



องค์การสะพานปลา

FISH MARKETING ORGANIZATION



คู่มือสมรรถนะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน

สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล

ฉบับปรับปรุง ประจำปี ๒๕๖๖

## สารบัญ

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| สารบัญ .....                           | ๗  |
| คำนำ .....                             | ๙  |
| สมรรถนะของพนักงานองค์การสะพานปลา ..... | ๑  |
| สมรรถนะหลัก .....                      | ๑๘ |
| สมรรถนะด้านบริหาร.....                 | ๒๔ |
| สมรรถนะตามตำแหน่ง .....                | ๓๐ |

## คำนำ

เครื่องมือที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การกำหนดทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน ทั้งในส่วนที่เป็นสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทางการบริหารจัดการ (Managerial Competency) และสมรรถนะเฉพาะสำหรับสายงาน (Functional Competency) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการคัดเลือกบุคลากรเข้าสู่องค์กร และตำแหน่งต่าง ๆ รวมถึงการวางแผนพัฒนาบุคลากรให้ตรงตามความต้องการ

องค์การสะพานปลามีนโยบายที่จะปรับปรุง พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ได้มาตรฐาน จึงได้เริ่มมีการจัดทำสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency) โดยได้ดำเนินการต่อเนื่องในการศึกษาและจัดทำร่าง สมรรถนะเฉพาะสำหรับสายงานต่าง ๆ (Functional Competency) ขององค์การสะพานปลา เพื่อเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ขององค์กร ในการพิจารณางานและหน้าที่ที่บุคลากรจะพึงปฏิบัติ เพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ งานและหน้าที่เหล่านั้นจะเป็นตัวกำหนดศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณลักษณะและความสามารถที่ตรงกับงานที่ต้องปฏิบัติ โดยท้ายที่สุดจะนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กร ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ องค์การสะพานปลา ได้ดำเนินการปรับปรุง Competency เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน และเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณลักษณะและความสามารถที่ตรงกับงานที่ต้องปฏิบัติ

## สมรรถนะของพนักงานองค์กรสะพานปลา

### ความหมายและประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจาก ความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างงานได้โดดเด่นในองค์กร โดยแบ่งประเภท ดังนี้

๑. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมี หรือต้องทำให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น เลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลักคือ การใช้คอมพิวเตอร์ และซอฟต์แวร์ ในการปฏิบัติงานสำนักงานได้ ติดต่oprสานงานได้ดี เป็นต้น หรือหัวหน้าสำนักงานสะพานปลา และท่าเทียบเรือประมง ต้องมีสมรรถนะหลักคือ การสื่อสาร การวางแผน การบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

๒. สมรรถนะทางการบริหารจัดการ (Managerial Competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะสำหรับตำแหน่งบริหาร เป็นสมรรถนะที่จำเป็นในการบริหารจัดการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงทักษะในการบริหารและจัดการงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น

๓. สมรรถนะในงาน (Functional Competency) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ

### ๑. สมรรถนะหลัก (Core Competency) ขององค์การสะพานปลา มี ๕ สมรรถนะ

๑. ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Rules and Regulation knowledge)
๒. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล (Digital Information Technology Knowledge)
๓. การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส (Good Governance and Transparency)
๔. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
๕. การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management)

### ๒. สมรรถนะทางการบริหารจัดการ (Managerial Competency) ขององค์การสะพานปลา มี ๕ สมรรถนะ

๑. การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers (8 Core Business Enablers)
๒. ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)
๓. ความรู้เรื่องแผนยุทธศาสตร์องค์กร (Strategic Plan Knowledge)
๔. การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
๕. ภาวะผู้นำ (Leadership)

### ๓. สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Functional Competency) ขององค์กรสะพานปลา มี ๔๖ สมรรถนะ

๑. ทักษะการใช้ภาษา (Language Usage Skills)
๒. ทักษะในการคำนวณ (Calculation Skills)
๓. ทักษะในการบริหารเวลา (Time Management Skills)
๔. ทักษะการรายงานข่าว (Reporting Skills)
๕. ทักษะด้านการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์
๖. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (Gathering and Analyzing Data)
๗. การทำให้กระจ่าง (Clarifying)
๘. การบริหารจัดการรายงานและเอกสารต่าง ๆ (Document and Report Management)
๙. การบริหารต้นทุน (Cost Management)
๑๐. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking)
๑๑. การจัดการกับความเร่งด่วนของงาน (Dealing with Urgency)
๑๒. การติดต่อประสานงาน (Coordination)
๑๓. การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ (Business Strategic Planning)
๑๔. การตัดสินใจ (Decision Making)
๑๕. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management - RISK)
๑๖. การบริหารจัดการฐานข้อมูล (Database Management)
๑๗. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management)
๑๘. การปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ (Compliance)
๑๙. การพัฒนาพนักงาน (Employee Development)
๒๐. การให้คำปรึกษา (Consulting)
๒๑. การใช้อุปกรณ์/เครื่องมือ (Equipment Using)
๒๒. ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล (Information Technology Knowledge)
๒๓. ความรู้ในด้านประชาสัมพันธ์ (Public Relation Knowledge)
๒๔. ความรู้ในการออกแบบกราฟิก (Graphic Design Knowledge)
๒๕. ความรู้ในด้านกฎหมาย (Legal Knowledge)
๒๖. ความรู้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Knowledge)
๒๗. ความรู้และทักษะการดำเนินคดี (Prosecution Knowledge and Skill)
๒๘. ความรู้และทักษะการสอบสวน (Investigation Skill and Knowledge)
๒๙. ความรู้และทักษะการจัดทำสัญญา (Contract Knowledge and Skill)
๓๐. ความรู้ในด้านบัญชี (Accounting Knowledge)
๓๑. ความรู้ในด้านภาษี (Tax Knowledge)
๓๒. ความรู้ในด้านวิศวกรรม (Engineering Knowledge)
๓๓. ความรู้ในการออกแบบงานก่อสร้าง (Design and Construction Knowledge)
๓๔. ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ (Documentary Management)
๓๕. ความคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking)

- ๓๖. ความรู้ในด้านจัดซื้อ (Purchasing Knowledge)
- ๓๗. พันธกิจของการตรวจสอบภายใน
- ๓๘. กฎบัตรตรวจสอบภายใน
- ๓๙. ความเป็นอิสระในทางองค์กร (Independent)
- ๔๐. ความเที่ยงธรรมส่วนบุคคล
- ๔๑. ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)
- ๔๒. ความน่าเชื่อถือได้ (Credibility)
- ๔๓. จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ (Ethics and Integrity)

### ระดับความคาดหวัง

ระดับความคาดหวัง หมายถึง ระดับความชำนาญของผู้รับการประเมินที่แสดงลักษณะพฤติกรรม บ่งชี้ตามระดับตำแหน่ง แบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- |                                 |              |
|---------------------------------|--------------|
| ๑. ความชำนาญระดับพื้นฐาน        | ค่าคาดหวัง ๑ |
| ๒. ความชำนาญในระดับปฏิบัติ      | ค่าคาดหวัง ๒ |
| ๓. ความชำนาญในระดับการพัฒนา     | ค่าคาดหวัง ๓ |
| ๔. ความชำนาญในระดับสูง          | ค่าคาดหวัง ๔ |
| ๕. ความชำนาญในระดับผู้เชี่ยวชาญ | ค่าคาดหวัง ๕ |



### สมรรถนะและระดับความคาดหวัง

ตำแหน่งประเภทบริหารระดับสูง (ผู้อำนวยการฝ่าย/รองผู้อำนวยการ)

ตำแหน่งประเภทบริหารระดับกลาง (หัวหน้าสำนักงาน)

ตำแหน่งประเภทบริหารระดับต้น (หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้าแผนก)

| ตำแหน่ง/ระดับ                 | ระดับความคาดหวัง                       |                                       |                                         |                 |                                |                                              |                 |                                     |                         |           |
|-------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------|
|                               | สมรรถนะหลัก<br>(Core competency)       |                                       |                                         |                 |                                | สมรรถนะด้านบริหาร<br>(Managerial competency) |                 |                                     |                         |           |
|                               | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง | ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล | การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส | การทำงานเป็นทีม | การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า | การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers      | ทักษะการสื่อสาร | ความรู้เรื่องแผนและยุทธศาสตร์องค์กร | การบริหารการเปลี่ยนแปลง | ภาวะผู้นำ |
| ระดับ ๙ - ๑๐                  | ๔                                      | ๔                                     | ๔                                       | ๔               | ๔                              | ๔                                            | ๔               | ๔                                   | ๔                       | ๔         |
| ระดับ ๗ - ๘ (หัวหน้าสำนักงาน) | ๔                                      | ๔                                     | ๔                                       | ๔               | ๔                              | ๔                                            | ๔               | ๔                                   | ๔                       | ๔         |
| ระดับ ๗ (หัวหน้าแผนก)         | ๔                                      | ๔                                     | ๔                                       | ๔               | ๔                              | ๔                                            | ๔               | ๔                                   | ๓                       | ๔         |

## สมรรถนะและระดับความคาดหวัง

## ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

| ตำแหน่ง/ระดับ | ระดับความคาดหวัง                       |                                     |                                         |                 |                                |                                              |                 |                                     |                         |           |                                              |                    |                          |                         |
|---------------|----------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------|----------------------------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------------|
|               | สมรรถนะหลัก<br>(Core competency)       |                                     |                                         |                 |                                | สมรรถนะด้านบริหาร<br>(Managerial competency) |                 |                                     |                         |           | สมรรถนะตามตำแหน่ง<br>(Functional competency) |                    |                          |                         |
|               | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง | ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล | การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส | การทำงานเป็นทีม | การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า | การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers      | ทักษะการสื่อสาร | ความรู้เรื่องแผนและยุทธศาสตร์องค์กร | การบริหารการเปลี่ยนแปลง | ภาวะผู้นำ | พันธกิจของการตรวจสอบภายใน                    | กฎบัตรตรวจสอบภายใน | ความเป็นอิสระในทางองค์กร | ความเที่ยงธรรมส่วนบุคคล |
| ระดับ ๘       | ๔                                      | ๔                                   | ๔                                       | ๔               | ๑                              | ๔                                            | ๔               | ๔                                   | ๔                       | ๔         | ๔                                            | ๔                  | ๔                        | ๔                       |
| ระดับ ๗       | ๔                                      | ๔                                   | ๔                                       | ๔               | ๑                              | ๓                                            | ๓               | ๓                                   | ๓                       | ๓         | ๔                                            | ๔                  | ๔                        | ๔                       |
| ระดับ ๖       | ๓                                      | ๒                                   | ๓                                       | ๒               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                  | ๔                        | ๔                       |
| ระดับ ๕       | ๒                                      | ๒                                   | ๒                                       | ๒               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓                  | ๓                        | ๓                       |
| ระดับ ๔       | ๒                                      | ๒                                   | ๒                                       | ๒               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๒                                            | ๒                  | ๒                        | ๒                       |
| ระดับ ๓       | ๑                                      | ๑                                   | ๒                                       | ๑               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๒                                            | ๒                  | ๒                        | ๒                       |

## สมรรถนะและระดับความคาดหวัง

## ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

| ตำแหน่ง/ระดับ | ระดับความคาดหวัง                       |                                       |                                         |                 |                                |                                              |                 |                                     |                         |           |                                              |                                |                                         |                    |                    |
|---------------|----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------|----------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|--------------------|--------------------|
|               | สมรรถนะหลัก<br>(Core competency)       |                                       |                                         |                 |                                | สมรรถนะด้านบริหาร<br>(Managerial competency) |                 |                                     |                         |           | สมรรถนะตามตำแหน่ง<br>(Functional competency) |                                |                                         |                    |                    |
|               | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง | ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล | การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส | การทำงานเป็นทีม | การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า | การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers      | ทักษะการสื่อสาร | ความรู้เรื่องแผนและยุทธศาสตร์องค์กร | การบริหารการเปลี่ยนแปลง | ภาวะผู้นำ | ทักษะในการใช้ภาษา                            | การจัดการกับความเร่งด่วนของงาน | การบริหารจัดการรายการงานและเอกสารต่าง ๆ | การติดต่อประสานงาน | ความน่าเชื่อถือได้ |
| ระดับ ๘       | ๔                                      | ๔                                     | ๔                                       | ๔               | ๔                              | ๔                                            | ๔               | ๔                                   | ๔                       | ๔         | ๔                                            | ๔                              | ๔                                       | ๔                  | ๔                  |
| ระดับ ๗       | ๔                                      | ๔                                     | ๔                                       | ๔               | ๔                              | ๓                                            | ๓               | ๓                                   | ๓                       | ๓         | ๔                                            | ๔                              | ๔                                       | ๔                  | ๔                  |
| ระดับ ๖       | ๒                                      | ๒                                     | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                              | ๔                                       | ๔                  | ๔                  |
| ระดับ ๕       | ๒                                      | ๒                                     | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                              | ๔                                       | ๔                  | ๔                  |
| ระดับ ๔       | ๒                                      | ๒                                     | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓                              | ๓                                       | ๓                  | ๓                  |
| ระดับ ๓       | ๑                                      | ๒                                     | ๑                                       | ๒               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๒                                            | ๒                              | ๒                                       | ๒                  | ๒                  |

## สมรรถนะและระดับความคาดหวัง

## ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ

| ตำแหน่ง/ระดับ | ระดับความคาดหวัง                       |                                       |                                         |                 |                                |                                              |                 |                                     |                         |           |                                              |                       |                   |                            |                          |
|---------------|----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------|----------------------------------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|--------------------------|
|               | สมรรถนะหลัก<br>(Core competency)       |                                       |                                         |                 |                                | สมรรถนะด้านบริหาร<br>(Managerial competency) |                 |                                     |                         |           | สมรรถนะตามตำแหน่ง<br>(Functional competency) |                       |                   |                            |                          |
|               | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง | ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล | การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส | การทำงานเป็นทีม | การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า | การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers      | ทักษะการสื่อสาร | ความรู้เรื่องแผนและยุทธศาสตร์องค์กร | การบริหารการเปลี่ยนแปลง | ภาวะผู้นำ | การบริหารจัดการรายงานและเอกสารต่าง ๆ         | การบริหารจัดการรายงาน | ทักษะในการใช้ภาษา | ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ | การบริหารจัดการฐานข้อมูล |
| ระดับ ๖       | ๒                                      | ๒                                     | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                     | ๔                 | ๔                          | ๔                        |
| ระดับ ๕       | ๒                                      | ๒                                     | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                     | ๔                 | ๔                          | ๔                        |
| ระดับ ๔       | ๒                                      | ๒                                     | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓                     | ๓                 | ๓                          | ๓                        |
| ระดับ ๓       | ๑                                      | ๒                                     | ๑                                       | ๒               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓                     | ๓                 | ๓                          | ๓                        |
| ระดับ ๒       | ๑                                      | ๒                                     | ๑                                       | ๒               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๒                                            | ๒                     | ๒                 | ๒                          | ๒                        |
| ระดับ ๑       | ๑                                      | ๒                                     | ๑                                       | ๒               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๑                                            | ๑                     | ๑                 | ๑                          | ๑                        |

## สมรรถนะและระดับความคาดหวัง

## ตำแหน่งบุคลากร

| ตำแหน่ง/ระดับ | ระดับความคาดหวัง                       |                                       |                                         |                 |                               |                                              |                 |                                     |                         |           |                                              |                                      |                 |                |                      |
|---------------|----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|-------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------|----------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|----------------|----------------------|
|               | สมรรถนะหลัก<br>(Core competency)       |                                       |                                         |                 |                               | สมรรถนะด้านบริหาร<br>(Managerial competency) |                 |                                     |                         |           | สมรรถนะตามตำแหน่ง<br>(Functional competency) |                                      |                 |                |                      |
|               | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง | ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล | การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส | การทำงานเป็นทีม | การบริหารความสัมพันธกับลูกค้า | การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers      | ทักษะการสื่อสาร | ความรู้เรื่องแผนและยุทธศาสตร์องค์กร | การบริหารการเปลี่ยนแปลง | ภาวะผู้นำ | การปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ               | ความรู้ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ | การพัฒนาพนักงาน | การให้คำปรึกษา | การบริหารความขัดแย้ง |
|               |                                        |                                       |                                         |                 |                               |                                              |                 |                                     |                         |           |                                              |                                      |                 |                |                      |
| ระดับ ๗       | ๔                                      | ๔                                     | ๔                                       | ๔               | ๓                             | ๓                                            | ๓               | ๓                                   | ๓                       | ๓         | ๔                                            | ๔                                    | ๔               | ๔              | ๔                    |
| ระดับ ๖       | ๔                                      | ๒                                     | ๒                                       | ๔               | ๒                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                                    | ๔               | ๔              | ๔                    |
| ระดับ ๕       | ๒                                      | ๒                                     | ๒                                       | ๓               | ๒                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                                    | ๔               | ๔              | ๔                    |
| ระดับ ๔       | ๒                                      | ๒                                     | ๒                                       | ๓               | ๑                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓                                    | ๓               | ๓              | ๓                    |
| ระดับ ๓       | ๒                                      | ๑                                     | ๒                                       | ๓               | ๑                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๒                                            | ๒                                    | ๒               | ๒              | ๒                    |

## สมรรถนะและระดับความคาดหวัง

## ตำแหน่งนิติกร

| ตำแหน่ง/ระดับ | ระดับความคาดหวัง                       |                                       |                                         |                 |                                |                                              |                 |                                     |                         |           |                                              |                          |                         |   |   |
|---------------|----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------|----------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|---|---|
|               | สมรรถนะหลัก<br>(Core competency)       |                                       |                                         |                 |                                | สมรรถนะด้านบริหาร<br>(Managerial competency) |                 |                                     |                         |           | สมรรถนะตามตำแหน่ง<br>(Functional competency) |                          |                         |   |   |
|               | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง | ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล | การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส | การทำงานเป็นทีม | การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า | การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers      | ทักษะการสื่อสาร | ความรู้เรื่องแผนและยุทธศาสตร์องค์กร | การบริหารการเปลี่ยนแปลง | ภาวะผู้นำ | ความรู้และทักษะการดำเนินงานคดี               | ความรู้และทักษะการสอบสวน | ความรู้และการจัดทำสัญญา | - | - |
| ระดับ ๗       | ๔                                      | ๓                                     | ๔                                       | ๓               | ๒                              | ๓                                            | ๓               | ๓                                   | ๓                       | ๓         | ๔                                            | ๔                        | ๔                       | - | - |
| ระดับ ๖       | ๔                                      | ๒                                     | ๓                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                        | ๔                       | - | - |
| ระดับ ๕       | ๓                                      | ๒                                     | ๓                                       | ๒               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓                        | ๓                       | - | - |
| ระดับ ๔       | ๓                                      | ๒                                     | ๒                                       | ๒               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓                        | ๓                       | - | - |
| ระดับ ๓       | ๒                                      | ๑                                     | ๒                                       | ๑               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๒                                            | ๒                        | ๒                       | - | - |

สมรรถนะและระดับความคาดหวัง  
ตำแหน่งประชาสัมพันธ์

| ตำแหน่ง/ระดับ | ระดับความคาดหวัง                       |                                       |                                         |                 |                                |                                              |                 |                                     |                         |           |                                              |                            |                          |                    |                    |
|---------------|----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------|----------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|
|               | สมรรถนะหลัก<br>(Core competency)       |                                       |                                         |                 |                                | สมรรถนะด้านบริหาร<br>(Managerial competency) |                 |                                     |                         |           | สมรรถนะตามตำแหน่ง<br>(Functional competency) |                            |                          |                    |                    |
|               | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง | ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล | การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส | การทำงานเป็นทีม | การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า | การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers      | ทักษะการสื่อสาร | ความรู้เรื่องแผนและยุทธศาสตร์องค์กร | การบริหารการเปลี่ยนแปลง | ภาวะผู้นำ | ทักษะด้านการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์     | ความรู้ในด้านประชาสัมพันธ์ | การใช้อุปกรณ์/เครื่องมือ | การติดต่อประสานงาน | ทักษะการรายงานข่าว |
| ระดับ ๖       | ๒                                      | ๔                                     | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                          | ๔                        | ๔                  | ๔                  |
| ระดับ ๕       | ๒                                      | ๓                                     | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓                          | ๓                        | ๓                  | ๓                  |
| ระดับ ๔       | ๒                                      | ๓                                     | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓                          | ๓                        | ๓                  | ๓                  |
| ระดับ ๓       | ๑                                      | ๒                                     | ๑                                       | ๑               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๒                                            | ๒                          | ๒                        | ๒                  | ๒                  |

