผลแก่กัน สถานการณ์ต่างๆ ในระดับหน่วยงาน/องค์กร/ประเทศ แล้วแยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ รวมถึงอธิบายชี้แจงสถานการณ์ที่ซับซ้อนดังกล่าวให้สามารถเข้าใจได้
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสร้างสถานการณ์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์
• สร้างและบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในงานกลยุทธ์ โดยพิจารณาจากบริบทประเทศไทยและระบบอุตสาหกรรมในภาพรวมและปรับให้เหมาะสม ปฏิบัติได้จริง
• วิเคราะห์ปัญหาในแง่มุมที่ลึกซึ้งถึงปรัชญา แนวคิดเบื้องต้นหรือทางเลือกต่างๆ ที่ซับซ้อน อันนำไปสู่การประดิษฐ์คิดค้น การสร้างสรรค์และนำเสนอรูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม

## การสร้างความมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน (Building Participation-BP)

<p><b>คำจำกัดความ:</b> การตระหนัก เต็มใจ ยอมรับ และเปิดโอกาสให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน หรือองค์กร เพื่อสร้างและส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริงและยั่งยืน</p>	<p><b>ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</b></p>
<p><b>ระดับที่ ๑: ตระหนักและเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•ตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงาน หรือองค์กร</li> <li>•สนับสนุนให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในภารกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>•เชื่อมั่นในข้อดีและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ จะช่วยให้งานของหน่วยงาน หรือองค์กรประสบความสำเร็จได้</li> </ul>	<p><b>ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือดำเนินงานต่างๆ ร่วมกัน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•เปิดใจ เต็มใจ และยอมรับให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เข้ามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อมูล หรือแสดงศักยภาพในกิจการดำเนินงาน หรือองค์กร</li> <li>•เปิดโอกาสให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากขึ้น</li> <li>•รับฟังความคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในกิจการดำเนินงานต่างๆ</li> </ul>
<p><b>ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประยุกต์ เชื่อมโยง และต่อยอดความคิดเห็นของทุกภาคส่วน และร่วมตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•ประยุกต์ เชื่อมโยง และต่อยอดความคิด ข้อมูล และศักยภาพของการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของการมีส่วนร่วมจากผู้อื่น เครือข่ายภาคี หรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ได้ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์สูงสุด</li> <li>•วิเคราะห์ ปรับปรุง และขยายขอบเขตการมีส่วนร่วมในวงกว้างมากขึ้น เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง</li> <li>•ผสมผสาน (Integrate) ความคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ จากทุกภาคส่วน และหาผลสรุปร่วมกัน รวมทั้งให้ทุกภาคส่วนได้ร่วมตัดสินใจ (Decision Making) ในการดำเนินการต่างๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง</li> </ul>	<p><b>ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และรวมพลังทุกภาคส่วนและผลักดันให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง และเกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร ประชาชน หรือสังคม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•เป็นตัวกลาง หรือศูนย์กลางในการรวมพลังทุกภาคส่วนและผลักดันการดำเนินงานต่างๆ ร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลกระทบ (Impact) ในวงกว้าง และเกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร ประชาชน หรือสังคม</li> <li>•วางแผนและกำหนดแนวทาง กระบวนการ และกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน รวมทั้งประเมินศักยภาพของทุกภาคส่วนอย่างรอบด้าน เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถจัดการมีส่วนร่วมและศักยภาพในการดำเนินงานต่างๆ ให้เกิดผลกระทบในวงกว้างที่มีประโยชน์อย่างแท้จริง</li> </ul>
<p><b>ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสร้างวัฒนธรรมและบรรณาการของการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เป็นระบบ และยั่งยืน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•สร้างวัฒนธรรมและบรรณาการของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน เพื่อส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมในกิจการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด</li> <li>•ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อธำรงรักษาและผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติอย่างแท้จริงและยั่งยืน</li> </ul>	<p><b>ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสร้างวัฒนธรรมและบรรณาการของการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เป็นระบบ และยั่งยืน</b></p>

## การสังเคราะห์ความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ (Collecting Professional Knowledge and Expertise-CPKE)