## สมรรถนะและระดับความคาดหวัง

## ตำแหน่งนักบัญชี

| ตำแหน่ง/ระดับ | ระดับความคาดหวัง                       |                                     |                                         |                 |                                |                                              |                 |                                     |                         |           |                                              |                 |                 |                           |                   |
|---------------|----------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------|----------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-------------------|
|               | สมรรถนะหลัก<br>(Core competency)       |                                     |                                         |                 |                                | สมรรถนะด้านบริหาร<br>(Managerial competency) |                 |                                     |                         |           | สมรรถนะตามตำแหน่ง<br>(Functional competency) |                 |                 |                           |                   |
|               | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง | ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล | การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส | การทำงานเป็นทีม | การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า | การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers      | ทักษะการสื่อสาร | ความรู้เรื่องแผนและยุทธศาสตร์องค์กร | การบริหารการเปลี่ยนแปลง | ภาวะผู้นำ | ความรู้ในด้านบัญชี                           | การบริหารต้นทุน | ทักษะในการคำนวณ | จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ | ความละเอียดรอบคอบ |
| ระดับ ๗       | ๔                                      | ๔                                   | ๔                                       | ๔               | ๓                              | ๓                                            | ๓               | ๓                                   | ๓                       | ๓         | ๔                                            | ๔               | ๔               | ๔                         | ๔                 |
| ระดับ ๖       | ๒                                      | ๒                                   | ๓                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔               | ๔               | ๔                         | ๔                 |
| ระดับ ๕       | ๒                                      | ๒                                   | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔               | ๔               | ๔                         | ๔                 |
| ระดับ ๔       | ๒                                      | ๒                                   | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓               | ๓               | ๓                         | ๓                 |
| ระดับ ๓       | ๑                                      | ๑                                   | ๒                                       | ๑               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๒                                            | ๒               | ๒               | ๒                         | ๒                 |

## สมรรถนะและระดับความคาดหวัง

## ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

| ตำแหน่ง/ระดับ    | ระดับความคาดหวัง                       |                                   |                                         |                 |                                |                                              |                 |                                     |                         |           |                                              |                   |                   |                           |                             |
|------------------|----------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------|----------------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------------|
|                  | สมรรถนะหลัก<br>(Core competency)       |                                   |                                         |                 |                                | สมรรถนะด้านบริหาร<br>(Managerial competency) |                 |                                     |                         |           | สมรรถนะตามตำแหน่ง<br>(Functional competency) |                   |                   |                           |                             |
|                  | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง | ความรู้ในเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล | การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส | การทำงานเป็นทีม | การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า | การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers      | ทักษะการสื่อสาร | ความรู้เรื่องแผนและยุทธศาสตร์องค์กร | การบริหารการเปลี่ยนแปลง | ภาวะผู้นำ | ความรู้ด้านการเงิน                           | ความรู้ในด้านภาษี | ความละเอียดรอบคอบ | จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ | การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล |
| ระดับ ๗ (บริหาร) | ๔                                      | ๔                                 | ๔                                       | ๔               | ๓                              | ๓                                            | ๓               | ๓                                   | ๓                       | ๓         | ๔                                            | ๔                 | ๔                 | ๔                         | ๔                           |
| ระดับ ๖          | ๒                                      | ๒                                 | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                 | ๔                 | ๔                         | ๔                           |
| ระดับ ๕          | ๒                                      | ๒                                 | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓                 | ๓                 | ๓                         | ๓                           |
| ระดับ ๔          | ๒                                      | ๒                                 | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓                 | ๓                 | ๓                         | ๓                           |
| ระดับ ๓          | ๒                                      | ๑                                 | ๒                                       | ๑               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๒                                            | ๒                 | ๒                 | ๒                         | ๒                           |
| ระดับ ๒          | ๑                                      | ๑                                 | ๒                                       | ๑               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๑                                            | ๑                 | ๑                 | ๒                         | ๑                           |
| ระดับ ๑          | ๑                                      | ๑                                 | ๒                                       | ๑               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๑                                            | ๑                 | ๑                 | ๒                         | ๑                           |

## สมรรถนะและระดับความคาดหวัง

## ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ

| ตำแหน่ง/ระดับ    | ระดับความคาดหวัง                       |                                     |                                         |                 |                               |                                              |                 |                                     |                         |           |                                              |             |                     |                      |                           |
|------------------|----------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|-------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------|----------------------------------------------|-------------|---------------------|----------------------|---------------------------|
|                  | สมรรถนะหลัก<br>(Core competency)       |                                     |                                         |                 |                               | สมรรถนะด้านบริหาร<br>(Managerial competency) |                 |                                     |                         |           | สมรรถนะตามตำแหน่ง<br>(Functional competency) |             |                     |                      |                           |
|                  | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง | ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล | การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส | การทำงานเป็นทีม | การบริหารความสัมพันธกับลูกค้า | การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers      | ทักษะการสื่อสาร | ความรู้เรื่องแผนและยุทธศาสตร์องค์กร | การบริหารการเปลี่ยนแปลง | ภาวะผู้นำ | ความรู้ในด้านกฎหมาย                          | การตัดสินใจ | ความรู้ในการจัดซื้อ | ความคิดอย่างเป็นระบบ | จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ |
| ระดับ ๗ (บริหาร) | ๔                                      | ๔                                   | ๔                                       | ๔               | ๔                             | ๓                                            | ๓               | ๓                                   | ๓                       | ๓         | ๔                                            | ๔           | ๔                   | ๔                    | ๔                         |
| ระดับ ๖          | ๔                                      | ๒                                   | ๔                                       | ๒               | ๒                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔           | ๔                   | ๔                    | ๔                         |
| ระดับ ๕          | ๓                                      | ๒                                   | ๓                                       | ๒               | ๒                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔           | ๔                   | ๔                    | ๔                         |
| ระดับ ๔          | ๓                                      | ๒                                   | ๓                                       | ๒               | ๒                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓           | ๓                   | ๓                    | ๓                         |
| ระดับ ๓          | ๒                                      | ๑                                   | ๒                                       | ๑               | ๑                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๒                                            | ๒           | ๒                   | ๒                    | ๒                         |
| ระดับ ๒          | ๒                                      | ๑                                   | ๒                                       | ๑               | ๑                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๑                                            | ๑           | ๑                   | ๑                    | ๑                         |
| ระดับ ๑          | ๒                                      | ๑                                   | ๑                                       | ๑               | ๑                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๑                                            | ๑           | ๑                   | ๑                    | ๑                         |

## สมรรถนะและระดับความคาดหวัง

## ตำแหน่งเจ้าหน้าที่นโยบายและแผน

| ตำแหน่ง/ระดับ | ระดับความคาดหวัง                       |                                     |                                         |                 |                               |                                              |                 |                                     |                         |           |                                              |                             |                     |                     |                    |
|---------------|----------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|-------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------|----------------------------------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
|               | สมรรถนะหลัก<br>(Core competency)       |                                     |                                         |                 |                               | สมรรถนะด้านบริหาร<br>(Managerial competency) |                 |                                     |                         |           | สมรรถนะตามตำแหน่ง<br>(Functional competency) |                             |                     |                     |                    |
|               | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง | ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล | การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส | การทำงานเป็นทีม | การบริหารความสัมพันธกับลูกค้า | การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers      | ทักษะการสื่อสาร | ความรู้เรื่องแผนและยุทธศาสตร์องค์กร | การบริหารการเปลี่ยนแปลง | ภาวะผู้นำ | การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ                       | การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล | การบริหารความเสี่ยง | ทักษะในการนำเสนองาน | การติดต่อประสานงาน |
| ระดับ ๗       | ๔                                      | ๔                                   | ๔                                       | ๔               | ๔                             | ๓                                            | ๓               | ๓                                   | ๓                       | ๓         | ๔                                            | ๔                           | ๔                   | ๔                   | ๔                  |
| ระดับ ๖       | ๒                                      | ๒                                   | ๒                                       | ๒               | ๒                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                           | ๔                   | ๔                   | ๔                  |
| ระดับ ๕       | ๒                                      | ๒                                   | ๒                                       | ๒               | ๒                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                           | ๔                   | ๔                   | ๔                  |
| ระดับ ๔       | ๒                                      | ๒                                   | ๒                                       | ๒               | ๒                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓                           | ๓                   | ๓                   | ๓                  |
| ระดับ ๓       | ๑                                      | ๑                                   | ๑                                       | ๒               | ๑                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๒                                            | ๒                           | ๒                   | ๒                   | ๒                  |

## สมรรถนะและระดับความคาดหวัง

## ตำแหน่งวิศวกรโยธา

| ตำแหน่ง/ระดับ | ระดับความคาดหวัง                       |                                       |                                         |                 |                               |                                              |                 |                                     |                         |           |                                              |                                 |                 |                   |                      |
|---------------|----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|-------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------|----------------------------------------------|---------------------------------|-----------------|-------------------|----------------------|
|               | สมรรถนะหลัก<br>(Core competency)       |                                       |                                         |                 |                               | สมรรถนะด้านบริหาร<br>(Managerial competency) |                 |                                     |                         |           | สมรรถนะตามตำแหน่ง<br>(Functional competency) |                                 |                 |                   |                      |
|               | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง | ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล | การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส | การทำงานเป็นทีม | การบริหารความสัมพันธกับลูกค้า | การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers      | ทักษะการสื่อสาร | ความรู้เรื่องแผนและยุทธศาสตร์องค์กร | การบริหารการเปลี่ยนแปลง | ภาวะผู้นำ | ความรู้ด้านวิศวกรรม                          | ความรู้ด้านการออกแบบการก่อสร้าง | การแสวงหาข้อมูล | ความละเอียดรอบคอบ | ทักษะในการบริหารเวลา |
| ระดับ ๗       | ๔                                      | ๔                                     | ๔                                       | ๔               | ๔                             | ๓                                            | ๓               | ๓                                   | ๓                       | ๓         | ๔                                            | ๔                               | ๔               | ๔                 | ๔                    |
| ระดับ ๖       | ๒                                      | ๒                                     | ๒                                       | ๒               | ๒                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                               | ๔               | ๔                 | ๔                    |
| ระดับ ๕       | ๒                                      | ๒                                     | ๒                                       | ๒               | ๒                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                               | ๔               | ๔                 | ๔                    |
| ระดับ ๔       | ๒                                      | ๒                                     | ๒                                       | ๒               | ๒                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓                               | ๓               | ๓                 | ๓                    |
| ระดับ ๓       | ๒                                      | ๑                                     | ๒                                       | ๑               | ๑                             | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๒                                            | ๒                               | ๒               | ๒                 | ๒                    |

## สมรรถนะและระดับความคาดหวัง

## ตำแหน่งวิศวกรสิ่งแวดล้อม

| ตำแหน่ง/ระดับ | ระดับความคาดหวัง                       |                                   |                                         |                 |                                |                                              |                 |                                     |                         |           |                                              |                                 |                 |                   |                      |
|---------------|----------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------|----------------------------------------------|---------------------------------|-----------------|-------------------|----------------------|
|               | สมรรถนะหลัก<br>(Core competency)       |                                   |                                         |                 |                                | สมรรถนะด้านบริหาร<br>(Managerial competency) |                 |                                     |                         |           | สมรรถนะตามตำแหน่ง<br>(Functional competency) |                                 |                 |                   |                      |
|               | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง | ความรู้ในเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล | การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส | การทำงานเป็นทีม | การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า | การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers      | ทักษะการสื่อสาร | ความรู้เรื่องแผนและยุทธศาสตร์องค์กร | การบริหารการเปลี่ยนแปลง | ภาวะผู้นำ | ความรู้ด้านวิศวกรรม                          | ความรู้ด้านการออกแบบการก่อสร้าง | การแสวงหาข้อมูล | ความละเอียดรอบคอบ | ทักษะในการบริหารเวลา |
| ระดับ ๖       | ๒                                      | ๒                                 | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                               | ๔               | ๔                 | ๔                    |
| ระดับ ๕       | ๒                                      | ๒                                 | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                               | ๒               | ๔                 | ๔                    |
| ระดับ ๔       | ๒                                      | ๒                                 | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓                               | ๒               | ๓                 | ๓                    |
| ระดับ ๓       | ๑                                      | ๑                                 | ๑                                       | ๑               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๒                                            | ๒                               | ๒               | ๒                 | ๒                    |

## สมรรถนะและระดับความคาดหวัง

## ตำแหน่งสถาปนิก

| ตำแหน่ง/ระดับ | ระดับความคาดหวัง                       |                                     |                                         |                 |                                |                                              |                 |                                     |                         |           |                                              |                                 |                 |                   |                      |
|---------------|----------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------|----------------------------------------------|---------------------------------|-----------------|-------------------|----------------------|
|               | สมรรถนะหลัก<br>(Core competency)       |                                     |                                         |                 |                                | สมรรถนะด้านบริหาร<br>(Managerial competency) |                 |                                     |                         |           | สมรรถนะตามตำแหน่ง<br>(Functional competency) |                                 |                 |                   |                      |
|               | ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง | ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล | การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส | การทำงานเป็นทีม | การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า | การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers      | ทักษะการสื่อสาร | ความรู้เรื่องแผนและยุทธศาสตร์องค์กร | การบริหารการเปลี่ยนแปลง | ภาวะผู้นำ | ความรู้ด้านวิศวกรรม                          | ความรู้ด้านการออกแบบการก่อสร้าง | การแสวงหาข้อมูล | ความละเอียดรอบคอบ | ทักษะในการบริหารเวลา |
| ระดับ ๗       | ๔                                      | ๔                                   | ๔                                       | ๔               | ๔                              | ๓                                            | ๓               | ๓                                   | ๓                       | ๓         | ๔                                            | ๔                               | ๔               | ๔                 | ๔                    |
| ระดับ ๖       | ๒                                      | ๒                                   | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                               | ๓               | ๔                 | ๓                    |
| ระดับ ๕       | ๒                                      | ๒                                   | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๔                                            | ๔                               | ๓               | ๔                 | ๓                    |
| ระดับ ๔       | ๒                                      | ๒                                   | ๒                                       | ๒               | ๒                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๓                                            | ๓                               | ๒               | ๓                 | ๒                    |
| ระดับ ๓       | ๑                                      | ๑                                   | ๑                                       | ๑               | ๑                              | -                                            | -               | -                                   | -                       | -         | ๒                                            | ๒                               | ๑               | ๒                 | ๑                    |

# สมรรถนะหลัก (CORE COMPETENCY)



### C๑. ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Rules and Regulation knowledge)

|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>คำนิยาม :</b> มีความเข้าใจในกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอที่จะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ |                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>ระดับความคาดหวัง</b>                                                                                                                                                                                                | <b>รายละเอียดพฤติกรรม</b>                                                                                                                                                                                                               |
| Level ๑                                                                                                                                                                                                                | ระบุได้ว่ากฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบเรื่องใดบ้างที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานโดยตรง และสามารถอธิบายสาระสำคัญขั้นพื้นฐานหรือหลักของกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้                                                              |
| Level ๒                                                                                                                                                                                                                | ระบุได้ถึงรายละเอียด และประเด็นที่สำคัญในกฎระเบียบ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน และสามารถนำหลักกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ไปใช้เป็นแนวปฏิบัติในการทำงานในเรื่องที่ไม่ซับซ้อนได้อย่างถูกต้องและตรงตามเจตนารมณ์ของกฎระเบียบนั้น ๆ |
| Level ๓                                                                                                                                                                                                                | อ่านและตีความเอกสารการปฏิบัติงานหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามหลักการ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และปรับปรุงการทำงานในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับกฎระเบียบได้ด้วยตนเอง                                         |
| Level ๔                                                                                                                                                                                                                | ให้คำปรึกษาแนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ และสามารถนำหลักกฎหมายหลายฉบับมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในคราวเดียวกันได้อย่างเหมาะสม                                                                   |
| Level ๕                                                                                                                                                                                                                | สามารถระบุถึงปัญหา ข้อจำกัดหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และเสนอหลักการหรือแนวทางการปรับปรุงแก้ไข หรือยกร่างกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพหรือประสิทธิภาพสูงขึ้น            |

## C๒. ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล (Digital Information Technology Knowledge)

| <b>คำนิยาม :</b> ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital literacy ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แทปเลต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และ สื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนา กระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ |                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับความ<br>คาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                            |
| Level<br>๑                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมในงานที่ตนรับผิดชอบ พร้อมชี้แจงได้ถึงหลักการทำงานของตนเอง                                                                               |
| Level<br>๒                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | แสดงสมรรถนะในระดับที่ ๑ อ้างอิงประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีของตนให้กับผู้อื่นได้ ให้คำแนะนำกับ สมาชิกในทีมให้รับรู้ รวมถึงขั้นตอนและวิธีการที่ควรปฏิบัติ                           |
| Level<br>๓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | แสดงสมรรถนะในระดับที่ ๒ ระบุได้ถึงขั้นตอนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระตุ้นแรงจูงใจให้ สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้                                                   |
| Level<br>๔                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | แสดงสมรรถนะในระดับที่ ๓ นำความรู้มาปรับปรุงระบบขั้นตอนการดำเนินงาน และอธิบาย ประโยชน์และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นได้อย่างดี                                                        |
| Level<br>๕                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | แสดงสมรรถนะในระดับที่ ๔ อ้างอิงประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ เป็นตัวแทนของหน่วยงาน ที่ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ พร้อมทั้งแสวงหาโอกาสในการศึกษาความรู้ในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้อง |

### C๓. การทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใส (Good Governance and Transparency)

| <b>คำจำกัดความ :</b> ความมีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีวินัยในตนเอง ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรมในวิชาชีพ รักษาваจา เชื่อถือและไว้วางใจได้เสมอ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ<br>(Level)                                                                                                                                                                 | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Level ๑                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย</li> <li>● ซื่อตรง ไม่คดโกง ไม่ใช้เวลาและทรัพย์สินของหน่วยงานเพื่อประโยชน์ของตนเอง</li> <li>● แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา</li> </ul>                                                                                                                                                                                                      |
| Level ๒                                                                                                                                                                          | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเชื่อถือได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● รักษาваจา พูดความจริง ตรงไปตรงมา ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง</li> <li>● รักษาคุณความดี ละเว้นความชั่ว ตามค่านิยมที่ดีของศาสนาและสังคม</li> <li>● มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นพนักงานองค์การสะพานปลา อุทิศร่างกายแรงใจ ผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผล</li> </ul>                                                                                                                              |
| Level ๓                                                                                                                                                                          | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และยึดมั่นในหลักการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีสำนึก รักษาคำพูด พยายามสุดความสามารถเพื่อรักษาคำพูด คำมั่นสัญญา และสุจริต โปร่งใส อย่างเสมอต้นเสมอปลาย</li> <li>● อดทน อดกลั้นต่อสิ่งไม่ดงาม สิ่งล่อตาล่อใจ ที่จะนำไปสู่ความไม่เหมาะสม</li> <li>● หนักแน่น สงบ สุภาพ ในสถานการณ์สับสน ตึงเครียด หรือยั่วยุ รวมถึงยืนหยัดบนความถูกต้อง ไม่แสดงความท้อถอยต่ออุปสรรคและความยากลำบาก</li> <li>● ชี้แนะ สนับสนุน โน้มน้าวให้ผู้อื่นปฏิบัติตามระเบียบวินัย</li> </ul> |
| Level ๔                                                                                                                                                                          | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และธำรงความถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เป็นตัวอย่างที่ดีในการยึดมั่นคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณของวิชาชีพ</li> <li>● เข้มงวดในการรักษาระเบียบวินัย และความเรียบร้อย ถูกต้องในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>● พัฒนาระบบงานเพื่อให้พนักงานองค์การสะพานปลาปฏิบัติได้ด้วยความเปิดเผย โปร่งใส สามารถตรวจสอบถ่วงดุลกันได้</li> </ul>                                                                                                                    |
| Level ๕                                                                                                                                                                          | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์</li> <li>● ยืนหยัด พิชัยชนะความถูกต้อง และชื่อเสียงขององค์การสะพานปลา แม้อาจทำให้ผู้เสียประโยชน์ไม่พอใจก็ตาม</li> </ul>                                                                                                                              |

## C๔. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

| คำจำกัดความ : ความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ของตนเองในฐานะที่เป็นสมาชิกหนึ่งของทีม รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการทำงาน การแก้ไขปัญหา และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นต่าง ๆ กับสมาชิกในทีม |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ<br>(Level)                                                                                                                                                                            | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Level ๑                                                                                                                                                                                     | รับรู้และเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเอง เข้าร่วมประชุมกับทีมงานเพื่อรับรู้ถึงเป้าหมาย และความคืบหน้าของงาน เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่ทีมงานจัดขึ้น ให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ได้ครบถ้วนตามที่สมาชิกในทีมร้องขอ และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของทีมงานได้                       |
| Level ๒                                                                                                                                                                                     | มีส่วนร่วมในการกำหนดภารกิจเป้าหมายของทีม ช่วยสมาชิกในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ชี้ให้เห็นถึงอุปสรรคหรือปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของทีมงาน และนำเสนอแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของสมาชิก                                  |
| Level ๓                                                                                                                                                                                     | กระตุ้นให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งเสริมบรรยากาศของการสนับสนุน การยอมรับ และการเปิดเผยข้อมูลซึ่งกันและกันภายในทีมงาน แก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของสมาชิกในทีม คิดหาวิธีการที่จะกำจัดหรือลดอุปสรรคที่เกิดขึ้นของการทำงานเป็นทีม และสนับสนุนการทำงานเป็นทีมมากกว่าการแข่งขัน |
| Level ๔                                                                                                                                                                                     | กำหนดบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในทีม วิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานไม่มีประสิทธิภาพและเสนอแนะวิธีการปรับปรุง ส่งเสริมบรรยากาศของการมีส่วนร่วม และความผูกพันต่อเป้าหมายของทีม วิเคราะห์หาข้อสรุปและนำความคิดเห็นของทีมงานไปปฏิบัติ และสามารถสอนสมาชิกในการทำงานเป็นทีมให้บรรลุผลสำเร็จ            |
| Level ๕                                                                                                                                                                                     | กำหนดกลยุทธ์และทิศทางของทีมงานเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร ติดตามและประเมินผลการทำงานของสมาชิกในทีมอย่างต่อเนื่อง ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงแนวทางและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนให้สมาชิกในทีมทำงานร่วมกับทีมงานอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร                        |