<p>คำจำกัดความ: ความชำนาญ สำนึกฝังรู้ เพื่อสั่งสมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์</p>	<p>ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ ๑: แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน</li><li>• หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น</li><li>• ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน</li></ul>	<p>ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลการปฏิบัติงานของตนเอง</li><li>• ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง</li></ul>
<p>ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• เข้าใจประเด็นหลักๆ นัยสำคัญ และผลกระทบของวิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง</li><li>• สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้</li><li>• สังเกตความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ และสังเกตเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อ</li></ul>	<p>ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้นทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม</li><li>• สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนเองไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต</li><li>• ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</li></ul>
<p>ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาด้านต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความรู้ของบุคลากร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา</li><li>• ให้ความสำคัญสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน</li><li>• มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ ต่อการปฏิบัติงานในในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่าง</li></ul> <p>ต่อเนื่อง</p>	

## การให้ความรู้และการสร้างสัมพันธ์ (Providing Knowledge and Building Relationships-PKBR)

<p>คำจำกัดความมีพฤติกรรมที่มุ่งมั่น และตั้งใจที่จะนำภูมิปัญญา นวัตกรรม เทคโนโลยี ความเชี่ยวชาญ และองค์ความรู้ต่างๆ ไปส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาผู้ประกอบการหรือเครือข่าย ควบคู่ไปกับการสร้าง พัฒนา และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย มีความเข้าใจ และสามารถ นำไปใช้พัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน</p>
<p>ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านอย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ ๑: เข้าใจความจำเป็น ความสำคัญ และช่องทางโอกาส และช่องทางในการให้ความรู้ และการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• เข้าใจความจำเป็น และความสำคัญในการให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายเกิดการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในหน่วยงานได้</li><li>• แสวงหาโอกาส และช่องทางในการให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายเกิดการพัฒนาคำความรู้ ความสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้</li></ul>
<p>ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้องค์ความรู้ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีทั่วไปอย่างกว้างๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ริเริ่ม และให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ ทั้งไปอย่างกว้างๆ แก่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายสามารถนำไปปรับและประยุกต์ใช้หน่วยงานให้เกิดประโยชน์</li></ul>
<p>ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และปรับเปลี่ยนเทคนิค และแนวทางการให้ความรู้ และการพัฒนาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องตามต้องการในการ</p> <p>ประกอบการอย่างแท้จริง</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ปรับเปลี่ยนเทคนิค วิธีการ รูปแบบ และแนวทางการพัฒนา และการให้ความรู้ได้ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องตามความต้องการของผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างแท้จริง</li><li>• เยี่ยมเยือน ลงพื้นที่ และไปมาหาสู่ผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ และสามารถให้องค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และสอดคล้องตามความต้องการของผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายอย่างแท้จริง</li></ul>
<p>ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสังเกตเห็นแนวโน้ม ข้อจำกัด โอกาส หรือคาดการณ์ เตรียมการล่วงหน้า เพื่อให้คำแนะนำ และแนวทางการประกอบการได้ในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• เห็นแนวโน้ม ข้อจำกัด ข้อบกพร่อง และโอกาส ฯลฯ ที่เป็นผลกระทบต่อการพัฒนาและการเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบการของผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย และสามารถ ประยุกต์ และพัฒนาองค์ความรู้ คำแนะนำ ภูมิปัญญา นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และส่งเสริมการพัฒนาผู้ประกอบการในระยะยาว</li><li>• คาดการณ์ล่วงหน้าอันอาจก่อให้เกิดปัญหา อุปสรรค และโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพ และความสามารถของผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในระยะยาว รวมทั้งดำเนินการแก้ไข พัฒนา หรือเตรียมหาทางรับมือกับปัญหา อุปสรรค หรือโอกาสต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li></ul>

• สร้าง รักษา และมีความสัมพันธ์อันดี และแน่นแฟ้นกับผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในความรับผิดชอบ รวมทั้งสามารถพัฒนา และต่อยอดความรู้ นวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการประกอบการอย่างแท้จริง และในระยะยาว

**ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกำหนดนโยบายและการพัฒนาภาคธุรกิจอุตสาหกรรมได้สอดคล้องกับสภาพการณ์เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศ**

- กำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และกรอบการพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายในภาพรวมของประเทศได้สอดคล้องกับสภาพการณ์เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศ และสามารถนำไปปฏิบัติใช้จริง (implementation) เพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าอย่างยั่งยืน
- ปฏิบัติต่อนัก กระตุ้น และส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในองค์กรตระหนัก เห็นความสำคัญ และดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการหรือเครือข่ายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับมาตรฐานการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศให้เติบโตและมีประสิทธิภาพสูงสุด
- วางแผน พัฒนาแผนการพัฒนา และให้ความรู้ ค่าแนะนำ และการพัฒนาโดยประยุกต์ Best Practice ผลการวิจัย ความเชี่ยวชาญ หรือประสบการณ์ยาวนาน ในการกำหนดแผนงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และนำไปปฏิบัติใช้จริง (Implementation) ได้

## ความเข้าใจผู้อื่นและตอบสนองอย่างสร้างสรรค์ (Understanding People and Creative Responding-UPCR)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจบุคคลหรือสถานการณ์ และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนและตอบสนองเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือกลุ่มคนที่หลากหลายได้อย่างสร้างสรรค์ในขณะที่ยังคงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติหน้าที่ <ul style="list-style-type: none"><li>• เข้าใจความหมายของผู้ติดต่อสื่อสารและสามารถปรับการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการได้</li></ul>
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจบุคคลหรือสถานการณ์ได้ง่ายและพร้อมยอมรับความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยน <ul style="list-style-type: none"><li>• เต็มใจยอมรับ และเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่นในเชิงเนื้อหาและนัยเชิงอารมณ์</li><li>• เต็มใจที่จะเปลี่ยนความคิดทัศนคติและทางานให้บรรลุตามเป้าหมายเมื่อสถานการณ์ปรับเปลี่ยนไป เช่น ได้รับข้อมูลใหม่หรือข้อคิดเห็นใหม่จากผู้เชี่ยวชาญ</li></ul>
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจความหมายแฝงของบุคคลและเลือกปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่นและสร้างสรรค์ <ul style="list-style-type: none"><li>• มีวิจารณ์ภายในการปรับไปให้เข้ากับสถานการณ์เฉพาะหน้าเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานหรือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กร</li><li>• สามารถตีความหมายเบื้องลึกที่ไม่ได้แสดงออกอย่างชัดเจนของบุคคลหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วปรับตัวให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับกับแต่ละบุคคลหรือสถานการณ์ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์</li><li>• สามารถเลือกทางเลือก วิธีการ หรือกระบวนการปรับไปใช้กับสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี</li></ul>
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และใช้ความเข้าใจในเชิงลึกต่อบุคคลหรือสถานการณ์มาปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด <ul style="list-style-type: none"><li>• ใช้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในบุคคลหรือสถานการณ์ต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ในทางานให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด</li><li>• ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานระเบียบขั้นตอนหรือลักษณะการประสานงานของหน่วยงานหรือองค์กรให้เข้ากับแต่ละสถานการณ์แต่ยังคงเป้าหมายเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li></ul>
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ทั้งหมดเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ <ul style="list-style-type: none"><li>• ปรับแผนกลยุทธ์ทั้งหมดอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์เฉพาะหน้า</li><li>• มีจิตวิทยาในการใช้ความเข้าใจผู้อื่นในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการเจรจาความเข้าใจหรือดำเนินงานให้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน</li></ul>

## ความเข้าใจพื้นที่และการเมืองท้องถิ่น(Understanding of Local Area and Politics-ULAP)

คำจำกัดความ: มีพฤติกรรมและความสามารถในการเข้าใจประชาชน พื้นที่ รวมทั้งระบบการเมืองในท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบ และติดตามข้อมูล ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวต่างๆ ของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองในท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบสม่ำเสมอ รวมทั้งสามารถเข้าใจที่ถูกต้องต่างๆ ในการให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

### ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ ๑: ตระหนักถึงคุณค่าของการมีความเข้าใจที่ถูกต้อง และ/หรือรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีความรับผิดชอบ

- ตระหนัก เห็นคุณค่า และความจำเป็นของการมีความรู้ และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนจะรับผิดชอบ ให้บริการ ให้ความรู้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม
- รวบรวมข้อมูล ข่าวสาร และรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนจะรับผิดชอบ เป็นประโยชน์ในการให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม

ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความรู้ และความเข้าใจในเรื่องทั่วไป ที่เกี่ยวข้องกับการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีขีดความสามารถ

- มีความเข้าใจในเรื่องทั่วไป ที่เกี่ยวข้องกับการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีขีดความสามารถ เช่น ลักษณะการประกอบการอาชีพ สภาพแวดล้อมทั่วไป การดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ ปัญหาและความต้องการต่างๆ ผู้นำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และระบบการปกครอง เป็นต้น เพื่อให้สามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม
- ติดตามข้อมูล ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวต่างๆ ของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีขีดความสามารถ และความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อให้สามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม หรือสร้างประโยชน์ให้แก่พื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม

ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และหมั่นศึกษา ติดตามความเคลื่อนไหวต่างๆ อย่างใกล้ชิด และมีความรู้ และความเข้าใจที่เฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น และมีความสำคัญ โดยตรงประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีขีดความสามารถ

- มีความเข้าใจที่เฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น และมีความสำคัญโดยตรงต่อประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีขีดความสามารถ วิเคราะห์ และระบุข้อดี ข้อเสียต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีขีดความสามารถได้ และสามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการ หรือเกิดประโยชน์แก่พื้นที่ที่รับผิดชอบ

- หมั่นศึกษา ค้นคว้า และติดตามข้อมูล ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ที่ตนเองมีขีดความสามารถอย่างใกล้ชิด และสม่ำเสมอ และสามารถระบุสาเหตุ และปัจจัยเชิงลึกที่มีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องโดยตรงที่ช่วยให้สามารถให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านที่ตนเองมีความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการ หรือสร้างประโยชน์แก่พื้นที่ที่รับผิดชอบ

ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดต่างๆ และสามารถประยุกต์และปรับความเข้าใจในๆ มาสร้างประโยชน์แก่ประชาชนพื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ตนเองรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการแท้จริง

- เข้าใจถึงปัจจัย และผลกระทบโดยตรง และโดยอ้อม ตลอดจนเข้าใจจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดต่างๆ ของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นที่รับผิดชอบ และสามารถประยุกต์และปรับความเข้าใจนั้นๆ ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ยุทธศาสตร์ และสอดคล้องกับความต้องการแท้จริง
- เสนอแนะวิธีการ แนวทาง และผลักดันการให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมต่างๆ ที่เกิดการปฏิบัติใช้จริง (Implementation) อย่างเป็นระบบ รูปธรรม และต่อเนื่องที่ก่อประโยชน์อย่างแท้จริงโดยรวมแก่ประชาชน และพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยอาศัยการประยุกต์ ปรับ เชื่อมโยง และผสมผสาน (Integrate) ความเข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกที่สั่งสมมา

ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และใช้ความเข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกและรอบด้านมากำหนดกลยุทธ์ และนโยบายที่สร้างประโยชน์ในระยะยาวแก่ประชาชน ชุมชน และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

- ใช้ความเข้าใจประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองท้องถิ่นในเชิงลึกและรอบด้าน ตลอดจนประสบการณ์ที่สั่งสมมาอย่างยาวนานมากำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานต่างๆ ที่สร้างประโยชน์ในระยะยาว ตลอดจนมูลค่าเพิ่ม (Value Added) แก่ประชาชน ชุมชน และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