### C๕. การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management)

| <b>คำจำกัดความ :</b> ความสามารถในการอธิบายถึงแนวคิด หลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) รวมทั้งการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน CRM ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ<br>(Level)                                                                                                                                                                                                                                                        | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Level ๑                                                                                                                                                                                                                                                                 | ชี้แจงได้ถึงแนวคิดหลักการ ขั้นตอนและวิธีการทำงานด้าน CRM ที่ตนรับผิดชอบ อธิบายถึงขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน ตอบข้อซักถามหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ และแสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนรับผิดชอบ                               |
| Level ๒                                                                                                                                                                                                                                                                 | ให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานหลัก ๆ ของ CRM ช่วยเหลือสมาชิกในทีมอธิบายให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน CRM แก่ผู้อื่น อ้างถึงประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีของตนให้กับสมาชิกในทีมถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ควรปฏิบัติ                                                    |
| Level ๓                                                                                                                                                                                                                                                                 | อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นหลักการหรือเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงาน CRM เสนอแนะปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน โดยอ้างอิงจากความรู้ด้าน CRM ที่ได้รับระบุได้ถึงขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้ รวมถึงกระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ CRM |
| Level ๔                                                                                                                                                                                                                                                                 | นำความรู้ที่มีมาปรับปรุงระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานได้ สอนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนการทำงานของ CRM สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในสายงาน CRM กับสมาชิกเครือข่ายภายนอกได้ อธิบายถึงผลประโยชน์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานแก่สมาชิกในทีมได้อย่างละเอียด                |
| Level ๕                                                                                                                                                                                                                                                                 | อ้างอิงถึงประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จจากองค์กรอื่นได้ เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้าน CRM ให้บุคคลภายนอกรับรู้ได้ แสวงหาโอกาสในการศึกษาความรู้ในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสายงาน CRM ตอบข้อซักถามจากผู้อื่นโดยอ้างอิงถึงความรู้ในสายงานอื่นได้               |

# สมรรถนะด้านบริหาร (MANAGERIAL COMPETENCY)



### M๑. การดำเนินงานด้าน Core Business Enablers

| คำจำกัดความ : ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการพัฒนางานองค์กรตาม 8 Core Business Enablers |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ (Level)                                                                          | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Level ๑                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เริ่มมีระบบกระบวนการหรือไม่เพียงพอหรือไม่มีคุณภาพไม่ทันสมัย ไม่เหมาะกับการปฏิบัติงานทั้งด้านนโยบายเป้าหมาย</li> <li>● มีการติดตามกำกับประเมินปรับปรุงแก้ไขปัญหาและสนับสนุนเพียงพอสำหรับการทำงานตามปกติ</li> </ul>                                                                      |
| Level ๒                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีระบบกระบวนการแต่ยังไม่ครบถ้วนในเกณฑ์การประเมินของทุกกระบวนการ</li> <li>● มีการกำกับดูแลติดตามประเมินผลวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อแก้ไขและ/หรือปรับปรุงให้สามารถทำงานได้</li> </ul>                                                                                                        |
| Level ๓                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบบ กระบวนการมีความครบถ้วน แสดงประสิทธิผลของกระบวนการถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย</li> </ul>                                                                                                                                                                         |
| Level ๔                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>● การพัฒนาปรับปรุงระบบและกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (ได้แก่การตรวจตรา วิเคราะห์ แก้ไขปัญหา และพัฒนาเพื่อให้ปัจจัยส่งผลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงนำประสิทธิผลของกระบวนการมาเป็นปัจจัยในการปรับปรุง) จนมีผลลัพธ์ดีกว่าที่กำหนด</li> </ul>                                |
| Level ๕                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>● การรู้เท่าทันและเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคต ( ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบของปัจจัยส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรในอนาคต รวมทั้งมีการเตรียมความพร้อมเพื่อเผชิญความเปลี่ยนแปลง และสามารถใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ มาเริ่มทดลองใช้ในหน่วยงานโดยได้ผลลัพธ์ที่อยู่ในระดับชั้นนำ</li> </ul> |

## M๒. ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)

| <b>คำจำกัดความ :</b> ความสามารถในการนำเสนอข้อมูลหรือรายละเอียดต่างๆ ให้กับกลุ่มบุคคลในระดับที่แตกต่างกัน รวมทั้งความสามารถในการเลือกใช้สื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์เพื่อประกอบการนำเสนอได้อย่างเหมาะสม และการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลในเรื่องต่างๆ ได้อย่างชัดเจน กระชับได้ใจความ และสามารถสื่อสารได้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน รวมถึงสามารถเขียนรายละเอียดงานได้ตรงประเด็น กระชับ เข้าใจง่าย |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ<br>(Level)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Level ๑                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์กลุ่มระดับของผู้ฟังก่อนการนำเสนอ สามารถนำเสนองานต่อที่ประชุมหรือทีมงานได้</li> <li>สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจนในเรื่องที่ตนรับผิดชอบแก่ผู้อื่นได้</li> <li>แสดงความคิดเห็นโดยไม่มีการพูดสอดแทรกหรือขัดจังหวะเข้าใจหลักและวิธีการเขียนหนังสือ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                |
| Level ๒                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>เลือกใช้อุปกรณ์ในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม สามารถประเมินประสิทธิภาพการนำเสนอและหาวิธีการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง</li> <li>เข้าใจและสามารถแยกประเด็นคำถามหรือมีเทคนิควิธีตรวจสอบความเข้าใจในข้อมูลที่รับจากผู้อื่น</li> <li>สามารถเขียนโต้ตอบหนังสือ จดหมาย เอกสารต่างๆ ได้ถูกต้องตามหลักการ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            |
| Level ๓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบในระหว่างการนำเสนอของตนเองได้ตามแนวทางเลือกที่กำหนดขึ้น และสามารถใช้น้ำเสียง คำพูด และกิริยาท่าทางในการจูงใจให้ผู้ฟังอยากมีส่วนร่วมในระหว่างการนำเสนอ</li> <li>ใช้คำพูดหรือที่สื่อออกมาได้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟังที่หลากหลาย นำเสนอความคิดเห็นหรือ</li> <li>ข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อกลุ่มผู้ฟังที่มีความแตกต่างกัน</li> <li>สามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และใช้ภาษาการเขียนได้อย่างสละสลวย</li> </ul>                                                                                     |
| Level ๔                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถนำเสนองานต่อผู้บริหารที่มาจากหลากหลายหน่วยงานภายในองค์กรได้ รวมถึงสามารถนำเสนอตัวอย่างหรือประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จและไม่ประสบผลสำเร็จให้ผู้ฟังเห็นภาพ และสามารถสอนผู้อื่นถึงวิธีการและขั้นตอนในการนำเสนอ</li> <li>สามารถโน้มน้าวจูงใจ และกระตุ้นผู้ฟังให้มีความคิดคล้ายตามและปฏิบัติตาม</li> <li>สามารถแนะนำการเขียนที่ถูกต้องให้บุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง</li> </ul>                                                                                                                                   |
| Level ๕                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถนำเสนองานต่อผู้บริหารระดับสูงทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ รวมถึงสามารถปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการนำเสนอให้เหมาะสมตามสถานการณ์และกลุ่มผู้ฟังที่ต่างกัน</li> <li>สามารถแจกแจงข้อมูลรายละเอียดที่สำคัญในระดับองค์กร เช่น กลยุทธ์ นโยบาย แก่ผู้อื่นได้ รวมถึง สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นในการสื่อสารกับบุคคลที่เป็นปัญหาหรือจูงใจยาก</li> <li>สามารถเขียนภาษาที่โน้มน้าว เจาะจงเพื่อผลักดันแนวคิดต่างๆ ที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ รวมถึง สามารถแนะนำการเขียนที่ถูกต้องให้บุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง</li> </ul> |

### M๓. ความรู้เรื่องแผนยุทธศาสตร์องค์กร (Strategic Plan Knowledge)

| <b>คำนิยาม :</b> ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ภารกิจหน้าที่ โครงสร้างองค์กร โครงสร้างตำแหน่งงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งความสามารถในการถ่ายทอด และตอบข้อซักถามข้อมูลดังกล่าวแก่กลุ่มบุคคลในระดับแตกต่างกัน |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ<br>(Level)                                                                                                                                                                                                                                | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Level<br>๑                                                                                                                                                                                                                                      | เข้าใจถึงการจัดแบ่งโครงสร้างหน่วยงาน และกฎระเบียบขององค์กร สามารถระบุได้ถึงบริการ รวมทั้งภารกิจหลักๆ ขององค์กร สามารถแจกแจงรายละเอียดการจัดแบ่งหน่วยงาน และขั้นตอนการทำงานหลักของแต่ละกลุ่มงานได้ ใช้คำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับองค์กรได้ในเบื้องต้น                                                                                                                     |
| Level<br>๒                                                                                                                                                                                                                                      | แสดงสมรรถนะในระดับที่ ๑ และสามารถระบุได้ถึงความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ระบุได้ถึงตัวบุคคลที่ควรติดต่อด้วย เพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จตามที่กำหนด นอกจากนี้สามารถระบุถึงหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกที่เป็นคู่แข่งและปัจจัยหลักที่ส่งผลให้หน่วยงานหรือองค์กร นั้น ประสบผลสำเร็จ และสามารถอธิบายผลกระทบในการทำงานของทีมงานที่ส่งผลต่อเนื่องไปยังหน่วยงานอื่น |
| Level<br>๓                                                                                                                                                                                                                                      | แสดงสมรรถนะในระดับ ๒ และสามารถระบุได้ถึงบทบาทและความรับผิดชอบหลักของผู้บริหาร ในแต่ละกลุ่มงาน ระบุได้ถึงปัจจัยที่เป็นความเสี่ยงและศักยภาพการดำเนินงานขององค์กร สามารถอธิบายได้ถึงความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กร                                                                                                                                        |
| Level<br>๔                                                                                                                                                                                                                                      | แสดงสมรรถนะในระดับ ๓ และมีความเข้าใจและชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นของหน่วยงานที่มีผลกระทบ ต่อองค์กร สามารถอธิบายสถานการณ์ในปัจจุบันขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์ในอดีต ระบุได้ถึงกิจกรรมความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นขององค์กร สามารถชี้แจงวัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์การทำงานแก่ทีมงานได้                                                      |
| Level<br>๕                                                                                                                                                                                                                                      | แสดงสมรรถนะในระดับ ๔ และสามารถระบุได้ถึงปัจจัยหลักที่ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ รู้เทคนิควิธีการติดต่อกับกลุ่มบุคคลที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันได้ เป็นตัวแทนขององค์กรในการถ่ายทอดวัฒนธรรม โครงสร้างองค์กร และข้อมูลอื่น ๆ ภายในองค์กรได้ ตอบข้อซักถามจากผู้อื่น เกี่ยวกับวัฒนธรรม ผังโครงสร้างองค์กร และข้อมูลอื่น ๆ ภายในองค์กรได้                            |

### M๔. การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

| <b>คำจำกัดความ :</b> ความเข้าใจ ยอมรับ สนับสนุนและมีส่วนร่วมและริเริ่มในการจัดการการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรตามบทบาทหน้าที่ เพื่อนำการเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ (Level)                                                                                                                                                                                                                                                                                      | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Level ๑                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เห็นความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง และปรับพฤติกรรมหรือแผนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น เข้าใจและยอมรับถึงความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน และเรียนรู้เพื่อให้สามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้                                                                                                                                        |
| Level ๒                                                                                                                                                                                                                                                                                            | สามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจการปรับเปลี่ยนที่จะเกิดขึ้น ช่วยเหลือผู้อื่นเข้าถึงความจำเป็นและประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงนั้น สนับสนุนความพยายามในการปรับเปลี่ยนองค์กรพร้อมทั้งเสนอแนะวิธีการและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนดังกล่าว                                                                                                                   |
| Level ๓                                                                                                                                                                                                                                                                                            | กระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยน กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เปรียบเทียบให้เห็นว่าสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันกับสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงไปนั้นแตกต่างกันในสาระสำคัญอย่างไร สร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ที่ยังไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้น |
| Level ๔                                                                                                                                                                                                                                                                                            | วางแผนงานที่ดีเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนในองค์กร วางแผนอย่างเป็นระบบและชี้ให้เห็นประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน เตรียมแผนและติดตามการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ                                                                                                                                                                             |
| Level ๕                                                                                                                                                                                                                                                                                            | และผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ ผลักดันให้การปรับเปลี่ยนสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ สร้างขวัญกำลังใจและความเชื่อมั่นในการขับเคลื่อนให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                                                             |

### M๕. ภาวะผู้นำ (Leadership)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการใช้บุคลิกภาพ คุณสมบัติและความสามารถส่วนบุคคลในการชี้นำและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้ตามวิสัยทัศน์ เป้าหมาย แผนงานและค่านิยมขององค์กร

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | รู้และเข้าใจเป้าหมาย หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานองค์กร อธิบายถึงเป้าหมาย วัตถุประสงค์ หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานองค์กรการสะพานปลา กล่าวเสนอแนะความคิดเห็น แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ที่ให้องค์การสะพานปลาบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ ตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้ตามแนวทางและหลักปฏิบัติที่กำหนด                                                    |
| Level ๒          | สร้างแรงกระตุ้นจูงใจพนักงานเสนอความคิดเห็นแก้ไขปัญหาทำงานร่วมกัน พุดกระตุ้นจูงใจให้พนักงานในทีมนำเสนอความคิดเห็น แก้ไขปัญหาและมุ่งการทำงานร่วมกัน ตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ร่วมกันกับผู้อื่นได้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติต่อพนักงานในทีมด้วยความยุติธรรม                                                             |
| Level ๓          | เสนอแนวทางการพัฒนาทีม ตัดสินใจร่วมกันกับพนักงานขององค์กร รวมถึงการสอนและเสนอแนะ นำเสนอแนวทางการพัฒนาทีม โดยไม่มีการบังคับ แสดงความดีใจและภูมิใจเมื่อพนักงานประสบความสำเร็จ ตัดสินใจร่วมกันกับพนักงาน รวมทั้งใช้การสื่อสาร การมอบหมายงาน การแก้ปัญหา ร่วมกันกับพนักงาน สอนและเสนอแนะพนักงานถึงแนวทางการทำงาน ความมุ่งมั่นทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จ |
| Level ๔          | ประพฤติตนสมกับการเป็นผู้นำ กำหนดธรรมเนียมปฏิบัติประจำและประพฤติตนอยู่ในกรอบของธรรมเนียมปฏิบัตินั้น ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และสามารถเลือกใช้วิธีแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดผลในเชิงลบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา                                                                              |
| Level ๕          | นำพาพนักงานให้ก้าวไปสู่พันธกิจระยะยาวขององค์กร สามารถรวมใจและสร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วง เล็งเห็นการเปลี่ยนแปลงในอนาคตและมีวิสัยทัศน์ในการสร้างกลยุทธ์เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง                                                                                                                       |

# สมรรถนะตามตำแหน่ง



(FUNCTIONAL COMPETENCY)

### ๑. ทักษะในการใช้ภาษา (Language Usage Skills)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการเลือกใช้คำพูดและสำนวนภาษาในการนำเสนองานให้เหมาะสมกับเนื้อหาในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งความสามารถในการเลือกใช้ศัพท์เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับสายงานของตนและสายอื่น ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● รู้และเข้าใจความหมายของศัพท์เทคนิคเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับสายงานของตน</li> <li>● ระบุได้ถึงกรอบหรือแนวทางในการใช้คำพูดและสำนวนภาษาในการนำเสนองาน</li> <li>● สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการใช้คำพูดและสำนวนภาษาให้เหมาะสมกับงานเขียนประเภทต่าง ๆ</li> <li>● แสดงออกถึงความเต็มใจในการเรียนรู้วิธีการใช้คำพูดและสำนวนภาษาจากผู้อื่น</li> </ul> |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถใช้คำพูดและภาษาในการนำเสนองานได้ตามกรอบหรือแนวทางที่ถูกกำหนดขึ้น</li> <li>● สามารถใช้ศัพท์เทคนิคเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับสายงานของตนในการนำเสนองานได้อย่างถูกต้อง</li> <li>● อธิบายความหมายและวิธีการเลือกใช้ศัพท์เทคนิคเฉพาะด้านให้แก่สมาชิกในทีมได้</li> </ul>                                                                              |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดกรอบหรือแนวทางในการใช้คำพูดและสำนวนภาษาให้แก่สมาชิกในทีมได้</li> <li>● สามารถเลือกใช้คำพูดและสำนวนภาษาในการนำเสนองานได้อย่างสละสลวย</li> <li>● แก้ไขปรับเปลี่ยนการใช้ศัพท์เทคนิคเฉพาะด้านของสมาชิกในทีมได้</li> <li>● ให้ข้อเสนอแนะแก่สมาชิกในทีมในการใช้คำพูดและสำนวนภาษาให้เหมาะสม</li> </ul>                                                |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● แก้ไขปรับเปลี่ยนคำพูดและสำนวนภาษาให้เหมาะสมกับประเภทของเนื้อหาที่แตกต่างกันได้</li> <li>● สามารถใช้ศัพท์เทคนิคเฉพาะด้านในสายงานของตนและสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง</li> <li>● อธิบายความหมายของศัพท์เทคนิคเฉพาะด้านให้แก่ผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้</li> </ul>                                                                   |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถเลือกใช้คำพูดและสำนวนภาษาในเชิงวิพากษ์วิจารณ์ได้อย่างเหมาะสม</li> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นในการเลือกใช้คำพูด และสำนวนภาษาให้เหมาะสมกับเนื้อหาของเรื่องที่นำเสนอ</li> <li>● เป็นตัวแทนขององค์กรในการถ่ายทอดเทคนิคและวิธีการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับการเขียนในรูปแบบต่าง ๆ</li> </ul>                                                       |

## ๒. ทักษะในการคำนวณ (Calculation Skills)

**คำจำกัดความ :** ความรู้และความเข้าใจในวิธีการและขั้นตอนการคำนวณข้อมูล รวมทั้งความสามารถในการคำนวณและวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นประเด็นย่อย ๆ ตลอดจนการนำข้อมูลที่คำนวณได้มาใช้ในการวางแผนการวิเคราะห์และหาแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาต่อไปได้

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● รู้และเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนการคำนวณข้อมูลที่รวบรวมได้</li> <li>● ระบุได้ถึงที่มาหรือแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่นำมาใช้เพื่อการคำนวณ</li> <li>● สามารถคำนวณข้อมูลได้ตามกรอบหรือแนวทางที่ถูกกำหนดขึ้น</li> <li>● สามารถจัดทำกราฟในรูปแบบต่าง ๆ จากข้อมูลที่คำนวณได้</li> </ul>                                                      |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถสร้างสูตรคำนวณข้อมูลที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปได้</li> <li>● ระบุได้ถึงความผิดปกติหรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากข้อมูลที่คำนวณ</li> <li>● วิเคราะห์ข้อมูลที่คำนวณได้ตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนด</li> <li>● สามารถช่วยเหลือผู้อื่นในการสร้างกราฟในรูปแบบต่าง ๆ จากข้อมูลที่คำนวณได้</li> </ul>     |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดกรอบหรือแนวทางที่ใช้ในการคำนวณข้อมูลให้กับสมาชิกในทีมได้</li> <li>● สามารถสร้างสูตรคำนวณข้อมูลที่ยุ่งยากซับซ้อนโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปได้</li> <li>● สามารถตรวจสอบผลการคำนวณข้อมูลของผู้อื่น และเสนอแนะปรับปรุงได้</li> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงวิธีการสร้างสูตรเพื่อการคำนวณข้อมูล</li> </ul>     |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● วิเคราะห์และแจกแจงรายละเอียดต่าง ๆ ของข้อมูลที่คำนวณออกได้เป็นส่วนหรือองค์ประกอบย่อย</li> <li>● นำเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมของตนจากข้อมูลที่ถูกคำนวณได้</li> <li>● เสนอแนะแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหา โดยอ้างอิงถึงผลของการคำนวณข้อมูล</li> <li>● สอนผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นของข้อมูลที่คำนวณ</li> </ul> |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเมินสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้จากข้อมูลที่คำนวณ</li> <li>● วิเคราะห์และหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นบนพื้นฐานของข้อมูลที่คำนวณได้</li> <li>● กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานโดยอ้างอิงถึงข้อมูลที่คำนวณได้</li> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงแนวทางและวิธีการคำนวณข้อมูลโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ</li> </ul>          |