## ความคิดสร้างสรรค์ (Innovation-INV)

คำจำกัดความ: ความสามารถในการที่จะนำเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) หรือสร้างนวัตกรรม หรือ ริเริ่มสร้างสรรค์กิจกรรมหรือสิ่งใหม่ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: สัมผัสกับความคิดสร้างสรรค์และยอมรับวิธีอื่น ๆ เพื่อมาทดแทนวิธีการที่ใช้อยู่เดิมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และใคร่รู้ •เต็มใจที่จะยอมรับและปรับตัวต่อความริเริ่มสร้างสรรค์หรือสิ่งใหม่ เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด •แสดงความสงสัยใคร่รู้และต้องการทดลองวิธีใหม่ๆ ที่อาจส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น •เต็มใจที่จะเสาะหาและศึกษาวิธีการที่แปลกใหม่ที่น่าสนใจมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสร้างสรรคและหมั่นปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนอย่างสม่ำเสมอ •หมั่นปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ •เปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือขั้นตอนการทำงานใหม่ๆ ที่สอดคล้องและสนับสนุนหน่วยงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และคิดนอกกรอบเพื่อปรับเปลี่ยนการดำเนินงานใหม่ในหน่วยงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ •ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการทำงานมาปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ให้เข้ากับสถานการณ์ แต่ยังคงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด •ไม่จำกัดตนเองอยู่กับแนวคิดดั้งเดิมที่ใช้กัน พร้อมจะทดลองวิธีการใหม่ๆ มาปรับแก้ไขระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ล่าสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน •นำเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) ในงานของตนอย่างสร้างสรรค์ก่อนที่จะปรึกษากับผู้บังคับบัญชา
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ในองค์กร •ประยุกต์ใช้องค์ความรู้ ทฤษฎี หรือแนวคิดที่ได้รับมาปรับมาเสนอทางเลือก (Option) หรือแนวทางแก้ปัญหา (Solution) ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น •ริเริ่มสร้างสรรค์แนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานหรือดำเนินการต่างๆ ให้องค์กรสามารถบรรลุพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือมีคุณภาพสูงขึ้น โดยแนวทางใหม่ๆ หรือ Best Practice นี้อาจมีอยู่แล้วในองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐหรือเอกชน และทั้งในและต่างประเทศ
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสร้างนวัตกรรมในระบอบอุตสาหกรรมของประเทศโดยรวม •คิดนอกกรอบ พิจารณาสິงต่างๆ ในงานด้วยมุมมองที่แตกต่าง อันนำไปสู่การวิจัย การประดิษฐ์คิดค้น หรือการสร้างสรรค เพื่อนำเสนอต้นแบบ สูตร รูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่อระบบอุตสาหกรรมหรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม •สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งความคิดสร้างสรรค์หรือสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจในองค์กร ด้วยการให้การสนับสนุนทางทรัพยากร หรือจัดกิจกรรมต่างๆ ที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการแสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์

ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน (Accuracy and Order-AO)

คำจำกัดความ: ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงการควบคุมตรวจตราให้งานเป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: ต้องการทำงานให้ถูกต้องและชัดเจน <ul style="list-style-type: none"><li>• ตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย</li><li>• ละเอียดถี่ถ้วนในการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่วางไว้</li><li>• แสดงอุปนิสัยรักความแม่นยำเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งในงานและในสภาวะแวดล้อมรอบตัว อาทิ จัดระเบียบโต๊ะทำงาน และบริเวณหน่วยงาน ที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ ริเริ่มหรือร่วมทำเนีนกิจกรรมเพื่อความแม่นยำเป็นระเบียบของสถานที่ทำงาน อาทิ กิจกรรม ๕ส. ด้วยความสมัครใจ กระตือรือร้น ฯลฯ</li></ul>
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ <ul style="list-style-type: none"><li>• ตรวจทานความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้งานมีความถูกต้องสูงสุด</li><li>• ลดข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นแล้วจากความไม่ตั้งใจ</li></ul>
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนและผู้อื่น (ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน) <ul style="list-style-type: none"><li>• ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานของตนเอง เพื่อมิให้มีข้อผิดพลาดประการใดๆ เลย</li><li>• ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานผู้อื่น (ผู้ได้บังคับบัญชา หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงานหรือองค์กร) โดยอิงมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือกฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง</li></ul>
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓และกำกับตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียด <ul style="list-style-type: none"><li>• ตรวจสอบว่าผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้หรือไม่ให้ความเห็นและชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้ เพื่อความถูกต้องของงาน</li><li>• ตรวจสอบความก้าวหน้าและความถูกต้อง/คุณภาพของผลลัพธ์ของโครงการตามกำหนดเวลาที่วางไว้</li><li>• ระบุข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดที่ขาดหายไป และกำกับดูแลให้หาสาเหตุเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือผลงาที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด</li></ul>
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔และสร้างความสำเร็จของงานหรือโครงการโดยละเอียด <ul style="list-style-type: none"><li>• สร้างความชัดเจนของความถูกต้องและคุณภาพของขั้นตอนการทำงานหรือผลงานหรือโครงการโดยละเอียดเพื่อควบคุมให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้อย่างถูกต้องและเกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้</li><li>• สร้างระบบและวิธีการที่สามารถกำกับตรวจสอบความก้าวหน้าและคุณภาพของผลงานหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้อื่น หรือหน่วยงานอื่น ได้อย่างสม่ำเสมอ</li></ul>

## จิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม(Environmental Responsibility-ER)

<p>คำจำกัดความ: การมีจิตสำนึก ตระหนัก ให้ความสำคัญ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความมุ่งมั่น และทุ่มเทที่จะอนุรักษ์ และรักษาสิ่งแวดล้อม สังคม และชุมชนให้ไม่อยู่ ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานหรือรวมกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อ ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวม</p>
<p>ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ ๑: แสดงความสนใจ ตระหนัก และเห็นความสำคัญ ประโยชน์ของกิจการอนุรักษ์ และการรักษาสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ตระหนัก หรือมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อมตามนโยบายขององค์กรที่กำหนดไว้</li><li>• เห็นความสำคัญและประโยชน์ของกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร</li><li>• เห็นคุณค่าและความจำเป็นของการอนุรักษ์ และการรักษาสิ่งแวดล้อม</li></ul>
<p>ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และแสวงหาโอกาสในการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และการรักษาสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• แสวงหาโอกาส และเข้าไปมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และกิจการรักษาสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน องค์กร ชุมชน หรือสังคม</li><li>• ให้ความร่วมมือ เข้าร่วม หรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม/โครงการต่างๆ ทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ อย่างเต็มที่ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดด้านการอนุรักษ์และกิจการรักษาสิ่งแวดล้อมให้ไม่อยู่ และปลอดภัย</li><li>• อาสาและแสดงความภาคภูมิใจและความพึงพอใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมเพื่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร (โดยไม่ต้องร้องขอ)</li></ul>
<p>ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญประโยชน์ของกิจการ รักษา หรืออนุรักษ์และกิจการรักษาสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญและประโยชน์ของกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม และกิจการรักษาหรืออนุรักษ์และกิจการรักษาสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมให้ไม่อยู่ เพื่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจอย่างแท้จริง</li><li>• พัฒนา และปรับปรุงระบบ วิธีการ และแนวทางการดำเนินงานหรือการอนุรักษ์และกิจการรักษาสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมในเชิงสร้างสรรค์</li><li>• เป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้เกิดกิจกรรม/โครงการเพื่อสังคม หรือสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์และกิจการรักษาสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาชุมชน หรือสังคมขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม</li></ul>
<p>ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และศรัทธา และสนับสนุนกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างเต็มศักยภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ยินยัต สนับสนุนการตัดสินใจที่จะเกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคมไทย หรือสิ่งแวดล้อมโดยรวม ถึงแม้จะคนส่วนใหญ่จะไม่สนับสนุน หรืออาจจะต้องทำให้หน่วยงานของตนเองต้องเสียประโยชน์ในระยะสั้น</li></ul>

- สื่อสาร และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานด้วยวิธีสร้างแรงบันดาลใจ และความร่วมแรงร่วมใจให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบรรลุวิสัยทัศน์นั้น
- คิดนอกกรอบ นำเสนอความคิดใหม่เพื่อใช้กำหนดนโยบายด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์ต่อสังคมไทยหรือสิ่งแวดล้อม อย่างไม่ได้คิดมาก่อน

**ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเป็นผู้นำที่มีบทบาทสำคัญในงานเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม**

- มีบทบาทสำคัญในงานเพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นประโยชน์เพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับในองค์กรมีความมุ่งมั่น ยึดมั่น และรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมไทย และสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม
- เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในแวดวงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม และเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในองค์กรด้านการพัฒนา และรักษาสีสิ่งแวดล้อมในสังคมไทยให้ยืนยาว