### ๓. ทักษะในการบริหารเวลา (Time Management Skills)

| คำจำกัดความ : การจัดสรรเวลาในการบริหารจัดการงานประจำและงานเร่งด่วนที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และได้คุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งสามารถนำส่งมอบงานให้กับผู้อื่นได้ตามเวลาที่กำหนด |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ<br>(Level)                                                                                                                                                              | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Level ๑                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบุได้ถึงขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมายทั้งงานประจำและงานเร่งด่วนได้</li> <li>● สามารถขอคำปรึกษาแนะนำจากผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการบริหารเวลาของตนให้มีประสิทธิภาพได้</li> <li>● แสดงออกถึงความตั้งใจในการเรียนรู้เทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสรรเวลาจากผู้อื่นได้</li> </ul>                                                                |
| Level ๒                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดเวลาเริ่มและเวลาสิ้นสุดในการบริหารงานประจำที่ได้รับมอบหมายได้</li> <li>● ตรวจสอบประสิทธิภาพของการจัดสรรเวลาของตน เมื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง</li> <li>● สามารถเรียนรู้และปรับปรุงผลลัพธ์ของตนให้เหมาะสมกับเวลาที่กำหนดได้</li> <li>● แสวงหาโอกาสในการเรียนรู้เทคนิคและวิธีการบริหารเวลาจากผู้อื่น</li> </ul>         |
| Level ๓                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดสรรเวลาในการรับผิดชอบโครงการพิเศษที่นอกเหนือจากงานประจำของตนได้</li> <li>● สามารถบริหารเวลาในการพัฒนาความรู้และความสามารถของสมาชิกในทีมได้</li> <li>● ประเมินประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเวลาของสมาชิกในทีมได้</li> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงเทคนิคและวิธีการบริหารเวลา</li> </ul>                                     |
| Level ๔                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดสรรเวลาในการจัดการงานเร่งด่วนที่หลากหลายได้</li> <li>● กำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการจากสมาชิกในทีมให้เหมาะสมกับเวลาที่มีได้</li> <li>● ปลุกจิตสำนึกของสมาชิกในทีมในการจัดสรรเวลาเพื่อบริหารงานที่มอบหมายและผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้น</li> <li>● สอนผู้อื่นถึงขั้นตอนและแนวทางในการบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul> |
| Level ๕                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เสนอความคิดเห็นในการปรับเปลี่ยนผลลัพธ์ที่ต้องการจากสมาชิกในทีมให้เหมาะสมกับเวลาที่มีได้</li> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการบริหารเวลาในการจัดการงานและการพัฒนาทีมงาน</li> <li>● เป็นตัวอย่างของการบริหารจัดการสรรเวลาในการจัดการงานต่าง ๆ โดยสามารถส่งมอบผลงานได้ตามเวลาที่กำหนด</li> </ul>                        |

## ๔. ทักษะการรายงานข่าว (Reporting Skills)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการเลือกและปรับเปลี่ยนภาษา คำพูด และการแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมในระหว่างการนำเสนอข่าว รวมทั้งการหาเทคนิคและวิธีการนำเสนอข่าวให้ผู้ฟังฟังแล้วประทับใจและอยากติดตามรายงานต่อไป

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ศึกษาและทำความเข้าใจในข้อมูลของเนื้อหาข่าวก่อนการรายงานข่าว</li> <li>รู้และเข้าใจศัพท์เทคนิคเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับข่าวที่นำเสนอ</li> <li>ช่วยอ่านข่าวที่เป็นข่าวทั่วไปไม่สลับซับซ้อนบ้างในบางโอกาส</li> <li>ควบคุมและแสดงอารมณ์และบุคลิกภาพได้อย่างเหมาะสมในระหว่างการรายงานข่าว</li> </ul>                                              |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดเตรียมสคริปหรือสิ่งที่จะพูดก่อนนำเสนอข่าว</li> <li>รายงานทั่วไปที่ไม่สลับซับซ้อนได้ตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดขึ้น</li> <li>เลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่แตกต่างกันได้</li> <li>เรียนรู้เทคนิคและวิธีการในการรายงานข่าวจากผู้อื่นได้</li> <li>แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะรับฟังข้อมูลป้อนกลับจากผู้อื่น</li> </ul>      |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานข่าวที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือเหตุการณ์สำคัญ ๆ ได้</li> <li>แสดงออกด้วยท่าทีและการวางตัวเป็นธรรมชาติและกันเองกับผู้ฟัง</li> <li>ปรับเปลี่ยนน้ำเสียงภาษาและคำพูดที่ใช้ในระหว่างการนำเสนอข่าวได้</li> </ul>                                                                                                                              |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ช่วยเหลือผู้อื่นในการรายงานข่าวด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ข่าวที่ตนเองรับผิดชอบ</li> <li>มีเทคนิคและวิธีการพูดเพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกสนุกและอยากติดตามข่าวที่รายงาน</li> <li>สอนวิธีและขั้นตอนในการรายงานข่าวที่ถูกต้องและวิธีให้แก่ทีมงานได้</li> <li>ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่สมาชิกในทีมถึงข้อควรปรับปรุงหรือควรหลีกเลี่ยงในระหว่างการนำเสนอ</li> </ul> |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการถ่ายทอดเทคนิคและวิธีในการรายงานข่าวที่ถูกต้องให้แก่ผู้อื่นรับรู้ได้</li> <li>ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคและพฤติกรรมที่ควรแสดงออกในระหว่างการนำเสนอข่าว</li> <li>อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ทั้งด้านดีและด้านไม่ดีในการนำเสนอข่าวของตนให้แก่ผู้อื่นรับรู้ได้</li> </ul>                                        |

### ๕. ทักษะด้านการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ ถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้ และเข้าใจถูกต้อง ด้วยลายลักษณ์อักษร ด้วยวาจา โดยมีเนื้อหากระชับ ชัดเจน ครบถ้วน เหมาะกับเวลา สถานที่ และทันเวลา เพื่อนำไปสู่การตอบสนองทางพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย เช่น การให้ความร่วมมือ สนับสนุน และเข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เรียนรู้และมีความเข้าใจแนวทางการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์</li> <li>● ตอบคำถาม ชี้แจงข้อมูลรายละเอียดได้ถูกต้อง</li> <li>● จับประเด็นข้อมูลข่าวสารและสามารถสื่อสารผ่านการเขียน และการพูด ระดับเบื้องต้นให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใจได้อย่างถูกต้อง</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง และตรงประเด็น</li> <li>● จับประเด็น สรุปสาระสำคัญจากการฟัง หรือการอ่าน และสื่อสารผ่านการเขียน และการพูดในประเด็นที่ซับซ้อนให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใจอย่างถูกต้อง</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถถ่ายทอดนโยบาย แนวคิด และข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ผู้ร่วมงาน หรือ กลุ่มเป้าหมายได้เข้าใจอย่างถูกต้อง และครบถ้วน</li> <li>● เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับเนื้อหา ผู้รับสื่อ และทันเวลา</li> <li>● สามารถเขียนสรุปข่าวหรือรายงานที่นำเสนอข่าวประเด็นต่าง ๆ ที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ได้อย่างถูกต้องชัดเจน</li> <li>● สามารถนำเสนอประเด็นข่าวสารด้วยลายลักษณ์อักษรและวาจาต่อสาธารณชน ตลอดจนสามารถอภิปราย แสดงความเห็นในการประชุมได้อย่างเหมาะสม โดยผู้อื่นสามารถเข้าใจได้ตรงประเด็นที่นำเสนอ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เขียนข่าวประชาสัมพันธ์ หรือจัดทำสรุปข่าวในเรื่องที่มีเนื้อหาซับซ้อนให้เป็นที่เข้าใจได้อย่างครบถ้วนและได้ผลตรงกับวัตถุประสงค์</li> <li>● สามารถสื่อสารทั้งการพูดและการเขียนให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการตอบสนองทางพฤติกรรม เช่น การให้ความร่วมมือ ยอมรับ สนับสนุน และเข้าร่วมกิจกรรม</li> <li>● สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจาก การสื่อสารในการประชาสัมพันธ์ ของตนเอง ได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา</li> <li>● สามารถชี้แจง รายงานข่าวสารขององค์กรในประเด็นข่าวที่ซับซ้อนด้วย ลายลักษณ์อักษรและวาจาต่อกลุ่มเป้าหมาย ประเด็นที่เสนอตลอดจน สามารถอภิปรายแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ซับซ้อนในการประชุมได้ อย่างเหมาะสม โดยผู้อื่นสามารถเข้าใจได้ตรงกัน</li> <li>● ถ่ายทอด และแนะนำความรู้ ประสบการณ์ และเทคนิคการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประสบผลสำเร็จในเชิงปฏิบัติให้แก่ผู้ร่วมงานได้</li> </ul> |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงวิธีการสื่อสารและระบบงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด</li> <li>● สามารถเสนอแนวคิดริเริ่มและกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</li> <li>● ส่งเสริมให้หน่วยงานมีระบบการสื่อสารที่ดีและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจอย่างสูงสุด</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## ๖. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (Gathering and Analyzing Data)

**คำจำกัดความ :** การออกแบบและการพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคในการรวบรวมหรือค้นหาข้อมูล รวมทั้งการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการค้นหาและจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการวิเคราะห์หาข้อสรุปจากข้อมูลที่รวบรวมได้อย่างเป็นระบบ

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level<br>๑       | <ul style="list-style-type: none"> <li>รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่ถูกกำหนดขึ้นได้</li> <li>จัดกลุ่มข้อมูลที่รวบรวมให้เป็นหมวดหมู่ที่ง่ายต่อการนำไปใช้งานได้</li> <li>สรุปข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงตามรูปแบบหรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้นได้</li> <li>ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้</li> </ul>                                    |
| Level<br>๒       | <ul style="list-style-type: none"> <li>รู้ว่าข้อมูลแต่ละประเภทควรค้นหาจากแหล่งข้อมูลใด</li> <li>ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่สมาชิกในทีมรวบรวมได้</li> <li>วิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลในเชิงเปรียบเทียบในด้านต่าง ๆ ได้</li> <li>ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบ เช่น กราฟแท่ง กราฟวงกลม</li> </ul>                                                     |
| Level<br>๓       | <ul style="list-style-type: none"> <li>เสนอแนะบุคคล วิธีการและแหล่งที่จะสืบค้นข้อมูลแก่สมาชิกในทีมได้</li> <li>คิดหาเทคนิค วิธีการและเครื่องมือใหม่ ๆ ในการค้นหาและสรุปผลข้อมูลได้</li> <li>วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงถึงสาเหตุและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นแก่หน่วยงานได้</li> <li>ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อคำนวณและสรุปผลข้อมูลที่ยุ่งยากซับซ้อนได้</li> </ul>            |
| Level<br>๔       | <ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดกรอบหรือรูปแบบต่าง ๆ ในการแสดงผลข้อมูลได้</li> <li>ประเมินข้อดี ข้อเสียของวิธีการ และรูปแบบในการรวบรวมสรุปผลข้อมูลได้</li> <li>ปรับเปลี่ยนวิธีการในการรวบรวมและสรุปผลข้อมูลของผู้อื่นโดยการอ้างถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาได้</li> <li>สอนผู้อื่นถึงขั้นตอนและเทคนิคในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลได้</li> </ul>                        |
| Level<br>๕       | <ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานในการตรวจสอบและประเมินผลข้อมูลที่รวบรวมได้</li> <li>มีเทคนิคในการรวบรวมข้อมูลภายในหรือเป็นข้อมูลที่ไม่ได้เปิดเผยจากองค์กรภายนอกได้</li> <li>สอนผู้อื่นในการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลได้</li> <li>ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นในการสืบค้น วิเคราะห์ และสรุปผลข้อมูลที่รวบรวมได้</li> </ul> |

### ๗. การทำให้กระจ่าง (Clarifying)

**คำจำกัดความ :** การกำหนดวิธีการ และแหล่งข้อมูลเพื่อการสืบค้นหรือตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงต่าง ๆ รวมทั้งการทำให้ผู้อื่นเข้าใจถึงเหตุผลความจำเป็นและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level<br>๑       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สอบถามข้อเท็จจริงของข้อมูลจากผู้อื่นตามกรอบหรือแนวทางที่ถูกกำหนดขึ้นได้</li> <li>● เตรียมคำถามหรือความพร้อมของตนเองก่อนที่จะตรวจสอบหรือซักถามข้อมูลจากผู้อื่นได้</li> <li>● แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ หากตนเองไม่สามารถให้คำตอบได้อย่างชัดเจน</li> </ul>                         |
| Level<br>๒       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบุและอ้างอิงได้ถึงความน่าจะเป็นของแหล่งข้อมูลที่จะสืบค้นหรือตรวจสอบข้อมูลได้</li> <li>● มีเทคนิคและวิธีการในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากผู้อื่นภายในหน่วยงานเดียวกันได้</li> <li>● อธิบายถึงเหตุผลและความจำเป็นในการขอความช่วยเหลือหรือความร่วมมือจากผู้อื่นได้</li> </ul>                                |
| Level<br>๓       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการสืบค้นข้อมูลหรือข้อเท็จจริงได้</li> <li>● ตั้งข้อสังเกตหรือข้อสงสัยจากข้อมูลที่ผิดปกติได้</li> <li>● มีเทคนิคและวิธีการในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากสมาชิกเครือข่ายภายนอกที่รู้จักได้</li> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงแหล่งข้อมูลที่จะตรวจสอบได้</li> </ul>     |
| Level<br>๔       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดเทคนิคหรือวิธีการในการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอก</li> <li>● กำหนดแนวทางเลือกได้มากกว่าหนึ่งแนวทางเลือกในการตรวจสอบข้อมูล</li> <li>● แยกแยะประเด็นของข้อมูลออกเป็นส่วน ๆ เพื่อให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจได้ง่าย</li> <li>● ชี้แจงสาเหตุหรือประเด็นของปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องชัดเจน</li> </ul>  |
| Level<br>๕       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีเทคนิคและวิธีการในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากบุคคลภายนอกที่ไม่รู้จักได้</li> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการในการสร้างความกระจ่างและความชัดเจนของข้อมูลได้</li> <li>● อ้างอิงถึงประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) ในการตรวจสอบและสร้างความกระจ่างชัดของข้อมูลได้</li> </ul> |

## ๘. การบริหารจัดการรายงานและเอกสารต่าง ๆ (Document and Report Management)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการจัดเตรียมและจัดทำเอกสารและรายงานต่าง ๆ รวมทั้งการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดทำและจัดระบบการเก็บรักษาเอกสารและรายงานต่าง ๆ ได้

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level<br>๑       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ตามที่กำหนดให้พร้อมก่อนการดำเนินงาน</li> <li>● สรุปผลข้อมูลในรายงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้ตามรูปแบบที่กำหนด</li> <li>● สามารถติดตามเอกสารจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการสรุปผลข้อมูลในรายงานได้</li> <li>● สามารถจัดเก็บเอกสารและรายงานเข้าแฟ้มแยกตามหมวดหมู่ได้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย</li> </ul>                                |
| Level<br>๒       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สรุปผลข้อมูลในรายงานที่เร่งด่วนได้ตามรูปแบบที่ถูกกำหนดขึ้น</li> <li>● สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการตั้งฐานข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานให้เร็วขึ้น</li> <li>● สามารถระบุถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับนำเสนอให้ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องได้</li> <li>● สามารถจัดระบบการเก็บรักษาเอกสารและรายงานต่าง ๆ เพื่อการค้นหาได้อย่างรวดเร็ว</li> </ul>                        |
| Level<br>๓       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำรายงานพิเศษซึ่งต้องนำเสนอให้ผู้บริหารของหน่วยงานต่าง ๆ ได้</li> <li>● เสนอความคิดเห็นของตนในการนำเสนอรายงานให้กับหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้</li> <li>● สามารถตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ในรายงานได้</li> <li>● สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดระบบการเก็บรักษาเอกสารและรายงานได้</li> </ul>                              |
| Level<br>๔       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ตั้งข้อสังเกตถึงข้อมูลที่ผิดปกติในรายงานหรือเอกสารที่ได้รับจากบุคคลต่าง ๆ</li> <li>● หาวิธีและขั้นตอนใหม่ ๆ ในการจัดทำรายงานและเอกสารให้รวดเร็วขึ้น</li> <li>● จัดสรรทีมงานในการจัดทำเอกสารและรายงานที่เร่งด่วนซึ่งต้องรีบนำเสนอได้</li> <li>● สอนผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการในการจัดทำและจัดระบบการเก็บรักษาเอกสารและรายงานต่าง ๆ</li> </ul>                        |
| Level<br>๕       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถกำหนดรูปแบบของรายงานพิเศษหรือรายงานเร่งด่วนที่ไม่เคยมีการจัดทำขึ้นมาก่อน</li> <li>● ให้ข้อเสนอแนะผู้อื่นถึงวิธีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบในรายงานรวมถึงแนวทางในการเขียนรายงานให้มีประสิทธิภาพได้</li> <li>● คาดการณ์หรือประเมินแนวโน้มของเหตุการณ์ต่าง ๆ ในรายงานที่นำเสนอได้</li> <li>● ศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบของรายงานจากองค์กรอื่น ๆ ได้</li> </ul> |

### ๙. การบริหารต้นทุน (Cost Management)

**คำจำกัดความ :** การตระหนักถึงความสำคัญของต้นทุนที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารงานหรือโครงการ รวมทั้งความสามารถในการบริหารจัดการต้นทุนให้เป็นไปตามแผนงบประมาณและแผนงานที่กำหนด ตลอดจนการกำหนดและติดตามผลที่ได้จากการลงทุนในแต่ละงาน/โครงการ/กิจกรรม

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level<br>๑       | <ul style="list-style-type: none"> <li>อธิบายได้ถึงรายละเอียดของต้นทุนที่นำมาใช้ในแต่ละงาน/ โครงการ/กิจกรรม</li> <li>รู้และเข้าใจถึงตัวชี้วัดที่เป็นผลตอบแทนจากการลงทุนในแต่ละงาน/โครงการ/กิจกรรม</li> <li>รวบรวมข้อมูลต้นทุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้</li> <li>คำนวณและสรุปผลต้นทุนที่ถูกใช้ไปในแต่ละงาน/โครงการ/ กิจกรรมได้</li> </ul>                                          |
| Level<br>๒       | <ul style="list-style-type: none"> <li>อธิบายถึงความสำคัญและความจำเป็นในการบริหารจัดการต้นทุนและผลที่ได้รับ</li> <li>เสนอแนะวิธีการควบคุมหรือลดต้นทุนที่ใช้ในแต่ละงาน/ โครงการ/กิจกรรม</li> <li>ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับที่มาของต้นทุนที่เกิดขึ้นในแต่ละงาน/โครงการ/กิจกรรม</li> <li>ติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการลงทุนตามแนวทางที่กำหนดขึ้นได้</li> </ul>                      |
| Level<br>๓       | <ul style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์และประมาณการต้นทุนที่ถูกนำมาใช้ในแต่ละงาน/ โครงการ/กิจกรรมได้</li> <li>ปรับเปลี่ยนต้นทุนที่นำมาใช้ให้เหมาะสมกับงาน/โครงการ/ กิจกรรม</li> <li>ประเมินประสิทธิภาพของการใช้ต้นทุนจากสมาชิกในทีมเป็นระยะอยู่เสมอ</li> <li>ผลักดันให้สมาชิกในทีมตระหนักถึงการบริหารจัดการต้นทุนกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น</li> </ul>                    |
| Level<br>๔       | <ul style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์ถึงผลกระทบและข้อดีที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการต้นทุนที่ผิดพลาด</li> <li>ระบุถึงตัวชี้วัดที่เป็นผลตอบแทนจากการลงทุนได้</li> <li>อธิบายได้ถึงความเชื่อมโยงระหว่างทุนที่ใช้กับผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนได้ (ROI : Return on Investment)</li> <li>สอนผู้อื่นถึงเทคนิค วิธีการ และขั้นตอนในการบริหารจัดการต้นทุนได้</li> </ul> |
| Level<br>๕       | <ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการต้นทุนให้คุ้มค่ากับการลงทุนในแต่ละงาน/โครงการ/กิจกรรม</li> <li>กำหนดกรอบหรือแนวทางในการประเมินผลของต้นทุนที่นำมาใช้ในการบริหารงาน กิจกรรม หรือโครงการ</li> <li>ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงวิธีการเพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น</li> </ul>                                                          |

### ๑๐. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking)

**คำจำกัดความ :** การตั้งคำถามเพื่อสอบถามข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการจัดระบบในการสืบค้นและค้นหาข้อมูลจากผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level<br>๑       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถเตรียมแนวคำถามเพื่อสอบถามข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้</li> <li>● ตั้งคำถามเพื่อสอบถามข้อมูลได้ตามแนวทางที่กำหนดขึ้นมาได้</li> <li>● สามารถสืบค้นและค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่กำหนดขึ้นได้</li> <li>● แสวงหาบุคคลต่าง ๆ ที่จะให้ความช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลได้</li> </ul>                                                                           |
| Level<br>๒       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● รู้และแยกแยะได้ว่าข้อมูลประเภทใดควรจะได้จากแหล่งข้อมูลใด</li> <li>● สามารถใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โลกีสไนต์ส อีเมลในการสอบถามข้อมูลและได้ตอบกับผู้อื่นได้</li> <li>● แสวงหาข้อมูลย้อนกลับในการทำงานของตนจากผู้อื่นได้</li> <li>● สามารถให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลได้</li> </ul>                                                |
| Level<br>๓       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดแหล่งข้อมูลหลักและแหล่งข้อมูลรองในการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ให้กับสมาชิกในทีม</li> <li>● มีเทคนิคในการตั้งคำถามและปรับเปลี่ยนคำถามในการสืบค้นข้อมูลได้เหมาะสมกับกลุ่มบุคคลในระดับที่แตกต่างกันไปได้</li> <li>● อธิบายวิธีการและขั้นตอนในการสืบค้นข้อมูลให้กับสมาชิกในทีมได้</li> </ul>                                                                      |
| Level<br>๔       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบุได้ถึงความสัมพันธ์ของข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้</li> <li>● มีเทคนิคในการซักถามข้อมูลจากบุคคลที่แสดงออกถึงความไม่เป็นมิตรได้</li> <li>● สอนผู้อื่นถึงวิธีการและเทคนิคในการสอบถามข้อมูลและค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ</li> <li>● สามารถสร้างเครือข่ายกับผู้อื่นที่สามารถให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ได้</li> </ul>                                           |
| Level<br>๕       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดระบบในการแสวงหาข้อมูลจากบุคคลที่อยู่ภายในและภายนอกองค์กรได้</li> <li>● สามารถสอบถามข้อมูลเชิงลึกซึ่งไม่เปิดเผยต่อสาธารณชนทั่วไปจากองค์กรอื่นได้</li> <li>● สามารถปรับเปลี่ยนและตั้งคำถามเพื่อสอบถามข้อมูลจากผู้อื่น โดยไม่ได้เตรียมคำถามไว้ล่วงหน้าก่อน</li> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงแนวทางในการค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้</li> </ul> |

## ๑๑. การจัดการกับความเร่งด่วนของงาน (Dealing with Urgency)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการบริหารจัดการงานที่เร่งด่วนทั้งที่เป็นงานประจำหรือเป็นงานโครงการพิเศษ ได้สำเร็จภายใต้เงื่อนไขของระยะเวลาที่กำหนดขึ้น

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level<br>๑       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถควบคุมอารมณ์และใช้สติในการจัดการกับงานที่เร่งด่วนของตนได้</li> <li>● แสดงออกถึงความยินดีและเต็มใจที่จะรับผิดชอบงานที่เร่งด่วน</li> <li>● แสวงหาโอกาสในการพัฒนาตนเองให้สามารถบริหารและจัดการกับงานที่เร่งด่วนได้</li> </ul>                                                                                                                                |
| Level<br>๒       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ปรับเปลี่ยนแผนงานและเป้าหมายในการทำงานประจำวันของตนได้</li> <li>● รู้เทคนิคหรือขั้นตอนในการทำงานที่เร่งด่วนให้ประสบผลสำเร็จได้เร็วขึ้น</li> <li>● มีความพร้อมที่จะรับอาสาทำงานที่เร่งด่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนได้</li> <li>● สามารถขอความช่วยเหลือจากสมาชิกในทีมในการทำงานที่เร่งด่วนให้สำเร็จภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>                           |
| Level<br>๓       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● แสดงออกถึงความมุ่งมั่นและความตั้งใจในการบริหารจัดการงานที่เร่งด่วนของหน่วยงาน</li> <li>● สามารถชี้แจงเหตุผลความจำเป็นในการมอบหมายงานที่เร่งด่วนและจำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็ว</li> <li>● สามารถลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริหารงานที่เร่งด่วนให้ประสบผลสำเร็จได้</li> <li>● สามารถขอข้อมูลจากสมาชิกเครือข่ายเพื่อจัดการ/บริหารงานที่เร่งด่วนได้</li> </ul> |
| Level<br>๔       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถจัดสรรทีมงานให้รับผิดชอบงานที่เร่งด่วนเพื่อเป้าหมายและผลสำเร็จของหน่วยงาน</li> <li>● สามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เร่งด่วนและจำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็ว</li> <li>● กำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่เร่งด่วนได้</li> <li>● สอนผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการในการบริหารและจัดการงานที่เร่งด่วนได้</li> </ul>                                     |
| Level<br>๕       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถวางแผนและจัดสรรทรัพยากรเพื่อบริหารงานโครงการพิเศษที่เร่งด่วนให้สำเร็จได้</li> <li>● บริหารงานที่เร่งด่วนในสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อมที่กดดันได้</li> <li>● สามารถพัฒนาความสามารถของผู้อื่นในการบริหารจัดการงานที่เร่งด่วนได้</li> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการที่จะรับผิดชอบงานที่เร่งด่วนได้</li> </ul>                               |

## ๑๒. การติดต่อประสานงาน (Coordination)

**คำจำกัดความ :** การระบุได้ถึงบุคคลและวันเวลาที่เหมาะสมในการติดต่อประสานงาน รวมทั้งความสามารถในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ตลอดจนการให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● รู้และเข้าใจถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่จะต้องติดต่อประสานงานด้วย</li> <li>● สามารถสอบถามความคืบหน้าของงานได้จากบุคคลที่ถูกกำหนดขึ้นมาได้</li> <li>● แจ้งผลความคืบหน้าในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นให้หัวหน้างานและผู้ที่เกี่ยวข้องรับรู้เสมอ</li> <li>● อ้างอิงถึงวัน เวลา และช่องทางที่ใช้ในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นได้</li> </ul>                       |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบุได้ถึงช่วงเวลาที่เหมาะสมในการติดต่อประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ จากหน่วยงานภายใน</li> <li>● ให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่จะต้องเข้าไปติดต่อประสานงานได้</li> <li>● มีเทคนิคและวิธีการสอบถามข้อมูลที่ต้องการจากบุคคลที่เข้ามาติดต่อเพื่อประสานงานต่อไปในภายภาคหน้า</li> </ul>                                                                  |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดสรรวันเวลาที่จะต้องติดต่อประสานงานกับผู้อื่นไว้ล่วงหน้าเสมอ</li> <li>● มีเทคนิคและวิธีการในการติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกองค์กรที่ไม่เคยรู้จักมาก่อนได้</li> <li>● สามารถหาหลักฐานหรือข้อมูลยืนยันในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นได้</li> <li>● หาทางเลือกในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นได้มากกว่าหนึ่งทางเลือก</li> </ul>                             |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● รู้ได้ว่าควรจะติดต่อกับบุคคลใดก่อนหลังตามลำดับความสำคัญ</li> <li>● สามารถหาวิธีการในการติดต่อกับผู้บริหารระดับสูงที่ติดต่อได้ยากจากหน่วยงานภายในได้</li> <li>● อ้างอิงได้ถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่สามารถติดต่อได้ในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นมาได้</li> <li>● หาแนวทางแก้ไขปัญหาจากการที่ไม่สามารถติดต่อประสานงานกับผู้อื่นได้</li> </ul>             |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● คาดการณ์ได้ถึงกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่จะต้องติดต่อประสานงานได้</li> <li>● มีเทคนิคและวิธีการในการติดต่อกับผู้บริหารระดับสูงจากองค์กรภายนอก</li> <li>● ให้ข้อเสนอแนะถึงเทคนิคและกลยุทธ์ในการติดต่อประสานงานกับบุคคลที่ติดต่อได้ยาก</li> <li>● เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการถ่ายทอดเทคนิคและวิธีการในการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้อื่น</li> </ul> |

### ๑๓. การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ (Business Strategic Planning)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการกำหนดแผนกลยุทธ์ธุรกิจทั้งในระดับองค์กรและระดับหน่วยงานเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรและของหน่วยงานที่ถูกกำหนดขึ้น

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level<br>๑       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● รับรู้และเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนที่มีผลต่อความสำเร็จของกลยุทธ์ธุรกิจของหน่วยงานได้</li> <li>● สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นเพื่อใช้ประกอบการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กรและหน่วยงานได้</li> <li>● แสวงหาโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเพื่อตอบสนองต่อกลยุทธ์ธุรกิจของหน่วยงานที่กำหนดขึ้น</li> </ul>                                                        |
| Level<br>๒       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถอธิบายเป้าหมายและรายละเอียดของกลยุทธ์ธุรกิจในระดับหน่วยงานได้</li> <li>● ปรับเปลี่ยนแผนงานของตนให้ตอบสนองต่อกลยุทธ์ของหน่วยงานที่กำหนดขึ้นได้</li> <li>● มีเทคนิคและวิธีการที่จะติดตามกลยุทธ์การดำเนินงานของคู่แข่งได้</li> <li>● สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในที่ประชุมทีมเพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงานได้</li> </ul>                |
| Level<br>๓       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● แปลงกลยุทธ์ธุรกิจของหน่วยงานมาสู่แผนปฏิบัติการในรายละเอียดได้</li> <li>● ปรับเปลี่ยนแผนการทำงานของทีมงานให้รองรับกับกลยุทธ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้</li> <li>● สามารถอธิบายวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ธุรกิจในระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน</li> <li>● ประเมินปัจจัยความเสี่ยงที่มีต่อความสำเร็จของกลยุทธ์ธุรกิจในระดับหน่วยงานได้</li> </ul>          |
| Level<br>๔       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของหน่วยงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กรที่กำหนดขึ้น</li> <li>● กำหนดแนวทางเลือกในการนำกลยุทธ์ไปใช้ปฏิบัติได้</li> <li>● สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลจากการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของหน่วยงานได้</li> <li>● เสนอแนะผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจของหน่วยงานให้ประสบผลสำเร็จได้</li> </ul>                   |
| Level<br>๕       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถวิเคราะห์ได้ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคามที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้</li> <li>● สามารถวิเคราะห์ได้ถึงโอกาสและเป้าหมายของการทำธุรกิจใหม่ ๆ ได้</li> <li>● กำหนดแผนกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กรหรือหน่วยงานที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง</li> <li>● สามารถปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ธุรกิจให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้</li> </ul> |

## ๑๔. การตัดสินใจ (Decision Making)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการวิเคราะห์แจกแจงประเด็นปัญหา โดยแยกองค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลเกี่ยวข้องกับปัญหาหรือสถานการณ์ อย่างเป็นระบบพร้อมทั้งสามารถวิเคราะห์ค้นหาทางเลือกแก้ไขปัญหามาได้หลากหลายวิธีการ และสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหามาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัญหาและเกิดประโยชน์สูงสุดกับการดำเนินงานขององค์กร

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | วิเคราะห์ข้อมูลแก้ไขปัญหามือเบื้องต้น <ul style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์ข้อมูลสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นจากงานที่รับผิดชอบ</li> <li>แก้ไขปัญหามือที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นได้ตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดขึ้น</li> </ul>                                                                                                                                                  |
| Level ๒          | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และชี้ประเด็นปัญหา และนำเสนอแนวทางเลือกภายใต้งานที่ได้รับมอบหมาย <ul style="list-style-type: none"> <li>ชี้ประเด็นและแจกแจงปัญหาและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแก่ผู้อื่นได้</li> <li>นำเสนอแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหามือที่เกิดขึ้นภายใต้ขอบเขตงานที่รับผิดชอบ</li> </ul>                                                                                           |
| Level ๓          | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถเสนอทางเลือก ตัดสินใจแก้ไขปัญหามาและให้คำแนะนำแก่ผู้อื่น <ul style="list-style-type: none"> <li>เสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหามาได้หลากหลายวิธีการและเหมาะสมกับสถานการณ์</li> <li>ตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขปัญหามาที่เหมาะสมก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่องาน</li> <li>ให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้อื่นตัดสินใจแก้ไขปัญหามือที่เกิดขึ้นได้</li> </ul>      |
| Level ๔          | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ สามารถวิเคราะห์สาเหตุ ผลกระทบของปัญหาและสอบถามความคิดเห็นกับผู้อื่น <ul style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์และอธิบายสาเหตุของปัญหา ผลกระทบที่เกิดขึ้นและทางเลือกในการแก้ไขปัญหามาสำคัญระดับหน่วยงานได้</li> <li>สอบถามความคิดเห็นหรือจัดประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมแก้ไขปัญหามาของผู้ใต้บังคับบัญชา</li> </ul> |
| Level ๕          | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ สามารถคาดการณ์และวางแผนกลยุทธ์ได้ <ul style="list-style-type: none"> <li>คาดการณ์ปัญหามาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตจากข้อมูลการดำเนินงานขององค์กรผ่านมา และจากข้อมูลสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก</li> <li>วางแผนกลยุทธ์ในการป้องกันและแก้ไขปัญหามือระดับองค์กรได้อย่างเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์</li> </ul>                                                      |

## ๑๕. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management - RISK)

| <b>คำจำกัดความ :</b> วัดความสามารถในการระบุความเสี่ยง และหาวิธีการป้องกันความเสี่ยง ตลอดจนระแวดระวัง ควบคุม และลดความเสี่ยงในทุกทางที่อาจเกิดขึ้นเพื่อพิทักษ์ผลประโยชน์ให้แก่องค์กร และสร้างองค์กรให้เติบโต อย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพวัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขอบเขตการปฏิบัติงาน ความเป็นอิสระ การควบคุมคุณภาพงาน ส่วนการปฏิบัติงานในรายละเอียดนั้นให้ใช้คู่มือฝ่ายตรวจสอบ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ<br>(Level)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Level ๑                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>เห็นถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงและระบุความเสี่ยงในหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ตระหนักและให้ความร่วมมือในการพิทักษ์ประโยชน์ และบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน</li> <li>• สามารถระบุความเสี่ยงของงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้</li> <li>• วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการกิจในหน่วยงานของตนได้</li> </ul>                                                                                                                                         |
| Level ๒                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และปรับปรุงงานของคนให้พร้อมเผชิญความเสี่ยงด้านต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• คำนึงถึงผลของความเสี่ยงหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ประเมินระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และเตรียมการรับมือไว้ก่อน</li> <li>• ศึกษาและพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ทักษะ และเทคนิคต่าง ๆ และนำมาประยุกต์ใช้ในการ จัดทำแผน เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน</li> </ul>                                                                                   |
| Level ๓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และคาดการณ์ล่วงหน้าและเตรียมรับมือกับความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะมีผลต่อการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• หมั่นคาดการณ์และหาแนวโน้ม ช่องโหว่ ข้อบกพร่อง ฯลฯ ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก องค์กร อันอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการดำเนินงานในหน่วยงาน และ ดำเนินการแก้ไข หรือ เตรียมหาทางรับมือกับ ความเสี่ยงนั้น</li> <li>• ติดตาม ประเมิน และปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับทุกสถานการณ์ที่ อาจเกิดขึ้น อย่างสม่ำเสมอ</li> </ul> |
| Level ๔                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และบริหารความเสี่ยงขององค์กรในภาพรวม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ควบคุม บริหาร และกระจายความเสี่ยงในระดับกลยุทธ์ของหน่วยงาน/องค์กร เพื่อส่งเสริมให้ องค์กรมีการดำเนินงานไปในทิศทางที่มีเสถียรภาพมั่นคง</li> <li>• กำหนดวิธีการปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมทั้งองค์กรและสอดคล้องกับนโยบาย บริหารความเสี่ยงขององค์กร หรือมาตรฐานสากล</li> </ul>                                                                                                |
| Level ๕                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และแปรความเสี่ยงให้เป็นโอกาสในการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• พิจารณาความเสี่ยงด้วยมุมมองใหม่ และหาวิธีแปรความเสี่ยงที่มีอยู่ หรือที่คาดการณ์ไว้ให้เป็น โอกาสในการดำเนินงาน</li> <li>• ใช้ความเสี่ยงในการดำเนินงานขององค์กรเป็นเหตุผล หรือแรงกระตุ้นผลักดันให้เกิด การปรับเปลี่ยนใหม่ ๆ เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นโอกาสในการแข่งขันขององค์กร</li> </ul>                                                                             |

### ๑๖. การบริหารจัดการฐานข้อมูล Database Management

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการออกแบบระบบหรือฟังก์ชันงานใหม่ ๆ โดยการดึงฐานข้อมูลที่มีอยู่มาใช้เพื่อจัดทำเอกสารหรือรายงานในรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามความต้องการของผู้ใช้ได้

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>นำฐานข้อมูลมาใช้ในการจัดทำเอกสารหรือรายงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้</li> <li>แสวงหาโอกาสที่จะเรียนรู้วิธีการและขั้นตอนการเก็บรักษาข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์</li> <li>สามารถแนะนำหรือความช่วยเหลือจากผู้อื่นถึงวิธีการนำฐานข้อมูลที่มีอยู่มาใช้งาน</li> <li>จัดเก็บข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้</li> </ul>                      |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถใช้สูตรมาช่วยในการดึงฐานข้อมูลจากระบบที่จัดเก็บไว้</li> <li>รู้และเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากดึงฐานข้อมูลมาใช้งานได้</li> <li>สร้างกราฟหรือสถิติต่าง ๆ ได้จากฐานข้อมูลที่มีอยู่</li> </ul>                                                                                                         |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>นำฐานข้อมูลที่มีอยู่มาจัดทำรายงานเป็นเรื่องๆไปตามความต้องการหรือตามที่หน่วยงานอื่นร้องขอ</li> <li>อธิบายให้สมาชิกในทีมเข้าใจถึงวิธีการอ่านตาราง (Table) และการนำสูตรมาช่วยในการดึงฐานข้อมูลเพื่อการใช้งานต่อไปได้</li> <li>ติดตามและประเมินผลการบริหารและการจัดการฐานข้อมูลที่มีจากสมาชิกในทีมเป็นรายบุคคลได้</li> </ul>             |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดรูปแบบของเอกสาร หรือรายงานบนพื้นฐานของฐานข้อมูลที่มีอยู่ได้</li> <li>เขียนโปรแกรมในการออกแบบระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลประเภทต่างๆ ได้</li> <li>สอนผู้อื่นถึงวิธีการและขั้นตอนในการนำฐานข้อมูลมาใช้งานได้</li> <li>ศึกษาและติดตามความก้าวหน้าของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลต่างๆ ได้</li> </ul>                   |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>เขียนโปรแกรมในการออกแบบระบบหรือฟังก์ชันใหม่ๆ โดยพิจารณาจากฐานข้อมูลที่มี</li> <li>ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่น ถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดึงฐานข้อมูลมาใช้ประโยชน์</li> <li>ผลักดันให้ผู้อื่นเรียนรู้วิทยาการใหม่ๆ และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกับฐานข้อมูลที่มีอยู่</li> </ul> |

## ๑๗. การบริหารความขัดแย้ง

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการยุติและกำหนดแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างบุคคลทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เข้าใจถึงเหตุผลของการแสดงพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้อื่น</li> <li>● พูดถึงสมาชิกในทีมในทางบวกหรือทางสร้างสรรค์กับบุคคลต่างๆ</li> <li>● แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะรับฟังปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากสมาชิกในทีม</li> <li>● สามารถขอคำแนะนำจากผู้อื่นถึงแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งได้</li> </ul>                                                 |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถโน้มน้าวและพูดให้อีกฝ่ายที่มีความขัดแย้งกันเกิดความเข้าใจกันมากขึ้น</li> <li>● สามารถให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงวิธีการในการลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น</li> <li>● สามารถหาโอกาสที่จะเข้าไปชี้แจงถึงเหตุผลความจำเป็นกับบุคคลที่มีความเข้าใจผิดได้</li> </ul>                                                                                       |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถชี้แจงให้สมาชิกในทีมรับรู้และเข้าใจถึงผลกระทบที่ได้รับจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้น</li> <li>● วิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกในทีม และหาทางเลือกในการยุติความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในทีมได้</li> <li>● มีเทคนิคในการจัดการกับบุคคลที่มักจะสร้างปัญหาหรือความขัดแย้งในการทำงานของทีมงานได้</li> </ul>                              |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถชี้แจงเหตุผลความจำเป็นและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นกับกลุ่มบุคคลที่แสดงความไม่เป็นมิตรได้</li> <li>● สามารถนำประสบการณ์ของตนเองมาใช้ในการแก้ไขปัญหา หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้น</li> <li>● มีเทคนิคหรือวิธีการในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มหรือหน่วยงานภายในองค์กรได้</li> </ul>                                                    |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● คาดการณ์ได้ถึงความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในการนำระบบงานใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้</li> <li>● กำหนดทางเลือกที่ดีที่สุดในการยุติปัญหาที่เกิดขึ้นจากกลุ่มคนขนาดใหญ่ได้</li> <li>● กระตุ้นจูงใจให้กลุ่มคนที่ขัดแย้งกันในผลประโยชน์ให้สามารถทำงานร่วมกันได้</li> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการในการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้น</li> </ul> |