## ศิลปะการโน้มน้าวใจ(Communication & Influencing-CI)

คำจำกัดความ: การเข้าทบทวนและกลยุทธต่างๆ ในการสื่อสาร เจริญ โน้มน้าวเพื่อให้ผู้อื่นดำเนินการใดๆ ตามที่ตนหรือหน่วยงานประสงค์
ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ ๑: นำเสนอข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา
• นำเสนอข้อมูล อธิบาย ชี้แจงรายละเอียดแก่ผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาโดยอิงข้อมูลที่มีอยู่ แต่อาจยังไม่มีการปรับใจความและวิธีการให้สอดคล้องกับความสนใจและบุคลิกลักษณะของผู้ฟัง
ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเจริญใจโดยอาศัยหลักการและเหตุผล
• เตรียมการนำเสนอข้อมูลเป็นอย่างดี และใช้ความพยายามเจริญใจ โน้มน้าวใจโดยยกหลักการและเหตุผลที่เกี่ยวข้องมาประกอบการนำเสนออย่างมีขั้นตอน
• ใช้ความพยายามเจริญใจ โน้มน้าวใจโดยยกหลักการและเหตุผลที่เกี่ยวข้องมาอธิบายประกอบการนำเสนออย่างมีขั้นตอน
ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเจริญใจต่อรองหรือนำเสนอข้อมูลโดยปรับปรับให้สอดคล้องกับผู้ฟังเป็นสำคัญ
• ประยุกต์ใช้ความเข้าใจ ความสนใจของผู้ฟังให้เป็นประโยชน์ เจริญใจจากเสนอข้อมูล นำเสนอหรือเจริญใจจากโดยคาดการณ์ถึงปฏิกิริยา ผลกระทบที่จะมีต่อผู้ฟังเป็นหลัก
• สามารถนำเสนอทางเลือกหรือให้ข้อสรุปในการเจริญใจอันเป็นประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย
ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และใช้กลยุทธ์การสื่อสารจุดใจทางอ้อม
• ใช้ความเข้าใจบุคคลหรือองค์กรให้เป็นประโยชน์โดยการนำเอาบุคคลที่สามารถหรือผู้เชี่ยวชาญมาสนับสนุนให้การเจริญใจนั้นน่าดูใจประสบความสำเร็จหรือมีน้ำหนักมากยิ่งขึ้น
• ใช้ทักษะในการโน้มน้าวใจทางอ้อม เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ดังประสงค์โดยคำนึงถึงผลกระทบและความรู้สึกของผู้ฟังเป็นสำคัญ
ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และใช้กลยุทธ์ที่ซับซ้อนในการเจริญใจ
• สร้างกลุ่มแนวร่วมเพื่อสนับสนุนให้การเจริญใจนั้นน่าดูใจมากยิ่งขึ้นและสัมฤทธิ์ผลได้ดียิ่งขึ้น
• ประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยาการกลุ่มให้เป็นการเจริญใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## สร้างสรรคเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น (Creating Local Benefits-CLB)

<p>คำจำกัดความ: ความสามารถในการคิดค้น ออกแบบ และสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ที่แปลกและแตกต่างไปจากเดิม โดยการมุ่งเน้นพัฒนาและสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในระยะยาว และยังยื่นให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างเป็นรูปธรรม</p>
<p>ระดับที่ ๐: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน</p>
<p>ระดับที่ ๑: ตระหนักถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการพัฒนาและการสร้างสรรคสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•ตระหนักถึงความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการพัฒนา และการสร้างสรรคสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ</li><li>•หมั่นแสวงหาช่องทาง และโอกาสอย่างสม่ำเสมอในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนา และการสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ</li></ul>
<p>ระดับที่ ๒: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และกล้าเสนอความคิดเห็นใหม่ และเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาและการสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•กล้านำเสนอความคิดเห็น แนวทาง และวิธีการที่สร้างสรรค์ แปลกใหม่ แตกต่าง และหลากหลายที่ก่อให้เกิดการพัฒนาและการสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ</li><li>•เข้าไปมีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา และการสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ</li></ul>
<p>ระดับที่ ๓: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และพัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบเป็นระยะสั้น</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•พัฒนา และสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้กับพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะสั้น เพื่อพัฒนาต่อยอดคุณภาพของพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบให้เพิ่มสูงขึ้น เช่น ระบบสาธารณสุข โภค การศึกษา สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม การพัฒนา/การส่งเสริมอาชีพ เป็นต้น</li><li>•ปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงกระบวนการ หรือวิธีการใหม่ๆ ในพัฒนา และการสร้างสรรคประโยชน์ต่างๆ ให้กับพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบเพื่อให้ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบได้รับประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น</li></ul>
<p>ระดับที่ ๔: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และพัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบเป็นระยะกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•พัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์ให้กับประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในระยะกลาง โดยต่อยอดจุดแข็ง จุดอ่อน และสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างแท้จริง</li><li>•คิดนอกกรอบ สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ หรือนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์ และสร้างความได้เปรียบ (Advantage) ของพื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ</li></ul>
<p>ระดับที่ ๕: แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และพัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบเป็นระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•พัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม และเกิดประโยชน์ในระยะยาวให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ จนได้รับการยกย่องและเป็นต้นแบบที่ดีแก่พื้นที่หรือท้องถิ่นอื่นๆ</li><li>•ศึกษาศักยภาพของประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบในปัจจุบัน รวมทั้งประเมินศักยภาพในอนาคต เพื่อพัฒนาและสร้างสรรคประโยชน์อย่างยั่งยืนและระยะยาว ให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบ</li></ul>