## ๑๘. การปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ (Compliance)

| คำจำกัดความ : ความสามารถในการชี้แจงและอธิบายได้ถึงระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดขึ้นทั้งในระดับ องค์กร และระดับหน่วยงาน รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วยความยินดีและเต็มใจ |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ (Level)                                                                                                                                                                                   | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                               |
| Level ๑                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● รู้และเข้าใจถึงกฎระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญของหน่วยงาน</li> <li>● แสดงออกถึงความตั้งใจและพร้อมที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ</li> </ul>                                                                               |
| Level ๒                                                                                                                                                                                         | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถตกเตือนและชี้แนะในทีมให้ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับที่กำหนด</li> <li>● สามารถอธิบายรายละเอียดของกฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญได้</li> </ul>                                                  |
| Level ๓                                                                                                                                                                                         | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ <ul style="list-style-type: none"> <li>● เป็นตัวอย่างของผู้ที่ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับที่กำหนด</li> <li>● สามารถให้ข้อเสนอแนะในที่ประชุมเพื่อปรับปรุงระเบียบข้อบังคับขององค์กร</li> </ul>                                             |
| Level ๔                                                                                                                                                                                         | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ <ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีผลสำหรับใช้ในองค์กร</li> <li>● มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาโดยอ้างอิงถึงระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดขึ้น</li> </ul>                                                |
| Level ๕                                                                                                                                                                                         | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ <ul style="list-style-type: none"> <li>● ให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดไว้</li> <li>● อ้างอิงได้ถึงระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการรักษาผลประโยชน์ทั้งองค์กร</li> </ul> |

## ๑๙. การพัฒนาพนักงาน (Employee Development)

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level<br>๑       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบุได้ถึงเป้าหมายในการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะของตนเอง</li> <li>● ยอมรับและเรียนรู้จากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น</li> <li>● แสวงหาข้อมูลป้อนกลับจากผู้อื่นเพื่อพัฒนาความสามารถของตนเอง</li> <li>● ประเมินผลจากการเรียนรู้และการพัฒนาความสามารถของตนเอง</li> <li>● แสวงหาโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมหรืองานสัมมนาที่องค์กรจัดขึ้น</li> </ul>                                     |
| Level<br>๒       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดเป้าหมายระยะสั้น ระยะยาว และวิธีการที่จะนำไปสู่เป้าหมายของตนเองได้</li> <li>● เข้าใจและยอมรับความแตกต่างในด้านความรู้และความสามารถของผู้อื่น</li> <li>● ระบุได้ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนที่จำเป็นต้องพัฒนาของสมาชิกในทีม</li> <li>● ช่วยสมาชิกในทีมหาความจำเป็นในการพัฒนาความรู้ และทักษะของตนเอง</li> </ul>                                                               |
| Level<br>๓       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชี้แนะให้สมาชิกในทีมพัฒนาความรู้ และทักษะในงานให้เพิ่มขึ้น</li> <li>● ชี้แนะผู้อื่นถึงแนวทาง และวิธีการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความรู้และทักษะในงาน</li> <li>● ประเมินความสามารถ และศักยภาพในการทำงานของสมาชิกในทีม</li> <li>● ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่สมาชิกในทีมถึงความรู้ และทักษะที่จำเป็นต้องพัฒนาเพิ่มเติม</li> </ul>                                                        |
| Level<br>๔       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● วางแผนการพัฒนา และติดตามผลการทำงานของสมาชิกในทีม</li> <li>● สอนและเป็นพี่เลี้ยงในเรื่องต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากเรื่องงานให้กับสมาชิกในทีมได้</li> <li>● กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมพัฒนาความรู้ และทักษะในการทำงาน</li> <li>● ปรับเปลี่ยนเทคนิควิธีการที่จะพัฒนาความรู้และทักษะของทีมงานได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น</li> </ul>                                    |
| Level<br>๕       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● วิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาความสามารถของผู้อื่นที่ตอบสนองต่อเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร</li> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่นถึงวิธีการเพิ่มและพัฒนาตนเอง</li> <li>● ผลักดันให้เกิดบรรยากาศของการพัฒนาตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีมงาน</li> <li>● สนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกในทีมเรียนรู้เทคนิค และวิธีการที่จะพัฒนาความรู้ และความสามารถของผู้อื่น</li> </ul> |

## ๒๐. การให้คำปรึกษา (Consulting)

**คำจำกัดความ :** ความเข้าใจในความต้องการหรือความคาดหวัง และปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่น รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงแนวทางหรือทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้อื่น</li> <li>● ไม่แสดงกิริยาหรือคำพูดที่แทรกแซงหรือขัดจังหวะขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดถึงปัญหาของตน</li> <li>● ระบุได้ถึงความต้องการหรือเป้าหมายที่คาดหวัง</li> <li>● เข้าใจถึงความแตกต่างในพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของแต่ละคนได้</li> </ul>                                                                           |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● วิเคราะห์และระบุได้ถึงประเด็นและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น</li> <li>● แสดงออกถึงความรู้สึกมีส่วนร่วมต่อประเด็นหรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่น</li> <li>● มีเทคนิคและวิธีการในการทำให้ผู้อื่นอธิบายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว</li> <li>● เสนอความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้อื่นได้ตามกรอบหรือระเบียบทีู่กกำหนดขึ้น</li> </ul>                           |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● วิเคราะห์และระบุได้ถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นหากไม่รับแก้ไขปัญหา</li> <li>● นำเสนอแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาได้มากกว่าหนึ่งทางเลือก</li> <li>● ติดตามผลประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษาของตนแก่ผู้อื่น</li> <li>● เสนอแนะบุคคลทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นได้</li> </ul>                                                                    |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● อ้างอิงประสบการณ์ของตนในการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นได้</li> <li>● สอนสมาชิกในทีมถึงวิธีการ และขั้นตอนในการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่น</li> <li>● กระตุ้นให้ผู้อื่นคาดการณ์ หรือประมาณการถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น</li> <li>● ช่วยผู้อื่นในการตัดสินใจเลือกแนวทางเลือกที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</li> </ul>                                                         |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● อ้างอิงประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นได้</li> <li>● ให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กรเกี่ยวกับวิธีการและเทคนิคในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</li> <li>● เป็นตัวแทนขององค์กรในการถ่ายทอดเทคนิคและวิธีการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่น</li> <li>● ผลักดันให้ผู้อื่นช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคคลต่าง ๆ ได้</li> </ul> |

## ๒๑. การใช้อุปกรณ์/เครื่องมือ (Equipment Using)

**คำจำกัดความ :** การจัดหาและเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ / เครื่องมือประเภทต่างๆ ได้ รวมถึงความสามารถในการใช้การบำรุงรักษา และการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้จากการใช้อุปกรณ์ / เครื่องมือประเภทต่าง ๆ

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>● รู้และเข้าใจถึงวิธีการดูแล และบำรุงรักษาอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ</li> <li>● สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นเกี่ยวกับการจัดหา และการใช้อุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ</li> <li>● เรียนรู้วิธีการใช้และดูแลรักษาอุปกรณ์/เครื่องมือประเภทต่าง ๆ จากผู้อื่นได้</li> </ul>                        |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถจัดหาและจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ในกรณีที่เร่งด่วนได้</li> <li>● สามารถช่วยเหลือสมาชิกในทีมซ่อมและบำรุงรักษาอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ในเบื้องต้นได้</li> <li>● อ้างถึงบุคคลที่สามารถให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการจัดหาและการใช้อุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ได้</li> </ul>                                                                |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● อธิบายได้ถึงวิธีการใช้อุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกในทีมได้</li> <li>● ปรับปรุงประสิทธิภาพของการใช้ซ่อมและบำรุงรักษาอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ</li> <li>● ชี้แจงให้สมาชิกในทีมเข้าใจ ถึงข้อควรระวังและอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในการใช้อุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ</li> <li>● เรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาจากการใช้อุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง</li> </ul> |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● วางแผนการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมืออื่นเพื่อทดแทนอุปกรณ์/เครื่องมือเดิมได้</li> <li>● ระบุได้ถึงอุปกรณ์/เครื่องมือที่จำเป็นในการใช้งานแต่ละประเภท</li> <li>● สอนผู้อื่นถึงวิธีการใช้ซ่อม และบำรุงรักษาอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ</li> <li>● มีเทคนิคและวิธีการจูงใจให้สมาชิกในทีมเรียนรู้วิธีการใช้ซ่อมและบำรุงรักษาอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ</li> </ul>              |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● กระตุ้นจูงใจให้ผู้อื่นตระหนักถึงความเสี่ยงหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้อุปกรณ์/เครื่องมือที่ผิดวิธี</li> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้อุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ</li> <li>● ตอบข้อซักถามจากผู้อื่นเกี่ยวกับวิธีและขั้นตอนการใช้อุปกรณ์เครื่องมือประเภทต่าง ๆ ได้</li> </ul>                                       |

## ๒๒. ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Knowledge)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการอธิบายถึงแนวคิด หลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านเทคโนโลยี (IT) รวมทั้งการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้าน IT ให้มีประสิทธิภาพ

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ชี้แจงได้ถึงแนวคิด หลักการ ขั้นตอนและวิธีการทำงานด้าน IT ที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>อธิบายได้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน</li> <li>ตอบข้อซักถามหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนรับผิดชอบ</li> </ul>                                         |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานหลัก ๆ ของหน่วยงาน IT ได้</li> <li>ช่วยเหลือสมาชิกในทีมอธิบายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT แก่ผู้อื่น</li> <li>อ้างอิงถึงประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีของตนให้กับสมาชิกในทีมได้รับรู้</li> <li>ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ควรปฏิบัติ</li> </ul>            |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นหลักการหรือเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงาน IT</li> <li>เสนอแนะปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน โดยอ้างอิงจากความรู้ด้าน IT ที่ได้รับ</li> <li>ระบุได้ถึงขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้</li> <li>กระตุ้นแรงจูงใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ด้าน IT เพิ่มขึ้น</li> </ul>  |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>นำความรู้ที่มีมาปรับปรุงระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานได้</li> <li>สอนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนในการทำงานของหน่วยงาน IT</li> <li>สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในสายงาน IT กับสมาชิกเครือข่ายภายนอกได้</li> <li>อธิบายได้ถึงประโยชน์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานแก่สมาชิกในทีมได้อย่างละเอียด</li> </ul>                 |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) จากองค์กรอื่นได้</li> <li>เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้าน IT ให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ได้</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาความรู้ในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสายงาน IT</li> <li>ตอบข้อซักถามจากผู้อื่นโดยอ้างอิงถึงความรู้ในสายงานอื่น ๆ ได้</li> </ul> |

### ๒๓. ความรู้ในด้านประชาสัมพันธ์ (Public Relation Knowledge)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการอธิบายถึง หลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านงานประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้านประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ชี้แจงได้ถึงหลักการ ขั้นตอนและวิธีการทำงานด้านประชาสัมพันธ์ที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>อธิบายได้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน</li> <li>ตอบข้อซักถามหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในงานที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนรับผิดชอบ</li> </ul>                                              |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานหลัก ๆ ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์</li> <li>ช่วยเหลือสมาชิกในทีมอธิบายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์แก่ผู้อื่น</li> <li>อ้างอิงถึงประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีของตนให้กับสมาชิกในทีมได้รับรู้</li> <li>ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ควรปฏิบัติ</li> </ul>   |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นหลักการหรือเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์</li> <li>เสนอแนะปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน โดยอ้างอิงจากความรู้ด้านประชาสัมพันธ์</li> <li>ระบุได้ถึงขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้</li> <li>กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ด้านประชาสัมพันธ์</li> </ul> |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>นำความรู้ที่มีมาปรับปรุงระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานได้</li> <li>สอนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนในการทำงานของหน่วยงานประชาสัมพันธ์</li> <li>สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในสายงานประชาสัมพันธ์กับสมาชิกเครือข่ายภายนอกได้</li> <li>อธิบายได้ถึงประโยชน์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานแก่สมาชิกในทีมได้อย่างละเอียด</li> </ul>    |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) จากองค์กรอื่นได้</li> <li>เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอก</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาความรู้ในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์</li> <li>ตอบข้อซักถามจากผู้อื่นโดยอ้างอิงถึงความรู้ในสายงานอื่น ๆ ได้</li> </ul>   |

## ๒๔. ความรู้ในด้านการออกแบบกราฟิก (Graphic Design Knowledge)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการอธิบายถึงหลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านการออกแบบกราฟิก รวมทั้งการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานกราฟิกตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้านกราฟิกให้มีประสิทธิภาพ

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ชี้แจงได้ถึงแนวคิด หลักการ ขั้นตอนและวิธีการทำงานด้านการออกแบบกราฟิกที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>อธิบายได้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน</li> <li>ตอบข้อซักถามหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในงานที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนรับผิดชอบ</li> </ul>                                    |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานหลัก ๆ ของกลุ่มงานกราฟิก</li> <li>ช่วยเหลือสมาชิกในทีมอธิบายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานกราฟิกแก่ผู้อื่น</li> <li>อ้างอิงถึงประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีของตนให้กับสมาชิกในทีมได้รับรู้</li> <li>ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ควรปฏิบัติ</li> </ul>                |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นหลักการหรือเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานกราฟิก</li> <li>เสนอแนะปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานโดยอ้างอิงจากความรู้ด้านงานกราฟิก</li> <li>ระบุได้ถึงขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้</li> <li>กระตุ้นใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ด้านกราฟิก</li> </ul>                      |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>นำความรู้ที่มีมาปรับปรุงระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานได้</li> <li>สอนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนในการทำงานของกลุ่มงานกราฟิก</li> <li>สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในสายงานกราฟิกกับสมาชิกเครือข่ายภายนอกได้</li> <li>อธิบายได้ถึงประโยชน์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานแก่สมาชิกในทีมได้อย่างละเอียด</li> </ul>                 |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) จากองค์กรอื่นได้</li> <li>เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านกราฟิกให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ได้</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาความรู้ในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสายงานกราฟิก</li> <li>ตอบข้อซักถามจากผู้อื่นโดยอ้างอิงถึงความรู้ในสายงานอื่น ๆ ได้</li> </ul> |

## ๒๕. ความรู้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Knowledge)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการอธิบายถึงแนวคิด หลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) รวมทั้ง การตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน HRM ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้าน HRM ให้มีประสิทธิภาพ

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ชี้แจงได้ถึงแนวคิดหลักการ ขั้นตอนและวิธีการทำงานด้าน HRM ที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>อธิบายได้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน</li> <li>ตอบข้อซักถามหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนรับผิดชอบ</li> </ul>                                         |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นถึงขั้นตอน และวิธีการทำงานหลักๆ ของหน่วยงาน HRM ได้</li> <li>ช่วยเหลือสมาชิกในทีมอธิบายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน HRM แก่ผู้อื่น</li> <li>อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีของตนให้กับสมาชิกในทีมรับรู้ได้</li> <li>ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ควรปฏิบัติ</li> </ul>       |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>อธิบายได้ถึงขั้นตอน และวิธีการทำงานที่เป็นหลักการหรือเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงาน HRM</li> <li>เสนอแนะปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานโดยอ้างอิงจากความรู้ด้าน HRM ที่ได้รับ</li> <li>ระบุได้ถึงขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้</li> <li>กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ ด้าน HRM เพิ่มขึ้น</li> </ul> |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>นำความรู้ที่มีมาปรับปรุงระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานได้</li> <li>สอนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนในการทำงานของหน่วยงาน HRM</li> <li>สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในสายงาน HRM กับสมาชิกเครือข่ายภายนอกได้</li> <li>อธิบายได้ถึงประโยชน์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานแก่สมาชิกในทีมได้อย่างละเอียด</li> </ul>               |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) จากองค์กรอื่นได้</li> <li>เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้าน HRM ให้บุคคลภายนอกรับรู้ได้</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาความรู้ในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสายงาน HRM</li> <li>ตอบข้อซักถามจากผู้อื่นโดยอ้างอิงถึงความรู้ในสายงานอื่น ๆ ได้</li> </ul>  |

## ๒๖. ความรู้ในด้านกฎหมาย (Legal Knowledge)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการอธิบายถึงระเบียบข้อบังคับ และมาตราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย รวมทั้งการตอบข้อซักถามและให้คำปรึกษาแนะนำในประเด็นต่าง ๆ โดยอ้างอิงกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ชี้แจงได้ถึงรายละเอียดของระเบียบข้อบังคับและมาตราต่าง ๆ ของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับกฎหมายที่ตนรับผิดชอบแก่สมาชิกในทีมได้</li> <li>สามารถสอบถามผู้รู้ถึงข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่ไม่เข้าใจหรือมีข้อสงสัยได้</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมถึงข้อกฎหมายต่าง ๆ</li> </ul>                                                  |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ให้คำปรึกษาแนะนำในข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่สมาชิกในทีมได้</li> <li>ช่วยเหลือสมาชิกในทีมอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับข้อกฎหมายต่าง ๆ แก่ผู้อื่น</li> <li>ตอบข้อซักถามหรือประเด็นข้อสงสัยเกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ให้แก่ผู้อื่นได้</li> <li>อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ของตนเกี่ยวกับข้อกฎหมายต่าง ๆ ให้กับสมาชิกในทีม</li> </ul>                                   |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ยกตัวอย่างการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยการอ้างอิงกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้</li> <li>ให้คำปรึกษาแนะนำในข้อกฎหมายต่าง ๆ แก่ผู้อื่นได้</li> <li>กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ด้านกฎหมายต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องรู้เพิ่มเติม</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้ในกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ</li> </ul>                        |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>เจรจาต่อรองกับผู้อื่นเพื่อให้เกิดชัยชนะทั้งสองฝ่าย (Win-Win) โดยอ้างอิงกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้</li> <li>อ้างอิงกฎหมายต่าง ๆ ในการยุติปัญหาหรือสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น</li> <li>ตอบข้อซักถามโดยการอ้างอิงกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจนถูกต้อง</li> <li>สอนผู้อื่นถึงวิธีการพิจารณาข้อกฎหมายที่นำมาใช้ให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ต่าง ๆ</li> </ul> |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>เจรจาต่อรองกับผู้อื่นเพื่อรักษาผลประโยชน์ขององค์กรโดยอ้างอิงถึงกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม</li> <li>สามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ของตนในด้านกฎหมายต่าง ๆ แก่สมาชิกเครือข่ายภายนอกได้</li> <li>เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านกฎหมายต่าง ๆ แก่บุคคลภายนอกได้</li> </ul>                                         |

## ๒๗. ความรู้และทักษะการดำเนินคดี

**คำจำกัดความ :** สามารถทำคำฟ้อง คำให้การรวบรวมข้อเท็จจริงได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของคดีเพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือคำแนะนำให้หน่วยงานปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <p>แสดงออกว่ามีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย และมีความสามารถในการใช้ภาษา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมาย</li> <li>● กฎหมายแพ่งและพาณิชย์/กฎหมายอาญา/กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง/กฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง/กฎหมายจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง/มีความสามารถในการใช้ภาษาโดยเฉพาะการเขียนบรรยายข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</li> </ul>                                                                     |
| Level ๒          | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถรวบรวมข้อมูลหลักฐาน และปรับใช้กับกฎหมายได้ถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับขององค์การสะพานปลาและของทางราชการ</li> <li>● สามารถประสานงาน รวบรวมข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานได้</li> <li>● วิเคราะห์ เรียบเรียงข้อมูล ข้อเท็จจริง และพยานหลักฐาน เพื่อสรุปข้อเท็จจริงได้อย่างถูกต้อง</li> <li>● นำข้อเท็จจริงที่รวบรวมได้มาปรับกับกฎหมายได้อย่างถูกต้อง</li> </ul>   |
| Level ๓          | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● วิเคราะห์ประเด็น จุดอ่อน จุดแข็งของแต่ละคดีเพื่อหาแนวทางในการดำเนินคดี หรือต่อสู้คดีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรได้</li> <li>● ให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานอื่นในการดำเนินคดีหรือต่อสู้คดีได้</li> <li>● สามารถให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการคดีได้</li> </ul>                                    |
| Level ๔          | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานให้หน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถให้คำแนะนำกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร เพื่อป้องกันมิให้เกิดคดีหรือให้เกิดความเสียหาย</li> <li>● สามารถวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินคดีที่ผ่านมาเพื่อนำมาปรับปรุงเป็นแนวทางการปฏิบัติหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ได้</li> </ul> |
| Level ๕          | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถคิดวิเคราะห์ และนำเสนอความเห็นในประเด็นความชอบด้วยกฎหมายของระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร</li> <li>● สามารถนำเสนอแนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีความชอบด้วยกฎหมายและมีประสิทธิภาพ</li> </ul>                                                     |

## ๒๘. ความรู้และทักษะการสอบสวน

| คำจำกัดความ : การรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อแสวงหาความจริงในเรื่องที่มีการกล่าวหา เพื่อให้การพิจารณาดำเนินการทางวินัยเป็นไปด้วยความยุติธรรม |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ<br>(Level)                                                                                                                       | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Level ๑                                                                                                                                | <p>แสดงออกว่ามีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์การดำเนินการทางวินัย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป</li> <li>มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์ด้านการดำเนินการทางวินัย</li> <li>มีความสามารถในการใช้ภาษาเขียนปรับข้อเท็จจริงเข้ากับข้อกฎหมายได้อย่างมีเหตุผล</li> </ul>                                                                                 |
| Level ๒                                                                                                                                | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถรวบรวมข้อมูลหลักฐาน และปรับใช้กับกฎหมายได้ถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรและของทางราชการ</li> <li>สามารถประสานงาน รวบรวมข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานได้</li> <li>วิเคราะห์ เรียบเรียงข้อมูล ข้อเท็จจริง และพยานหลักฐาน เพื่อสรุปข้อเท็จจริงได้อย่างถูกต้อง</li> <li>นำข้อเท็จจริงที่รวบรวมได้มาปรับกับกฎหมายได้อย่างถูกต้อง</li> </ul>             |
| Level ๓                                                                                                                                | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์ประเด็น จุดอ่อน จุดแข็งของแต่ละคดีเพื่อหาแนวทางในการดำเนินคดี หรือต่อสู้คดีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรได้</li> <li>ให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานอื่นในการดำเนินคดีหรือต่อสู้คดีได้</li> <li>สามารถให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการดำเนินคดีได้</li> </ul>                             |
| Level ๔                                                                                                                                | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานให้หน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถให้คำแนะนำกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร เพื่อป้องกันมิให้เกิดคดีหรือให้เกิดความเสียหาย</li> <li>สามารถวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินคดีที่ผ่านตาเพื่อนำมาปรับปรุงเป็นแนวทางปฏิบัติหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ได้</li> </ul> |
| Level ๕                                                                                                                                | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถคิดวิเคราะห์ และนำเสนอความเห็นในประเด็นที่ขบด้วยกฎหมายของระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร</li> <li>สามารถนำเสนอแนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีความชอบด้วยกฎหมายและมีประสิทธิภาพ</li> </ul>                                                    |

## ๒๙. ความรู้และทักษะการจัดทำสัญญา

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level<br>๑       | <p>แสดงออกว่ามีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความรู้พื้นฐานของนักกฎหมายและกฎหมายทั่วไป</li> <li>● มีความรู้ด้านระเบียบเกี่ยวกับพัสดุ</li> <li>● นำความรู้ด้านกฎหมายมาปรับใช้ตรวจพิจารณาสัญญาได้</li> </ul>                                                                                                                                                                   |
| Level<br>๒       | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถร่าง จัดทำ และแก้ไขสัญญาตามระเบียบที่เกี่ยวข้องได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถร่างและจัดทำสัญญาตามแบบทำยระเบียบพัสดุได้อย่างถูกต้อง</li> <li>● สามารถร่างและจัดทำสัญญาที่ไม่มีแบบตามระเบียบพัสดุได้</li> <li>● สามารถแก้ไขสัญญาตามข้อ ๑ และ ๒ ได้</li> </ul>                                                                                                                        |
| Level<br>๓       | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำสัญญาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ ด้านสัญญาต่อผู้ร่วมงานและบุคคลภายในหน่วยงานได้</li> <li>● ให้คำปรึกษาคำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดทำสัญญาแก่ผู้อื่นได้</li> <li>● ร่างและจัดทำสัญญาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องรัดกุมอย่างรวดเร็ว</li> <li>● ปรับปรุงแก้ไขสัญญาให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์</li> </ul> |
| Level<br>๔       | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถเป็นวิทยากรบรรยายและเป็นที่ปรึกษา เกี่ยวกับกฎหมายนิติกรรมสัญญา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถเป็นวิทยากรบรรยายให้แก่ผู้อื่นเกิดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบการจัดทำสัญญาได้</li> <li>● สามารถวิเคราะห์ ข้อดี ข้อบกพร่องในระบบการดำเนินการเกี่ยวกับสัญญา</li> <li>● เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายนิติกรรมสัญญาได้</li> </ul>                                                         |
| Level<br>๕       | <p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และเขียนตำราเกี่ยวกับการจัดทำสัญญาได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สร้างคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำสัญญาได้</li> <li>● สามารถเขียนตำราที่รวบรวมความรู้และประสบการณ์ในการทำงานเผยแพร่ต่อประชาชนได้</li> </ul>                                                                                                                                                   |

### ๓๐. ความรู้ด้านบัญชี (Accounting Knowledge)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการอธิบายถึงแนวคิด หลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านบัญชี รวมทั้งการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้านบัญชีให้มีประสิทธิภาพ

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ชี้แจงได้ถึงแนวคิด หลักการ ขั้นตอนและวิธีการทำงานด้านบัญชีที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>อธิบายได้ถึงขอบเขต ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน</li> <li>ตอบข้อซักถามหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนรับผิดชอบ</li> </ul>                                          |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานหลัก ๆ ของหน่วยงานบัญชีได้</li> <li>ช่วยเหลือสมาชิกในทีม อธิบายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในงานบัญชีแก่ผู้อื่น</li> <li>อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีของตนให้กับสมาชิกในทีมรับรู้ได้</li> <li>ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ควรปฏิบัติ</li> </ul>          |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นหลักการหรือเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี</li> <li>เสนอแนะปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน โดยอ้างอิงจากความรู้ด้านบัญชีที่ได้รับ</li> <li>ระบุได้ถึงขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้</li> <li>กระตุ้นแรงจูงใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ด้านบัญชีเพิ่มขึ้น</li> </ul> |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>นำความรู้ที่มีมาปรับปรุงระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานได้</li> <li>สอนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนในการทำงานของหน่วยงานบัญชี</li> <li>สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในสายงานบัญชีกับสมาชิกเครือข่ายภายนอกได้</li> <li>อธิบายได้ถึงประโยชน์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานแก่สมาชิกในทีมได้อย่างละเอียด</li> </ul>                 |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) จากองค์กรอื่นได้</li> <li>เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านบัญชีให้บุคคลภายนอกรับรู้</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาความรู้ในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสายงานบัญชี</li> <li>ตอบข้อซักถามจากผู้อื่นโดยอ้างอิงถึงความรู้ในสายงานอื่น ๆ ได้</li> </ul>       |

### ๓๑. ความรู้ในด้านภาษี (Tax Knowledge)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการอธิบายถึงระเบียบข้อบังคับ มาตรการ และวิธีการคำนวณภาษีในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการตอบข้อซักถามและให้คำปรึกษาแนะนำในประเด็นต่าง ๆ โดยอ้างอิงถึงข้อมูลด้านภาษีที่เกี่ยวข้องได้

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ชี้แจงถึงรายละเอียดของระเบียบข้อบังคับ และมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาษีที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับภาษีที่ตนรับผิดชอบแก่สมาชิกในทีมได้</li> <li>สามารถสอบถามผู้รู้ถึงข้อมูลด้านภาษีที่ไม่เข้าใจหรือมีข้อสงสัยได้</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องภาษีที่ตนรับผิดชอบ</li> </ul>                           |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>คำนวณภาษีในกรณีที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้</li> <li>ให้คำปรึกษาแนะนำถึงวิธีการคำนวณภาษีในกรณีที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนให้แก่สมาชิกในทีม</li> <li>ช่วยเหลือสมาชิกในทีม อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับภาษีที่เกี่ยวข้องแก่ผู้อื่นได้</li> <li>ตอบข้อซักถามหรือประเด็นข้อสงสัยที่เกี่ยวข้องกับภาษีที่ตนรับผิดชอบให้แก่ผู้อื่นได้</li> </ul>                            |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>คำนวณภาษีในกรณีที่ยุ่งยากซับซ้อนได้</li> <li>ให้คำปรึกษาแนะนำในการคำนวณภาษีกรณีที่ยุ่งยากซับซ้อนให้แก่สมาชิกในทีม</li> <li>ยกตัวอย่างการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยการอ้างอิงถึงระเบียบหรือข้อมูลทางภาษีที่เกี่ยวข้อง</li> <li>กระตุ้นแรงจูงใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ด้านภาษีที่จำเป็นต้องเรียนรู้เพิ่มเติม</li> </ul>                    |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>เจรจาต่อรองกับผู้อื่นเพื่อให้เกิดชัยชนะทั้งสองฝ่าย (Win-Win) โดยอ้างอิงถึงข้อมูลทางภาษีที่เกี่ยวข้อง</li> <li>อ้างอิงภาษีต่าง ๆ ในการยุติปัญหาหรือสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น</li> <li>ตอบข้อซักถามโดยการอ้างอิงถึงข้อมูลทางภาษีที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องชัดเจน</li> <li>สอนผู้อื่นถึงรายละเอียดต่าง ๆ ด้านภาษี และวิธีการคำนวณภาษี</li> </ul> |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>เจรจาต่อรองกับผู้อื่นเพื่อรักษาผลประโยชน์ขององค์กรโดยอ้างอิงถึงข้อมูลภาษีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม</li> <li>สามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ของตนในด้านภาษีต่าง ๆ แก่สมาชิกเครือข่ายภายนอก</li> <li>เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในด้านภาษีต่าง ๆ แก่บุคคลภายนอกได้</li> </ul>                                  |

### ๓๒. ความรู้ในด้านวิศวกรรม (Engineering Knowledge)

| <b>คำจำกัดความ :</b> ความสามารถในการอธิบายถึงแนวคิด หลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านวิศวกรรม รวมทั้งการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานวิศวกรรม ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้านวิศวกรรมให้มีประสิทธิภาพ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ<br>(Level)                                                                                                                                                                                                                                     | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Level<br>๑                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>ชี้แจงได้ถึงแนวคิด หลักการ ขั้นตอนและวิธีการทำงานด้านวิศวกรรมที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>อธิบายได้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน</li> <li>ตอบข้อซักถามหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในงานที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนรับผิดชอบ</li> </ul>                                               |
| Level<br>๒                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานหลัก ๆ ของหน่วยงานวิศวกรรมได้</li> <li>ช่วยเหลือสมาชิกในทีมอธิบายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในงานวิศวกรรมแก่ผู้อื่น</li> <li>อ้างอิงถึงประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีของตนให้กับสมาชิกในทีมได้รับรู้</li> <li>ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ควรปฏิบัติ</li> </ul>              |
| Level<br>๓                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นหลักการหรือเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานวิศวกรรม</li> <li>เสนอแนะปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน โดยอ้างอิงจากความรู้ด้านวิศวกรรม</li> <li>ระบุได้ถึงขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้</li> <li>กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ด้านวิศวกรรม</li> </ul>         |
| Level<br>๔                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>นำความรู้ที่มีมาปรับปรุงระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานได้</li> <li>สอนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนในการทำงานของหน่วยงานวิศวกรรม</li> <li>สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในสายงานวิศวกรรมกับสมาชิกเครือข่ายภายนอกได้</li> <li>อธิบายได้ถึงประโยชน์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานแก่สมาชิกในทีมได้อย่างละเอียด</li> </ul>                 |
| Level<br>๕                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) จากองค์กรอื่นได้</li> <li>เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านวิศวกรรมให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ได้</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาความรู้ในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสายงานวิศวกรรม</li> <li>ตอบข้อซักถามจากผู้อื่นโดยอ้างอิงถึงความรู้ในสายงานอื่น ๆ ได้</li> </ul> |

### ๓๓. ความรู้ในด้านการออกแบบงานก่อสร้าง (Design and Construction Knowledge)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการอธิบายถึงหลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านการออกแบบงานก่อสร้าง รวมทั้งการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานออกแบบงานก่อสร้าง ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้านการออกแบบงานก่อสร้างให้มีประสิทธิภาพ

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชี้แจงได้ถึงแนวคิด หลักการ ขั้นตอนและวิธีการทำงานด้านการออกแบบงานก่อสร้างที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>● อธิบายได้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน</li> <li>● ตอบข้อซักถามหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>● แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนรับผิดชอบ</li> </ul>                                            |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานหลัก ๆ ของกลุ่มงานออกแบบงานก่อสร้าง</li> <li>● ช่วยเหลือสมาชิกในทีมอธิบายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในงานออกแบบงานก่อสร้างแก่ผู้อื่น</li> <li>● อ้างอิงถึงประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีของตนให้กับสมาชิกในทีมได้รับรู้</li> <li>● ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ควรปฏิบัติ</li> </ul>         |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นหลักการหรือเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานออกแบบ</li> <li>● เสนอแนะปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน โดยอ้างอิงจากความรู้ด้านงานออกแบบ</li> <li>● ระบุได้ถึงขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้</li> <li>● กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ด้านการออกแบบงานก่อสร้าง</li> </ul>                  |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● นำความรู้ที่มีมาปรับปรุงระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานได้</li> <li>● สอนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนในการทำงานของกลุ่มงานออกแบบงานก่อสร้าง</li> <li>● สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในสายงานออกแบบงานก่อสร้างกับสมาชิกเครือข่ายภายนอกได้</li> <li>● อธิบายได้ถึงประโยชน์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานแก่สมาชิกในทีมได้อย่างละเอียด</li> </ul>         |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) จากองค์กรอื่นได้</li> <li>● เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านกราฟิกให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ได้</li> <li>● แสวงหาโอกาสในการศึกษาความรู้ในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสายงานการออกแบบงานก่อสร้าง</li> <li>● ตอบข้อซักถามจากผู้อื่นโดยอ้างอิงถึงความรู้ในสายงานอื่น ๆ ได้</li> </ul> |

### ๓๔. ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ (Documentary Management)

**คำจำกัดความ :** มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ และสามารถปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสาร ตั้งแต่การจัดทำหนังสือราชการ การรับ – ส่ง การเสนอหนังสือ การจัดระบบจัดเก็บเอกสาร การกำหนดอายุเอกสาร การยืม – คืน และการทำลายเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level<br>๑       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สนใจที่จะเรียนรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ และหลักการบริหารงานเอกสาร ทั้งจากการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากสื่อต่าง ๆ และจากการฝึกอบรม</li> <li>● ศึกษาและทำความเข้าใจขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานสารบรรณจากแนวปฏิบัติที่หน่วยงานต้นสังกัดใช้อยู่เพื่อจะทำได้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               |
| Level<br>๒       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● อธิบายถึงรูปแบบและวัตถุประสงค์การใช้งานหนังสือราชการแต่ละชนิดได้อย่างถูกต้อง</li> <li>● เข้าใจและสามารถระบุถึงขั้นตอนของวงจรการบริหารงานเอกสารได้</li> <li>● จัดทำหนังสือราชการที่ไม่ซับซ้อนเพื่อใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และตามที่ได้รับมอบหมายได้</li> <li>● แสวงหาข้อมูล/เรื่องเดิมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการจัดทำหนังสือราชการให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน และเพิ่มโอกาสที่จะบรรลุวัตถุประสงค์มากขึ้น</li> </ul>                                                                                                                                         |
| Level<br>๓       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถเลือกใช้หนังสือราชการแต่ละชนิดในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และระเบียบงานสารบรรณ</li> <li>● จัดทำหนังสือราชการที่มีเนื้อหาซับซ้อน หรือมีเนื้อหาที่ต้องใช้ทักษะและ ศิลปะในการเขียนทุกประเภท ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>● สามารถวิเคราะห์เนื้อหาของเอกสารได้ถูกต้องตามเป้าหมายและเสนอความคิดเห็นเพื่อให้เกิดการปฏิบัติหรือดำเนินการต่อไปได้อย่างถูกต้องเหมาะสม</li> <li>● วางแผนและกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเพื่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องหรือส่งผลทำให้บรรลุวัตถุประสงค์</li> </ul> |
| Level<br>๔       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ และการบริหารงานเอกสารแต่ละขั้นตอนแก่ผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น</li> <li>● ศึกษาและทำความเข้าใจขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ และปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานเอกสารให้คล่องตัวและรวดเร็วเพิ่มขึ้น</li> <li>● กำกับดูแลให้มีการบริหารงานเอกสารในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพที่เหมาะสม เพื่อเอื้ออำนวยให้งานกิจของหน่วยงานดำเนินไปได้อย่างคล่องตัว และบรรลุวัตถุประสงค์</li> </ul>                                                                     |
| Level<br>๕       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สร้างและพัฒนาระบบการบริหารงานเอกสารที่จำเป็นต้องประสานหรือเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้</li> <li>● เสนอแนะหรือกำหนดนโยบาย/แนวทางในการพัฒนาการบริหารงานเอกสารโดยใช้เทคโนโลยี หรือวิทยาการใหม่มาช่วยทำให้การบริหารหรือการดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       |

### ๓๕. ความคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking)

**คำจำกัดความ :** การแยกแยะประเด็นหรือเหตุการณ์ออกเป็นส่วนหรือกลุ่มย่อยๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่อกัน และความสามารถในการอธิบายได้ถึงความสัมพันธ์ของประเด็นต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผล

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถจัดหมวดหมู่หรือกลุ่มของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นระบบ</li> <li>● อธิบายวิธีการหรือขั้นตอนในการทำงานของตนที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันได้</li> <li>● แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะรับฟังความคิดเห็นที่เป็นระบบจากผู้อื่น</li> <li>● แสวงหาข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรเพื่อการคิดวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและมีเหตุผล</li> </ul>  |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถจัดหมวดหมู่หรือกลุ่มของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นระบบ</li> <li>● อธิบายวิธีการหรือขั้นตอนในการทำงานของตนที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันได้</li> <li>● แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะรับฟังความคิดเห็นที่เป็นระบบจากผู้อื่น</li> <li>● แสวงหาข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อการคิดวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและมีเหตุผล</li> </ul> |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● อธิบายได้ถึงผลกระทบที่มีโครงการ หรือระบบงานที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>● วิเคราะห์และแจกแจงปัญหาออกเป็นประเด็นหรือส่วนย่อย ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่อกันได้</li> <li>● สามารถชี้แจงเหตุการณ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องกัน</li> <li>● แสวงหาโอกาสในการพัฒนาระบบความคิดของคนอยู่เสมอ</li> </ul>                     |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีระบบในการนำเสนอกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานให้กับสมาชิกในทีม</li> <li>● สามารถเชื่อมโยงปัญหาที่เกิดขึ้นกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์อื่นได้</li> <li>● นำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาของสมาชิกในทีมได้อย่างเป็นระบบ</li> <li>● ระบุได้ถึงผลกระทบของแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีเหตุผล</li> </ul>                                   |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● นำเสนอมุมมองที่หลากหลายได้อย่างเป็นระบบในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูงได้</li> <li>● คาดการณ์ถึงผลลัพธ์ทั้งทางบวกและทางลบที่อาจจะเกิดขึ้นจากงานหรือโครงการที่นำเสนอ</li> <li>● กำหนดแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรได้อย่างมีระบบ</li> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงและวิธีการคิดอย่างเป็นระบบ</li> </ul>          |

### ๓๖. ความรู้ในด้านจัดซื้อ (Purchasing Knowledge)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการอธิบายถึงแนวคิด หลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านงานจัดซื้อ รวมทั้งการตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจัดซื้อ ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้านจัดซื้อให้มีประสิทธิภาพ

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level ๑          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ชี้แจงได้ถึงแนวคิด หลักการขั้นตอนและวิธีการทำงานด้านจัดซื้อที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>อธิบายได้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน</li> <li>ตอบข้อซักถามหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนรับผิดชอบ</li> </ul>                                              |
| Level ๒          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นถึงขั้นตอน และวิธีการทำงานหลัก ๆ ของหน่วยงานจัดซื้อได้</li> <li>ช่วยเหลือสมาชิกในทีมอธิบายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจัดซื้อแก่ผู้อื่น</li> <li>อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีของตนให้กับสมาชิกในทีมรับรู้ได้</li> <li>ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ควรปฏิบัติ</li> </ul>         |
| Level ๓          | <ul style="list-style-type: none"> <li>อธิบายได้ถึงขั้นตอน และวิธีการทำงานที่เป็นหลักการหรือเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานจัดซื้อ</li> <li>เสนอแนะปัญหา หรือ อุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน โดยอ้างอิงจากความรู้ด้านจัดซื้อที่ได้รับ</li> <li>ระบุขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้</li> <li>กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมสนใจที่จะแสวงหาความรู้ด้านจัดซื้อเพิ่มขึ้น</li> </ul>     |
| Level ๔          | <ul style="list-style-type: none"> <li>นำความรู้ที่มีมาปรับปรุงระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานได้</li> <li>สอนให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวิธีการ และขั้นตอนในการทำงานของหน่วยงานจัดซื้อ</li> <li>สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในสายงานจัดซื้อกับสมาชิกเครือข่ายภายนอกได้</li> <li>อธิบายได้ถึงประโยชน์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานแก่สมาชิกในทีมได้อย่างละเอียด</li> </ul>                |
| Level ๕          | <ul style="list-style-type: none"> <li>อ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) จากองค์กรอื่นได้</li> <li>เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านงานจัดซื้อให้บุคคลภายนอกรับรู้ได้</li> <li>แสวงหาโอกาสในการศึกษาความรู้ในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสายงานจัดซื้อ</li> <li>ตอบข้อซักถามจากผู้อื่นโดยอ้างอิงถึงความรู้ในสายงานอื่น ๆ ได้</li> </ul> |

## ๓๗. ความรู้ด้านพันธกิจของการตรวจสอบภายใน

| <b>คำจำกัดความ :</b> มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพันธกิจของการตรวจสอบภายในโดยรวมถึงวัตถุประสงค์ อำนาจ และภาระหน้าที่ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน |                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ<br>(Level)                                                                                                                            | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                     |
| Level<br>๑                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพันธกิจของการตรวจสอบภายใน</li> <li>สามารถอธิบายวัตถุประสงค์ อำนาจ และภาระหน้าที่ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน</li> </ul>                                                  |
| Level<br>๒                                                                                                                                  | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ <ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถแยกแยะพันธกิจของการตรวจสอบภายในระหว่างบริการให้ความเชื่อมั่นและบริการให้คำปรึกษา</li> </ul>                                                                         |
| Level<br>๓                                                                                                                                  | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ <ul style="list-style-type: none"> <li>แสดงออกถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ทั้งการให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาโดยสอดคล้องกับมาตรฐาน</li> </ul>                                                               |
| Level<br>๔                                                                                                                                  | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ <ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในสายงานตรวจสอบภายในกับสมาชิกเครือข่ายภายนอกได้</li> </ul>                                                                                         |
| Level<br>๕                                                                                                                                  | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ <ul style="list-style-type: none"> <li>ทบทวนความสามารถของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ในการปฏิบัติงานได้ทั้งกิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและกิจกรรมให้คำปรึกษา เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร</li> </ul> |

## ๓๘. ความรู้ด้านกฎบัตรตรวจสอบภายใน

| <b>คำจำกัดความ :</b> ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมทั้งสามารถตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงกฎบัตร |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ<br>(Level)                                                                                                                                                                                            | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Level ๑                                                                                                                                                                                                     | อธิบายได้ถึงวัตถุประสงค์ของกฎบัตรตรวจสอบภายใน <ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบุองค์ประกอบที่จำเป็นของกฎบัตรตรวจสอบภายใน โดยเป็นไปตามมาตรฐาน</li> </ul>                                                                                                                |
| Level ๒                                                                                                                                                                                                     | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชี้แจงได้ถึงรายละเอียดของกฎบัตรตรวจสอบภายใน</li> <li>● สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นถึงรายละเอียดเกี่ยวกับกฎบัตรตรวจสอบภายใน</li> </ul>                                                                                |
| Level ๓                                                                                                                                                                                                     | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถตอบข้อซักถามที่เกี่ยวกับกฎบัตรตรวจสอบภายใน</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| Level ๔                                                                                                                                                                                                     | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำกฎบัตรตรวจสอบภายในโดยให้สอดคล้องกับมาตรฐาน และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ</li> </ul>                                                                                                                           |
| Level ๕                                                                                                                                                                                                     | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถประเมินและแก้ไขกฎบัตรตรวจสอบภายในเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน และส่งเสริมการปฏิบัติงาน</li> <li>● เป็นตัวแทนหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับกฎบัตรตรวจสอบภายในให้บุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานได้</li> </ul> |

## ๓๙. ความเป็นอิสระในทางองค์กร

| <b>คำจำกัดความ :</b> สามารถดำเนินงานด้านตรวจสอบภายในโดยปราศจากการแทรกแซงใด ๆ ในการทำหน้าที่ตรวจสอบและการประเมินผลการดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์กร |                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ<br>(Level)                                                                                                                               | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                        |
| Level<br>๑                                                                                                                                     | อธิบายได้ถึงความสำคัญของการมีความเป็นอิสระในทางองค์กรของหน่วยงานตรวจสอบภายในได้                                                                                                                                                           |
| Level<br>๒                                                                                                                                     | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ <ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบุองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอิสระได้</li> </ul>                                                                                                                  |
| Level<br>๓                                                                                                                                     | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถให้คำแนะนำ ชี้แจงแก่สมาชิกเกี่ยวกับความเป็นอิสระขององค์กรได้</li> <li>● อธิบายได้ถึงวิธีการทำงานที่เป็นหลักการที่เกี่ยวข้องในด้านความเป็นอิสระในทางองค์กร</li> </ul> |
| Level<br>๔                                                                                                                                     | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ <ul style="list-style-type: none"> <li>● ตรวจพบการเสื่อมเสียความเป็นอิสระของตรวจสอบภายในและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้</li> </ul>                                                                                      |
| Level<br>๕                                                                                                                                     | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ <ul style="list-style-type: none"> <li>● ดำเนินการกับการเสื่อมเสียความเป็นอิสระใด ๆ ของตรวจสอบภายในที่อาจเกิดขึ้น เพื่อสอดคล้องกับมาตรฐาน ผลกระทบของความเสื่อมเสียที่หลงเหลืออยู่</li> </ul>                        |

## ๔๐. ความเที่ยงธรรมส่วนบุคคล

| <b>คำจำกัดความ :</b> ตรวจสอบภายในต้องเป็นผู้ที่มีความเที่ยงธรรมซื่อสัตย์สุจริต มีทัศนคติที่ไม่ลำเอียง มีความเที่ยงธรรมในการรวบรวมข้อมูล ประเมินผล และรายงานด้วยความไม่ลำเอียง โดยต้องทำหน้าที่อย่างเป็นธรรมในทุกสถานการณ์ ไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่นเข้ามามีอิทธิพลเหนือการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ<br>(Level)                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                       |
| Level ๑                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | รู้และเข้าใจถึงความเที่ยงธรรมของการตรวจสอบภายใน และแสดงออกถึงความพร้อมที่จะปฏิบัติตามหลักความเที่ยงธรรมนั้น                                                                                                                                              |
| Level ๒                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ <ul style="list-style-type: none"> <li>อธิบายได้ถึงสำคัญของความเที่ยงธรรมของการตรวจสอบภายใน</li> <li>ระบุปัจจัยที่อาจทำหรือให้ดูเหมือนว่าทำให้ความเที่ยงธรรมเสื่อมลง</li> </ul>                                                    |
| Level ๓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ <ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถกำหนดกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรมและข้อจำกัดของความเที่ยงธรรมของหน่วยงานตรวจสอบภายใน และถือปฏิบัติตามกรอบที่กำหนด</li> </ul>                                                |
| Level ๔                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ <ul style="list-style-type: none"> <li>ตรวจพบและจัดการกับความเสื่อมที่เกิดขึ้นจริงหรือความเสื่อมในความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายในแต่ละบุคคลได้รับรู้มา</li> <li>ประเมินและรักษาไว้ซึ่งความเที่ยงธรรมของการตรวจสอบภายใน</li> </ul> |
| Level ๕                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ <ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาและรักษาไว้ซึ่งนโยบายที่ใช้กำกับดูแลความเที่ยงธรรม</li> <li>เสนอแนะกลยุทธ์ที่จะส่งเสริมความเที่ยงธรรม</li> </ul>                                                                       |

## ๔๑. ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)

| คำจำกัดความ : ความสามารถในการวางแผนงาน และการวิเคราะห์ถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้าเสมอ รวมทั้งความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ทั้งของตนเองและผู้อื่นได้ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ<br>(Level)                                                                                                                                                                        | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Level ๑                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● รู้และเข้าใจถึงประเด็นที่จะต้องตรวจสอบของงานที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>● อธิบายได้ถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ผิดพลาด</li> <li>● สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น</li> <li>● สามารถค้นพบข้อผิดพลาดของข้อมูลหรือผลงานที่ปฏิบัติได้ด้วยตนเอง</li> </ul>                                                        |
| Level ๒                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถตั้งข้อสงสัยกับข้อมูลที่ไม่ชัดเจน และนำข้อสงสัยไปหาข้อมูลเพิ่มเติมได้</li> <li>● สามารถค้นหาข้อเท็จจริงของข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ก่อนส่งมอบให้ผู้อื่น</li> <li>● สามารถจัดเตรียมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติมที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายไว้ล่วงหน้าได้</li> <li>● ติดตามความคืบหน้าของงานไว้ล่วงหน้าก่อนเสมอ</li> </ul>   |
| Level ๓                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● วางแผนการทำงานของตนเองไว้ล่วงหน้าเสมอ</li> <li>● สามารถให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงประเด็นหรือจุดที่จะต้องตรวจสอบข้อมูลในรายละเอียด</li> <li>● สามารถชี้ให้สมาชิกในทีมเห็นถึงข้อผิดพลาดของข้อมูลที่ตรวจสอบได้</li> <li>● อธิบายให้สมาชิกในทีมเข้าใจถึงปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานที่ผิดพลาด</li> </ul>                           |
| Level ๔                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถคาดการณ์ได้ถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นกับการทำงานของหน่วยงานได้</li> <li>● ระบุแนวทางเลือกในการทำงานของสมาชิกในทีมได้มากกว่าหนึ่งทางเลือก</li> <li>● นำเสนอข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ โดยอ้างถึงข้อมูลของสมาชิกเครือข่ายจากภายนอกองค์กรได้</li> </ul>                                                                             |
| Level ๕                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดมาตรฐานหรือแนวทางปฏิบัติในการตรวจสอบรายละเอียดของข้อมูล</li> <li>● กำหนดแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรไว้ล่วงหน้าเสมอ</li> <li>● กำหนดแผนสำรองไว้เสมอกรณีที่แผนงานหลักไม่บรรลุผลสำเร็จ</li> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการ วิเคราะห์และกำหนดแนวทางเลือกเพื่อการแก้ไขปัญหาไว้ล่วงหน้า</li> </ul> |

## ๔๒. ความน่าเชื่อถือได้ (Credibility)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งความสามารถในการตรวจสอบ สืบค้น และค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และตรงประเด็นแก่ผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร

| ระดับ<br>(Level) | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Level<br>๑       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● แสดงออกถึงความมุ่งมั่นที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ</li> <li>● ให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงแก่ผู้อื่นได้</li> <li>● สามารถสืบค้นหรือค้นหาข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลที่มาจกหน่วยงานภายในได้</li> </ul>                                                                                    |
| Level<br>๒       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ แก่ผู้อื่นได้อย่างมีหลักการและมีเหตุผลสนับสนุน</li> <li>● สามารถแจกแจงรายละเอียดของข้อมูลเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายได้</li> <li>● สามารถสอบถามหรือตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรได้</li> </ul>                                                                                |
| Level<br>๓       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เป็นตัวอย่างให้สมาชิกในทีมเห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จตามแผนงานที่กำหนด</li> <li>● สามารถตรวจสอบข้อมูลในเชิงลึกจากสมาชิกเครือข่ายที่อยู่ภายนอกองค์กรได้</li> <li>● ให้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้อื่นได้</li> <li>● สามารถทำให้ผู้อื่นยอมรับและปฏิบัติตามแนวทางหรือวิธีการทำงานของตนได้</li> </ul> |
| Level<br>๔       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถรับผิดชอบงานที่มีผลกระทบต่อพนักงานโดยรวมขององค์กร</li> <li>● สามารถพูดให้ผู้อื่นเตรียมความพร้อมในปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กร</li> <li>● สามารถนำเสนอประสบการณ์ที่บรรลุผลสำเร็จ (Best Practice) มาสนับสนุนข้อมูลที่น่าเสนอได้</li> </ul>                                                                                         |
| Level<br>๕       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถรับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารขององค์กรทั้งภายในและภายนอกได้</li> <li>● สามารถพูดให้ผู้บริหารจากองค์กรภายในและภายนอกเห็นด้วยกับแนวทางเลือกหรือวิธีการที่ตนกำหนดขึ้นได้</li> <li>● วิเคราะห์และคาดการณ์ได้ถึงประเด็นปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างแม่นยำ</li> </ul>                                                             |

## ๔๓. จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ (Ethics and Integrity)

| คำจำกัดความ : ความสามารถในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณที่กำหนดขึ้น และการแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ในการทำงาน รวมทั้งการผลักดันให้สมาชิกในทีมเคร่งครัดและปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณและมีความซื่อสัตย์ในการทำงาน |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับ<br>(Level)                                                                                                                                                                                        | รายละเอียดพฤติกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Level<br>๑                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>● แสดงออกถึงการยอมรับผิดในงานที่ตนรับผิดชอบ โดยไม่กล่าวโทษผู้อื่น</li> <li>● สามารถรักษาความลับของหน่วยงาน โดยไม่นำไปบอกกล่าวให้ผู้อื่นรับรู้</li> <li>● แสดงออกถึงการเคารพและไม่ก้าวร้าวในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น</li> <li>● ไม่นำทรัพย์สินขององค์กรไปใช้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว</li> </ul>                              |
| Level<br>๒                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความรู้และความเข้าใจในจรรยาบรรณในการทำงานของหน่วยงาน</li> <li>● สามารถอธิบายหลักจรรยาบรรณในการทำงานให้กับสมาชิกในทีมได้</li> <li>● สามารถตักเตือนสมาชิกในทีมเมื่อทำผิดระเบียบหรือกฎขององค์กร</li> <li>● สามารถรับฟังและไม่นำข้อมูลของผู้อื่นมาเปิดเผยแก่ผู้อื่นหรือต่อสาธารณชน</li> </ul>                                        |
| Level<br>๓                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>● แสดงออกถึงการยอมรับผิดในการทำงานของสมาชิกในทีม</li> <li>● กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมรักษาจรรยาบรรณและมีความซื่อสัตย์ในการทำงาน</li> <li>● อธิบายถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณในการทำงานให้กับสมาชิกในทีม</li> <li>● แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องเมื่อพบเห็นพนักงานในองค์กรทำผิดระเบียบหรือกฎขององค์กร</li> </ul> |
| Level<br>๔                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สอนแนวทางและหลักปฏิบัติของจรรยาบรรณในการทำงานให้กับสมาชิกในทีมได้</li> <li>● สามารถอ้างอิงถึงหลักจรรยาบรรณเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในทีมได้</li> <li>● แสดงออกถึงการยึดมั่นและเคร่งครัดกฎระเบียบขององค์กร</li> <li>● ปลุกจิตสำนึกให้สมาชิกในทีมมีจรรยาบรรณและคุณธรรมในการทำงาน</li> </ul>                                |
| Level<br>๕                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เป็นตัวอย่างของพนักงานในองค์กรในการเคร่งครัดต่อจรรยาบรรณในวิชาชีพ</li> <li>● สามารถถ่ายทอดหลักจรรยาบรรณขององค์กรให้กับบุคคลภายนอกได้</li> <li>● แสดงออกถึงความมุ่งมั่นและความตั้งใจในการรักษาผลประโยชน์ขององค์กร</li> <li>● ปลุกจิตสำนึกให้สมาชิกทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมีจรรยาบรรณและคุณธรรมในการทำงาน</li> </ul>              |

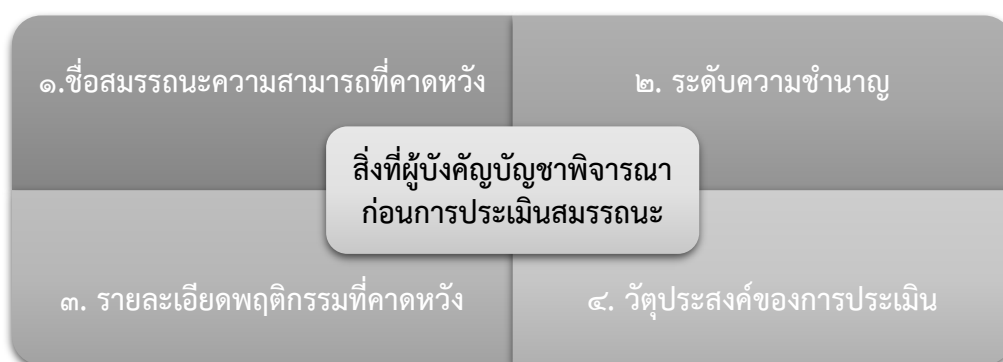
## แนวทางการประเมินสมรรถนะ

การประเมินสมรรถนะความสามารถเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรทราบว่าพัฒนาพนักงานอย่างไรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและช่วยให้องค์กรบรรลุพันธกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้

องค์การสะพานปลา ได้กำหนดรูปแบบการประเมินสมรรถนะของพนักงาน โดยการประเมินจากผู้บังคับบัญชา

### ๑. ขั้นตอนก่อนการประเมินสมรรถนะ

- ๑.๑ ผู้บังคับบัญชาต้องทราบรายละเอียดของสมรรถนะที่องค์การสะพานปลาคาดหวังของพนักงาน ประกอบด้วย



- ๑.๒ ผู้บังคับบัญชาควรบันทึกความสามารถที่พนักงานทำได้จริงลงในเครื่องมือบันทึก เพื่อให้การประเมินมีความชัดเจนและตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นมากที่สุด

### ๒. ขั้นตอนระหว่างการประเมินสมรรถนะความสามารถ

#### ๒.๑ วิธีการประเมินผลสมรรถนะขององค์การสะพานปลา มีวิธีการดังนี้

- ๒.๑.๑ ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ เป็นผู้ประเมินพนักงานภายใต้บังคับบัญชา โดยประเมินให้ครบทุกสมรรถนะ

- ๒.๑.๑ อ่านคำนิยามสมรรถนะที่ต้องการประเมิน ในคู่มือสมรรถนะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่องานประจำปี ๒๕๖๖ (ดาวน์โหลดได้ที่

<https://drive.google.com/drive/folders/๑QC๘qabprP๗ikok๕q๖OrbEivEvhcZA๔๔l?usp=sharing>)

- ๒.๑.๒ ผู้บังคับบัญชาต้องประเมินให้ครบทุกหัวข้อสมรรถนะ จึงจะสามารถประเมินในสมรรถนะต่อไปได้

สำหรับพนักงานที่มีผลการประเมินสมรรถนะต่ำกว่าระดับความคาดหวัง (Competency Gap) หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านพัฒนาบุคลากร จะดำเนินการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล IDP เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีสมรรถนะความสามารถเพียงพอต่อการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการฝึกอบรมพัฒนามีหลายรูปแบบ เช่น การพัฒนาตนเอง Non-Training เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเอง Self-Learning การฝึกอบรมในขณะที่ทำงาน On the Job Training : OJT การสอนงาน Coaching เป็นต้น และเข้ารับการฝึกอบรม Training

### การกำหนดให้คะแนนประเมินการผ่านของแต่ละสมรรถนะตามตำแหน่ง

จะต้องได้คะแนนไม่ต่ำกว่าระดับที่คาดหวังของพนักงานในระดับนั้น ๆ

#### ผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน

| ผู้รับการประเมิน          | ผู้ประเมิน     | น้ำหนัก |
|---------------------------|----------------|---------|
| ๑. มีผู้ใต้บังคับบัญชา    | ผู้บังคับบัญชา | ๑๐๐     |
| ๒. ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา | ผู้บังคับบัญชา | ๑๐๐     |

หมายเหตุ : การดำเนินการประเมินในแต่ละครั้ง

กรณีผู้รับการประเมินไม่มีผู้บังคับบัญชา ให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป เป็นผู้ประเมิน

สมรรถนะและระดับความคาดหวังของแต่ละตำแหน่ง

การกำหนดสมรรถนะและระดับความคาดหวัง กำหนดให้พนักงานต้องประเมิน ดังนี้

๑. พนักงานทุกคนทุกตำแหน่ง ต้องประเมินสมรรถนะหลัก (Core Competency : CC)

๒. พนักงานตำแหน่งบริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไป ต้องประเมินสมรรถนะในการบริหาร (Managerial Competency : MC)

๓. พนักงานทุกคนทุกตำแหน่ง ยกเว้น ระดับ ๗ ขึ้นไป ต้องประเมินสมรรถนะตามตำแหน่ง (Functional Competency : FC)

### คะแนนประเมินการผ่านของแต่ละสมรรถนะในการประเมินสมรรถนะตามตำแหน่ง

|            |         |                                       |           |
|------------|---------|---------------------------------------|-----------|
| น้อยที่สุด | หมายถึง | แสดงพฤติกรรมนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด | คะแนน = ๑ |
| น้อย       | หมายถึง | แสดงพฤติกรรมนั้นอยู่ในระดับน้อย       | คะแนน = ๒ |
| ปานกลาง    | หมายถึง | แสดงพฤติกรรมนั้นอยู่ในระดับปานกลาง    | คะแนน = ๓ |
| มาก        | หมายถึง | แสดงพฤติกรรมนั้นอยู่ในระดับมาก        | คะแนน = ๔ |
| มากที่สุด  | หมายถึง | แสดงพฤติกรรมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด  | คะแนน = ๕ |